

**FORMATION APPROFONDIE**

**MÉDIATION FAMILIALE :  
HAUTS CONFLITS**

19, 20 ET 21 SEPTEMBRE 2019



**GUIDE DE FORMATION**

## INDEX

SECTIONS	ONGLET
<b>JOUR 1 :</b> I. Accueil et activité brise-glace II. Mise en contexte : les hauts conflits III. La médiation à hauts conflits : raisons et défis IV. Adapter son approche dans le cadre d'une médiation à hauts conflits V. Anticiper les hauts conflits	<b>1</b>
<b>JOUR 2 :</b> V. Anticiper les hauts conflits (suite) VI. Contexte social et législatif VII. Astuces pratico-pratiques de la médiation familiale à hauts conflits	<b>2</b>
<b>JOUR 3 :</b> VII. Astuces pratico-pratiques de la médiation familiale à hauts conflits (suite) VIII. Consolidation des acquis	<b>3</b>
<b>ANNEXES :</b> Annexe 1 : Scénario Pierre et Marie-Luc Cardinal Annexe 2 : Répercussions des conflits sur les enfants Annexe 3 : Caractéristiques communes des enfants atteints du syndrome d'aliénation parentale (SAP) Annexe 4 : Médiation conventionnelle vs médiation familiale hautement conflictuelle Annexe 5 : Garde du chien Annexe 5A : Instructions secrètes pour Isabelle – <b>à distribuer le jour de la formation</b> Annexe 5B : Instructions secrètes pour Mathieu – <b>à distribuer le jour de la formation</b> Annexe 6 : S'adapter selon les besoins Annexe 7 : La communication Annexe 8 : Liste de contrôle, préparation à la médiation Annexe 9 : Différences entre les chicanes de couple et la violence intime – <b>à distribuer le jour de la formation</b>	<b>4</b>

Annexe 10 : Critères pour classifier les troubles de la personnalité
Annexe 11 : Types de troubles de la personnalité
Annexe 12 : Troubles de personnalité détaillés
Annexe 13 : Troubles de personnalité et hauts conflits
Annexe 14 : Scénario Armand et Danielle
Annexe 15 : Tableaux sommaires des techniques d'intervention auprès de personnes atteintes d'un trouble de la personnalité ou de toute personne contrariée
Annexe 16 : Informations supplémentaires sur la protection de l'enfance
Annexe 17 : Disposition de la <i>Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille</i>
Annexe 18 : Méthodes autochtones de règlement extrajudiciaire des différends
Annexe 19 : Scénario Léo-Paul
Annexe 20 : Informations supplémentaires sur la disposition de la salle
Annexe 21 : Étapes de la médiation traditionnelle
Annexe 22 : Scénario François et Sabine
Annexe 23 : Modèle de plan parental dans un contexte de hauts conflits – <b><i>à distribuer le jour de la formation</i></b>
Annexe 24 : Les entretiens cognitifs
Annexe 25 : Scénario Gaétan et Louise
Annexe 25A : Informations secrètes de Gaétan – <b><i>à distribuer le jour de la formation</i></b>
Annexe 25B : Informations secrètes de Louise– <b><i>à distribuer le jour de la formation</i></b>
Annexe 26: Scénario Lina et Anne
Annexe 26A : Informations secrètes de Lina – <b><i>à distribuer le jour de la formation</i></b>
Annexe 26B : Informations secrètes d'Anne – <b><i>à distribuer le jour de la formation</i></b>
Annexe 27 : Scénario Émile et Laeticia
Annexe 28 : Scénario Chantal et Marc
Annexe 28A : Informations confidentielles de Chantal – <b><i>à distribuer le jour de la formation</i></b>

Annexe 28B : Informations confidentielles de Marc – <i>à distribuer le jour de la formation</i>	
<b>GUIDE SOMMAIRE DES TECHNIQUES DE MÉDIATION</b>	<b>5</b>

## LISTE DES PRÉSENTATIONS POWERPOINT

- PPT 1 : Jour 1
- PPT2 : Jour 2
- PPT3 : Jour 3
- PPT4 : Présentation Jurisource.ca

© AJEFO 2019

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, du texte contenu dans le présent guide, est strictement interdite sans avoir expressément obtenu le consentement préalable de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO).  
Distributeur exclusif et éditeur : AJEFO, 85 rue Albert, Ottawa (Ontario) K1P 6A4  
Édition et impression en septembre 2019

## AVANT-PROPOS

La médiation, au sens général du terme, est un processus volontaire qui vise à définir l'intervention d'un tiers impartial et neutre pour faciliter le règlement extrajudiciaire d'un conflit. Son recours résulte principalement des motivations individuelles des participants et de leur volonté à parvenir à une entente mutuellement satisfaisante. Le but de la médiation est d'amener les parties à reconnaître que la condition sine qua none à la résolution de leur différend est de faire des concessions dans l'optique d'en arriver à un compromis. De nos jours, la médiation est pratiquée lorsque surviennent divers conflits, que ce soit dans le secteur familiale, pénal, international ou interculturel.

La présente formation cherche à combler les besoins de formation approfondie en médiation familiale en français en Ontario et dans les provinces de common law au Canada. La formation, de même que le guide qui l'accompagne ont été élaborés par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) avec l'appui financier du Fond canadien de justice familiale du ministère de la Justice du Canada.

Cette formation est divisée en huit sections portant spécifiquement sur la médiation familiale dans un contexte de hauts conflits. Chaque partie du présent guide commence par un énoncé de ses objectifs d'apprentissage spécifiques, ce qui permet au participant de reconnaître les notions qu'il aura acquises à la fin de chaque section.

Les méthodes d'apprentissage utilisées dans le cadre de cette formation sont à la fois variées et interactives. C'est-à-dire qu'elles ne se limitent pas simplement à l'acquisition de nouvelles connaissances étant donné que cette formation cherche aussi à permettre au participant de découvrir son propre style de médiateur.

## REMERCIEMENTS

L'AJEFO remercie les personnes suivantes pour les nombreuses heures de travail qu'elles ont consacrées à l'élaboration de cette formation et sans qui ce projet n'aurait pu être réalisé.

**Me Julie Guindon**

**Me Marie Danik**

**Mme Danielle-Kelly Raymond**

**Me Laure Prévost**

**Me Andrée-Anne Martel**

**Me Catherine Thibault**

**Me Geneviève Pilon**

**Me Mamiratra Hantelys**

**Me Alexandra Waite**

**M. Alexandre Petterson**

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Les objectifs d'apprentissage généraux de cette formation sont énoncés ci-dessous et sont en conformité avec les principes et les pratiques exemplaires propres à la médiation familiale :

1. Connaître les signes précurseurs des hauts conflits et être en mesure de les identifier durant la médiation familiale.
2. Comprendre le rôle du médiateur et le contexte législatif encadrant la médiation familiale à hauts conflits.
3. Acquérir les outils, les connaissances et les techniques nécessaires pour gérer les situations à hauts conflits pendant la médiation.
4. Adopter une conduite éthique et professionnelle pour être à même de répondre efficacement aux situations à hauts conflits.

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES

### JOUR 1

---

#### 1. Accueil et activité brise-glace

- 1.1 Introduction
- 1.2 Présentations
- 1.3 Objectifs de la formation et règles de base

#### 2. Mise en contexte : les hauts conflits

- 2.1 Comprendre la notion de « haut conflit »
- 2.2 Reconnaître l'impact des hauts conflits sur les parties, leurs enfants et leur entourage

#### 3. La médiation familiale à hauts conflits : raisons et défis

- 3.1 Pourquoi la médiation dans le contexte de hauts conflits ?
- 3.2 Prendre connaissance des défis qui peuvent survenir dans le cadre de la médiation familiale à hauts conflits

#### 4. Adapter son approche dans le cadre d'une médiation à hauts conflits

- 4.1 Apprendre à modifier ou nuancer son approche en fonction des besoins des parties
- 4.2 Faire un survol des techniques de la médiation axée sur l'impasse
- 4.3 Connaître son profil de communication
- 4.4 Prendre connaissance des techniques de gestion de soi

## **5. Anticiper les hauts conflits**

- 5.1 Savoir se préparer à la médiation familiale à hauts conflits
- 5.2 Faire la distinction entre les chicanes de couple et les cas de violence intime
- 5.3 Comprendre les différents types de troubles de personnalité

## **JOUR 2**

---

- 5.4 À titre de médiateur, savoir intervenir auprès des personnes atteintes d'un trouble de la personnalité

## **6. Contexte social et législatif**

- 6.1 Comprendre la notion de bien-être à l'enfance et connaître son encadrement législatif
- 6.2 Survoler les méthodes autochtones de règlement extrajudiciaire des différends
- 6.3 Comprendre la notion de garde et d'intérêt véritable de l'enfant

## **7. Astuces pratico-pratiques pour la médiation familiale à hauts conflits**

- 7.1 Découvrir la disposition appropriée de la salle pour la médiation à hauts conflits
- 7.2 Adapter les étapes de la médiation traditionnelle à la médiation à hauts conflits
- 7.3 Utiliser le plan parental comme outil dans le cadre de la médiation à hauts conflits
- 7.4 Savoir quand et comment le médiateur doit mettre fin à la médiation
- 7.5 Apprendre les techniques d'entretien cognitif à employer pendant la médiation à hauts conflits

## **JOUR 3**

---

- 7.6 Comprendre la place de l'enfant dans la médiation des hauts conflits
- 7.7 Acquérir des techniques pour effectuer des entrevues médico-judiciaires

## **8. Consolidation des acquis**

- 8.1 Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques concrets portant sur des situations de hauts conflits familiaux

**Jour 1**  
**Jeudi 19 septembre 2019**  
**8 h à 16 h 30**

## **INSCRIPTION**

**Temps :** 60 minutes, 8h à 9h

### **1. ACCUEIL ET ACTIVITÉ BRISE-GLACE**

#### **1.1 INTRODUCTION**

**Temps :** 5 minutes, 9h00 à 9h05

---

À titre d'introduction, présenter les points suivants :

- Souhaiter la bienvenue aux participants. Remercier les participants de s'être déplacés de loin et de près pour venir à la formation et de s'être libérés de leurs obligations professionnelles et familiales pour y assister.
- Présenter rapidement l'organisme et son mandat.
- Expliquer les motifs derrière cette initiative : besoin marqué de formation en français dans le domaine de la médiation familiale ; quatrième formation pour répondre au besoin en matière de hauts conflits.
- Présenter les formatrices et une courte biographie.
- Présenter les membres de l'équipe sur les lieux.
- Remercier le ministère de la Justice pour son appui financier, sans qui cette formation ne serait pas aussi abordable et accessible.
- Souligner les accréditations

#### **1.2 Présentations**

**Temps :** 20 minutes, 9h05 à 9h25

---



Demander aux participants de se présenter en répondant, à tour de rôle, aux questions suivantes :

1. Partagez votre nom, lieu de résidence
2. Profession
3. Objectif pour la formation
4. La place au monde que vous aimeriez visiter

Donner 30 secondes par participant.

### 1.3 Objectifs de la formation et règles de base

**Temps :** 5 minutes, 9h25 à 9h30

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1

---

À titre de mise en contexte, présenter les points suivants :

- Expliquer que :
  - le **Jour 1** sera consacré à l'exposé des principaux enjeux et défis liés au recours à la médiation familiale en situation de hauts conflits;
  - le **Jour 2** permettra d'aborder le contexte social et législatif dans lequel évolue la médiation familiale en situation de haut conflit et les diverses stratégies à considérer pour en assurer le succès;
  - le **Jour 3**, les participants auront l'occasion de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de la formation grâce à des exercices pratiques.
- Expliquer qu'une feuille de présence circulera tous les jours pour les accréditations des organismes accréditeurs.
- Un **certificat** sera remis le dernier jour de formation.
- Expliquer la méthodologie fondée sur l'atteinte des objectifs d'apprentissage spécifiques et expliquer que la formation sera interactive avec des exercices pratiques.

- Préciser le fonctionnement du cartable de formation et inviter les participants à le feuilleter maintenant : expliquer ce qui se retrouve à chaque onglet.
- Expliquer que le succès de la présente formation repose sur la participation de chaque participant. Bien que le temps alloué aux exercices doive être respecté le plus possible, les participants sont encouragés à poser des questions, à partager leur expérience personnelle et professionnelle et à offrir leur point de vue tout au long de la formation. Il s’agit d’un espace ouvert et sans jugement. Les formatrices demandent ainsi aux participants de respecter les commentaires des autres.
- Préciser que les participants pourront se référer au **Guide sommaire des techniques de médiation** tout au long de la formation qui se retrouve à **l’onglet 4 du Guide de formation**. Ce guide comporte des techniques de médiation qui ont été présentées lors de la formation générale en médiation familiale.
- Débuter la formation.

## 2. MISE EN CONTEXTE : LES HAUTS CONFLITS

### 2.1 Comprendre la notion de « hauts conflits »

**Temps :** 65 minutes, 9h30 à 10h35

---

#### **A. Remue-méninges : les hauts conflits (15 minutes)**

Expliquer aux participants qu’en travaillant avec les hauts conflits, un point de départ naturel est de comprendre et de s’entendre sur une définition de « hauts conflits ».

Demander aux participants de répondre à la question suivante : « **Qu’est-ce qu’une situation à hauts conflits ?** » en équipe avec les autres participants assis à leur table. Demander à un représentant de chaque table de prendre des notes.

- Accorder **10 minutes** pour cet exercice.

Animer une discussion de groupe en demandant aux tables de présenter leurs réponses (NB : les tables ne doivent pas toutes présenter leurs réponses, puisque plusieurs des

réponses se répéteront probablement). Noter les réponses des participants et écrire les mots clés sur le tableau à feuilles mobiles.

Demander ensuite aux participants de répondre à la question suivante : « **Qu'est-ce qui permet de distinguer un conflit d'un haut conflit ?** » Noter les réponses des participants et écrire les mots-clés sur le tableau à feuilles mobiles.

Indiquer au groupe que la discussion sera complétée par l'exercice suivant.

## **B. « Déballer » les hauts conflits (20 minutes)**

Ouvrir la boîte à cadeau et sortir chaque objet.

Déballer la définition de hauts conflits :

1. Boîte de cadeau : nous procédons à un déballage d'un concept clé dont l'emballage peut souvent cacher plusieurs surprises.
2. Plus petites boîtes : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à ne pas penser de manière créative, à ne pas penser « à l'extérieur de la boîte » et à se cantonner dans leurs positions.
3. Miroir : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à ne penser qu'à eux et à leur vécu. Les médiateurs jouent un rôle important pour leur refléter la réalité.
4. Loupe : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à exagérer les problèmes.
5. Toutou : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à oublier l'intérêt véritable de l'enfant.
6. Gants de boxe : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à être prêtes à se battre.
7. Cartes d'affaires : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à prendre plusieurs avocats, à renvoyer un avocat lorsqu'elles n'entendent pas ce qu'elles souhaitent ou lorsqu'elles veulent continuer à se battre et qu'un avocat refuse d'aller plus loin.

8. Tirelire : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à investir beaucoup de ressources dans le conflit.
9. Globe avec flocons : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à avoir une idée figée de famille parfaite d'"avant" le conflit.
10. Cocktails (alcool, médicaments) : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à avoir des problèmes de dépendance.
11. Médaille : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à ne chercher qu'à gagner.
12. Trousse de premiers soins: les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à ne pas penser aux répercussions, blessures, dommages collatéraux.
13. Cible : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à cibler quelqu'un à blâmer.
14. Papier blanc d'un côté et noir de l'autre : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à avoir une pensée « tout ou rien ».
15. Nœud : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à avoir plusieurs émotions mal gérées. Ces émotions deviennent un gros nœud difficile à dénouer au fil du conflit.
16. Magazine de sport extrême : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à avoir des comportements extrêmes.
17. Stéthoscope ou autre item médical : les personnes dans des situations à hauts conflits ont tendance à posséder certains traits des 5 troubles de personnalité.

Terminer le déballage en présentant la diapositive sur la différence entre conflit et hauts conflits :

Conflit	Hauts conflits
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une incompatibilité des idées, des valeurs et des intérêts;</li> <li>• Un phénomène normal, naturel, inévitable, car il est lié aux attitudes, comportements et sentiments;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les situations hautement conflictuelles sont celles où les parents, dans une instance de détermination de la garde des enfants, sont incapables de placer les</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut être positif ou négatif. Il est positif lorsqu'il est abordé de manière constructive et devient négatif lorsque la manière de l'aborder est destructive.</li> </ul>	<p>intérêts de leurs enfants avant les leurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les actions des parents mènent souvent à l'impasse</li> <li>• Les actions des parents vont souvent à l'encontre des besoins des enfants.</li> </ul>
---	--

Inviter les participants à partager des exemples de simples conflits qui sont devenus des situations hautement conflictuelles.

**C. Scénario : différences entre un divorce et un divorce impliquant des personnes aux prises avec une situations à hauts conflits (30 minutes)**

Demander aux participants de lire individuellement **l'Annexe 1 : Scénario Pierre et Marie-Luc Cardinal**.

Demander aux participants : Quelle est la plus grande différence entre ces deux scénarios?

Assurez-vous de faire ressortir les points suivants :

- Les deux sont des cas de séparation et de divorce très difficiles émotionnellement pour les parties.
- Les revenus, les actifs et les problèmes parentaux étaient les mêmes dans les deux scénarios.
- Situation complexe dans le second cas qui semble nécessiter le recours à de nombreuses procédures devant le tribunal – conférences relatives à la cause, motions, conférence de règlement et procès.
- Le premier scénario semble relativement simple et coûte beaucoup moins cher - 5% du total du deuxième scénario.
- Ces scénarios ne font pas référence à l'impact sur les enfants mais nous pouvons nous imaginer la détresse émotionnelle sur les enfants dans le second scénario.

**D. Les hauts conflits dans la jurisprudence canadienne : précisions terminologiques (5 minutes)**

Indiquer qu'on assiste actuellement au développement d'une terminologie juridique en français propre à la common law et au droit de la famille ontarien en ce qui concerne les

hauts conflits parentaux. Une décision de la Cour supérieure de justice de l'Ontario écrite sous la plume de Mme la juge **Maria Linhares De Sousa** emploie expressément les termes « haut conflit ». (*Mihalache c Mwadi*, 2013)

La Cour supérieure du Québec utilise pour sa part les expressions suivantes pour se référer à ce type de dynamique interparentale: les « cas de haut conflit » (*Droit de la famille – 141091*), les « situations familiales à haut niveau de conflit » (*Droit de la famille – 141975*), le « conflit parental de haut niveau » ou simplement les « conflits de haut niveau » (*Droit de la famille - 182214*).

Pour les fins de notre formation, l'expression « hauts conflits », jugée plus englobante, sera employée en vue d'établir une terminologie commune dans l'ensemble des communautés juridiques francophones des provinces de common law au Canada.

## 2.2 Reconnaître l'impact des hauts conflits sur les parties, leurs enfants et leur entourage

**Temps :** 20 minutes, 10h35 à 10h55

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1  
Annexe 2 : Répercussion des conflits sur les enfants  
Annexe 3 : Syndrome d'aliénation parentale (SAP)

---

### A. Indices du conflit dans le contexte de la garde d'enfants

Afin d'entamer la discussion, poser la question suivante aux participants :

- Selon-vous, dans le contexte de la garde des enfants, quels sont les gestes et les actions des parents qui signalent la présence d'un conflit ?

Prendre la réponse des participants.

- À l'aide de la diapositive des indices de comportement conflictuel en contexte de garde d'enfant, présenter les indices de comportement conflictuel suivants :
  - L'un des parents refuse d'adresser la parole à l'autre lorsqu'il vient chercher les enfants ou lorsqu'il les ramène.
  - Le refus d'un parent d'ouvrir la porte à l'autre parent.

- Des disputes vives entre les parents en présence des enfants.
- La demande ou exigence d'un parent que les enfants agissent comme messagers avec l'autre parent en transmettant un message oral ou écrit, notamment en cas de manquement au paiement de la pension alimentaire ou de manquement à une visite.
- Des agressions d'un parent par l'autre en présence des enfants.

## **B. Répercussions des hauts conflits sur les enfants**

Demander aux participants quelles peuvent être les répercussions des conflits sur les enfants. Poser la question suivante :

- Quels sont les signes précurseurs indiquant qu'un enfant pourrait être affecté par une situation familiale à hauts conflits ?

Noter les réponses des participants et écrire les mots-clés sur le tableau à feuilles mobiles.

Diriger les participants vers **l'Annexe 2 : Répercussions des conflits sur les enfants**. Décrire le trouble d'attachement et les 9 facteurs clés suivants suggérant un attachement pathologique :

1. Historique de rupture ou de négligence sévère
2. Refus de dépendre de l'adulte
3. Absence de réaction manifeste à la séparation
4. Sociabilité sans discernement
5. Relation superficielle à l'autre
6. Incapacité de garder son calme et de passer du temps de qualité sans faire de crise
7. Réaction à toute limite ou exigence comme à une attaque ou à une critique
8. Difficultés d'apprentissage
9. Relations conflictuelles avec les pairs

Diriger ensuite les participants vers **l'Annexe 3 : Syndrome d'aliénation parentale (SAP)**. Décrire le comportement d'un enfant atteint d'un Syndrome d'aliénation parentale selon les traits suivants :

1. Campagne de dénigrement
2. Rationalisation faible, frivole ou absurdes de la dépréciation
3. Intransigeance et manque de flexibilité

4. Penseur indépendant
5. Soutien incontestable et absolu du parent aimé
6. Absence de culpabilité et mépris
7. Scénarios empruntés du parent aimé
8. Animosity envers la famille élargie du parent détesté

**PAUSE**

**15 minutes, 10h55 à 11h10**



### 3. LA MÉDIATION À HAUTS CONFLITS : RAISONS ET DÉFIS

#### 3.1 Pourquoi recourir à la médiation dans un contexte de hauts conflits ?

**Temps :** 25 minutes, 11h10 à 11h35

**Matériel :** Annexe 4 : médiation conventionnelle vs médiation à hauts conflits

Demander aux participants ce qui, à leur avis, pourrait expliquer qu'un médiateur entreprenne une séance de médiation à hauts conflits ? Noter la réponse des participants.

Référer les participants à l'**Annexe 4 : médiation conventionnelle vs médiation à hauts conflits**.

Passer à travers les points du tableau ci-dessous :

	<b>Médiation conventionnelle</b> Le médiateur peut constater que	<b>Médiation familiale à hauts conflits</b> Le médiateur peut constater que:
<b>Quel est le moyen de communication utilisé ?</b>	Les parties qui participent à la séance de médiation argumentent et cela peut mener à des échanges assez musclés, voire même des malentendus, des insultes et/ou des gestes plus ou moins agressifs.	Des agressions sont délibérément commises par l'une ou les parties impliquées dans le processus de médiation. Ces agressions consistent à exercer sur l'autre partie une forme de contrôle et de pouvoir. Ces attaques peuvent avoir pour but de rouvrir de vieilles plaies et des blessures profondes.  <i>Ex. : incapacité de surmonter le deuil causé par la mort d'un proche, inaptitude d'accepter la rupture avec l'ex-conjoint.</i>  Perceptions erronées de la situation.  Emploie à des manigances et des stratagèmes à son avantage. <i>Ex. : exagération grossière.</i>

<b>Qui recherche le gain?</b>	Les deux cherchent à gagner, mais pas à tout prix et chacun veut convaincre l'autre de son bon droit.	L'un d'eux veut gagner à tout prix. C'est le contrôle sur l'autre qu'il recherche. L'individu est habité par la colère et ne parvient pas à faire le deuil de sa relation antérieure.
<b>Quel est l'impact de la rupture de la relation sur l'autre?</b>	Les parties n'ont pas peur l'une de l'autre et se sentent libres de réagir.	La victime ne se sent pas libre de réagir. Elle est hésitante au moment de parler en raison d'une accumulation de peur et de tension.
<b>Comment la rupture est-elle expliquée?</b>	La personne à l'origine de la rupture s'explique sur la base du différend. La première année à la suite de la séparation est normalement difficile, marquée par des moments de colère, de déception et de grande tristesse. Après avoir surmonté la période de deuil, la situation se stabilise.	La personne principalement responsable du haut conflit parental ne fournit aucune explication à sa conduite. Elle cherche plutôt à justifier ses faits et gestes. Elle réagit avec colère; devient défensive; se sent persécutée; et utilise diverses stratégies tels que le déni, la banalisation du geste posé, etc. Elle aura tendance à blâmer l'autre parent pour tout. Elle a énormément de difficulté à accepter la rupture, elle peut se sentir inférieure, mise à l'écart et/ou ignorée.
<b>Profil des parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reconnaît qu'elle vit une période difficile et qu'elle doit s'adapter à la situation;</li> <li>· S'entoure de personnes pouvant lui procurer un support moral;</li> <li>· Vit et exprime ses sentiments/émotions, et</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inflexibilité dans leur façon de raisonner et dans leurs attentes;</li> <li>· Saute rapidement aux conclusions et formule des hypothèses sans fondement;</li> <li>· Tendance à tout prendre personnel et à</li> </ul>

	<p>peut raisonner et être raisonnable;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Veut régler le différend.</li> </ul>	<p>tout percevoir comme un affront;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Le moindre petit accroc est susceptible de devenir un problème majeur;</li> <li>· Recours au tribunal pour faire valoir leur point de vue et « prouver » que l'autre est à blâmer;</li> <li>· Recrute des avocats, alliés pour défendre leur point de vue et se justifier;</li> <li>· Prolonge le conflit pendant des années.</li> </ul>
--	--	---

Source : Michèle Savourey La médiation familiale dans journal du droit des jeunes 2007/8 (n 268) p. 15-28.

Compléter avec les informations suivantes, au besoin :

- Solution de rechange : La médiation offre une solution de rechange aux tribunaux en offrant aux parties concernées une alternative moins couteuse, moins adversative et plus efficace. Cependant, des études démontrent que les méthodes de médiation traditionnelles connaissent un succès limité lorsque le processus de médiation se déroule dans le cadre d'une situation très conflictuelle.
  - Pour être efficace, la **médiation à hauts conflits** requiert une intervention adaptée qui tient compte des défis particuliers que soulèvent les hauts conflits.
- Défi : Une des entraves importantes à la résolution de différends dans le cadre d'une médiation à haut conflit est l'incapacité des parties à adopter un processus décisionnel rationnel.
- Effets des conflits : Les effets des conflits sont bien évidemment ressentis par les enfants, qui développent dans bien de cas des troubles de santé mentale comme l'anxiété, la dépression et des comportements antisociaux. Lors d'une séparation à hauts conflits, les parents adoptent parfois des comportements qui accentuent le risque qu'un de ces troubles se manifeste chez leur enfant. Par exemple, certains parents utilisent l'enfant pour transmettre des messages à l'autre parent ou le questionne pour obtenir des informations sur la vie personnelle de l'autre

parent. Les parents viennent parfois même à négliger les besoins de l'enfant, étant trop concentrés sur leur conflit.

- Limites de la médiation : La médiation comporte plusieurs limites selon les caractéristiques des parties et des conflits qu'elle tente de résoudre. Il est donc primordial de savoir *quand* faire appel à la médiation et à *quelles fins*.
- Défis relatifs aux hauts conflits : Les hauts conflits peuvent miner l'efficacité du processus de médiation. Dans certains cas, ils mèneront à l'impasse. Dans d'autres cas, la médiation sera même à déconseiller, pour éviter d'accentuer certains risques affectant l'une des parties (ex. dans un contexte de violence intime).
  - Le médiateur doit donc s'assurer d'effectuer le dépistage nécessaire avant d'entamer la médiation, afin de cerner la présence de hauts conflits pour ainsi pouvoir adapter son approche en conséquence (**ceci sera abordé plus tard**).

### 3.2 Prendre connaissance des défis à surmonter pendant la médiation familiale à hauts conflits

**Temps :** 55 minutes, 11h35 à 12h30

**Matériel :**

- PPT 1 : Jour 1
- Annexe 5 : Garde du chien
- Annexe 5A : Instructions secrètes pour Isabelle
  - à distribuer le jour de la formation
- Annexe 5B : Instructions secrètes pour Mathieu
  - à distribuer le jour de la formation

---

**Instructions pour le jeu de rôle (5 minutes, 11h30 à 11h35) :** Annoncer aux participants qu'ils joueront maintenant leur premier jeu de rôle de la journée.

Diviser la classe en petits groupes de 3 personnes. Dans chaque groupe, distribuer les rôles suivants :

- Numéro 1 : Médiateur
- Numéro 2 : Isabelle
- Numéro 3 : Mathieu

Expliquer la démarche suivante :

- Chaque participant aura la chance de jouer tous les rôles.
- La rotation des rôles se fera à toutes les 10 minutes afin de permettre à chacun de jouer le rôle de médiateur, Isabelle et Mathieu.
- Les participants qui jouent le rôle des parents peuvent inventer des faits, au besoin, afin de répondre aux questions du médiateur.
- Lorsque la rotation a lieu, la médiation continue comme s'il n'y avait eu aucune interruption, donc elle ne recommence pas à zéro.
- La rotation se fera comme suit : Médiateur, Isabelle et Mathieu.
- Expliquer que les médiateurs doivent aider les parties à trancher la question de la garde du chien. Il s'agit de nouveaux clients qui ont communiqué avec vous lorsque leur dernier médiateur a décidé de mettre fin au processus de médiation. Vous savez qu'ils ont une dynamique difficile, mais vous croyez sincèrement pouvoir les aider.
- **Le jeu de rôle commence dans la deuxième heure de la première séance conjointe de médiation.** Les participants ont déjà, tous les deux, rencontré le médiateur individuellement la semaine dernière. Durant la première heure de la séance en cours, les participants ont chacun eu la chance de raconter leur version des faits.

**Préparation et lecture (5 minutes, 11h35 à 11h40) :**

Demander aux participants de se placer en groupe de trois. Référer les participants à **l'Annexe 5 : Garde du chien**. Distribuer les fiches secrètes (**Annexe 5A et 5B**) aux Isabelle et Mathieu.

Les groupes peuvent se disperser à l'extérieur de la salle pour plus de discrétion.

Les formatrices circulent pendant la médiation afin d'observer les médiations et pour prendre des notes afin d'alimenter la discussion lors du retour en groupe classe.

**Médiation (30 minutes, 11h40 à 12h10) :**

Accorder 30 minutes pour la médiation, soit 3 rondes de 10 minutes chaque.

Demander par la suite aux groupes de revenir dans la salle pour une mise en commun.

**Mise en commun (20 minutes, 12h10 à 12h30) :**

Faire une mise en commun en groupe-classe et poser les questions suivantes :

- Selon vous, est-ce qu’il s’agissait d’une médiation à hauts conflits, pourquoi ?
- Comment avez-vous géré les impasses de cette médiation ?
- Qu’est-ce qui a fonctionné ?
- Quelles techniques de médiation ont fonctionné pour les conjoints ?
- Selon vous, quels défis peuvent se présenter dans le cadre d’une séance de médiation familiale à haut conflit ?

Demander aux participants de partager leur expérience en médiation, afin de compléter leurs réponses.

Assurez-vous de soulever les points suivants :

- Plus grande possibilité d’impasse
- Prise de position des parties plus rapide
- Demandes irréalistes
- Exagérations
- Ressasser de vieilles histoires
- Désir de revanche, de blesser ou d’humilier

Indiquer qu’il est maintenant l’heure du dîner. Après la pause, nous allons apprendre à modifier notre approche afin de répondre aux besoins de telles médiations.

**DÎNER**

**60 minutes, 12h30 à 13 h30**

## **4. ADAPTER SON APPROCHE DANS LE CADRE D’UNE MÉDIATION À HAUTS CONFLITS**

## 4.1 Apprendre à modifier ou à nuancer son approche en fonction des besoins des parties

**Temps :** 30 minutes, 13h30 à 14h

**Matériel :** Annexe 6 : S'adapter selon les besoins

---

Indiquer que les parties à la médiation à hauts conflits ont des besoins complexes qui influencent grandement le déroulement de la médiation.

Demander aux participants de lire individuellement l'**Annexe 6 : s'adapter selon les besoins**. Après leur lecture, avec les participants de leurs tables, demander aux participants de dresser une liste des besoins des parties dans ce scénario. Donner **15 minutes** aux groupes pour compléter cet exercice.

Faire un retour en groupe classe. Prendre **15 minutes** pour ce retour.

Objectif : le médiateur doit réussir à convaincre les deux parties opposées de se centrer sur l'intérêt et les besoins des enfants, la médiation devrait se solder par l'identification d'une solution (des solutions concrètes seront identifiées).

Rajouter les informations suivantes concernant les besoins des parties participant à la médiation à hauts conflits :

- Situation financière des parties : La médiation est souvent plus complexe lorsque les parties ont des revenus modestes/très modestes ou lorsque les parties sont très endettées. Dans ces cas, la liquidité (« cash-flow ») dont dispose les parties est minime. Le médiateur sait donc qu'il devra être plus flexible (par rapport aux lignes directrices sur les pensions alimentaires) et se concentrer davantage sur les intérêts et les besoins des enfants. D'autres difficultés peuvent surgir lorsqu'une partie change d'idée par rapport à la garde ou aux droits de visite (plan parental) parce qu'elle tente de réduire la pension alimentaire à payer.
- Connaissances juridiques des parties : Le médiateur travaille avec les parties en fonction de leurs connaissances juridiques.
  - Exemple : La partie représentée par un avocat devrait avoir des connaissances de base dans le domaine du droit dont traite les questions qu'elle souhaite soulever lors de la séance de médiation. Elle ne devrait pas nécessairement avoir besoin d'information juridique afin de pouvoir négocier, quoique les questions financières peuvent devenir assez complexes et peuvent nécessiter une explication supplémentaire de la part du médiateur (ou encore le médiateur peut avoir à demander à la partie d'obtenir des clarifications auprès de son avocat). La partie non

représentée pourrait avoir un niveau de connaissances moins élevé par rapport aux aspects juridiques des questions abordées. Dans ces circonstances, le médiateur devra encourager la partie à obtenir des conseils juridiques et possiblement expliquer certaines notions juridiques afin d'assurer que la partie puisse négocier en connaissance de cause. Une partie qui ne comprend pas les notions de base pourrait prendre des décisions qui ne seraient ni dans son meilleur intérêt, ni dans celui des enfants.

- Volonté à divulguer, dès le début, leur situation financière : Si la divulgation financière se fait rapidement et de bonne foi, la médiation des questions épineuses (ex. le montant et la durée d'une pension alimentaire) peut être entamée immédiatement.
- Situation financière précaire de la partie qui sera bénéficiaire de la pension alimentaire pour enfants : Il pourrait s'avérer nécessaire de commencer la médiation en discutant de la possibilité d'une pension alimentaire provisoire/immédiate sans préjudice si le parent bénéficiaire a un besoin financier imminent, même si la divulgation financière n'est pas entièrement terminée. Le médiateur doit expliquer aux parties le motif d'une telle pension alimentaire provisoire/immédiate et préciser l'impact d'un paiement volontaire fait sans préjudice (sans qu'il y ait une entente).
- Horaire de médiation : L'horaire convient-il aux parties? Doivent-elles quitter tôt pour travailler ou aller s'occuper des enfants? Si les prochaines séances de médiation ne sont prévues que plusieurs semaines plus tard, des décisions provisoires pourraient s'avérer nécessaires (ex. garde, pensions alimentaires). Dans ce cas, le médiateur pourrait soulever le fait que cette question pourrait être traitée dès le début.

## 4.2 Faire un survol des techniques de médiation axée sur l'impasse

**Temps :** 15 minutes, 14h00 à h 14h15

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1

---

Expliquer qu'il s'agit d'une formation approfondie en médiation et que l'objectif n'est pas de repasser en détail les techniques de base. C'est la raison pourquoi nous prendrons une quinzaine de minutes seulement pour examiner les techniques de médiation propres aux hauts conflits.



Dans les cas où les parents vivent des conflits très intenses, une technique de médiation distincte — **dites « axée sur l’impasse »** — s’impose.

Faire ressortir en quoi la médiation axée sur l’impasse diffère de la médiation ordinaire sur trois plans :

1. **Médiation thérapeutique** : La médiation en contexte de hauts conflits allie la thérapie et la médiation pour la raison suivante : tant qu’on ne s’est pas attaqué à certains facteurs émotionnels fondamentaux qui provoquent l’impasse entre les parents, ceux-ci ne peuvent prendre de décisions rationnelles axées sur les enfants.
2. **Médiation éducative** : En raison de l’impasse, les parents ne sont pas en mesure de protéger leurs enfants de leurs propres problèmes. Le but est donc d’éduquer et de conseiller les parents en ce qui a trait aux besoins des enfants et de recourir à la thérapie pour les aider à gérer leur situation familiale.
3. **Médiation structurante ou vers une structure solide** : Les buts de la médiation axée sur l’impasse sont non pas de conclure une entente sur le droit de visite, comme tel, mais d’établir un plan de visite psychologiquement solide, d’aider la famille à faire la transition du divorce et de construire une structure favorisant la croissance et le développement des parents et des enfants.

Présenter les quatre volets de la médiation axée sur l’impasse:

1. **Évaluation** : Dans le volet évaluation, on interroge les parents séparément et on les observe dans un contexte structuré avec l’enfant, pour retracer les antécédents de l’impasse familiale et en faire une évaluation détaillée.
2. **Conseils (Counselling)** : Avant d’entamer la médiation, les parents rencontrent individuellement un conseiller pour qu’il procède à une intervention stratégique et s’occupe directement des besoins de l’enfant.
3. **Négociation** : Dans le volet négociation ou règlement des différends, on s’attaque aux questions précises et on élabore l’entente sur le droit de visite.
4. **Mise en œuvre** : Finalement, dans le volet mise en oeuvre, le conseiller demeure à la disposition de chaque famille qui voudrait le consulter d’urgence en cas de conflit et aide les parents à interpréter, à surveiller et à modifier leur entente.

**Entamer une discussion de groupe :**

- A. Demander aux participants : **Dans quelles circonstances la médiation axée sur l'impasse est-elle bénéfique?** Noter les réponses des participants.

Faire ressortir qu'elle est bénéfique pour :

- les familles qui sont passées par une séparation traumatisante ou ambivalente, ou
- les familles qui sont prises dans une guerre de clans au sein de leur réseau social étendu.

- B. Demander aux participants : **Dans quelles circonstances la médiation axée sur l'impasse doit-elle être évitée?** Noter les réponses des participants.

Faire ressortir qu'elle pourrait ne pas être une mesure appropriée pour :

- les parents atteints de graves troubles de la personnalité, et
- qu'elle n'est pas appropriée quand il faut enquêter sur des allégations de violence familiale sérieuses.

### 4.3 Connaître son profil de communication

**Temps :** 15 minutes, 14h15 à 14h30

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1  
Un Stylo et la page blanche du Guide du participant pour les participants

---

**Jeu : Je veux juste parler de moi !**

**But :** Le but de cet exercice est de faire réaliser aux participants jusqu'à quel point leurs conversations sont souvent concentrées sur le sujet qu'ils préfèrent, eux-mêmes! Nous avons tendance à peu nous soucier des autres personnes dans nos conversations. C'est une activité utile pour encourager les participants à exercer leur écoute active dans le but d'améliorer leurs compétences en communication verbale et leur capacité d'écoute.

**Objectif du jeu :** Les participants peuvent parler de n'importe quoi sauf d'eux-mêmes.

#### Déroulement

- Diviser le groupe en équipes de deux : orateur et auditeur
- Une personne par équipe doit parler pendant 2 minutes d'un sujet qu'elle aime; toutefois, elle n'a pas le droit d'utiliser les mots : **je, moi, me, ma, moi-même, le mien ou mon.**

- Les deux n’ont pas le droit de **poser des questions**.
- L’auditeur ne doit pas communiquer verbalement. Il doit autant que possible communiquer avec le non verbal mais **pas de hochement de la tête, de sourire ou de froncement de sourcils**.
- Chaque fois que l’orateur dit un des mots interdits, l’autre personne doit l’indiquer sur leur feuille.
- Après deux minutes et demi, échanger les rôles de l’orateur et de l’auditeur et demander aux paires de répéter le processus.

### Discussion

Avant d’entamer la discussion de groupe, encourager les équipes à parler de l’expérience à la fin des deux rondes et à fournir de la rétroaction.

Discutez des résultats de l’activité.

Poser les questions suivantes :

- Était-il difficile d’éviter de parler de soi dans des situations semblables?
- Est-ce que poser des questions et offrir des messages non verbaux auraient facilité la conversation?
- Comment vous êtes-vous senti lorsque vous parliez et que l’on ne vous donnait aucune rétroaction?

Enfin, expliquer que le but de cet exercice était de faire réaliser aux participants à quel point leurs conversations sont souvent centrées sur le sujet qu’ils préfèrent, eux-mêmes!

Nous avons tendance à peu nous soucier des autres personnes dans nos conversations.

C’est une activité utile pour encourager les participants à pratiquer l’écoute active dans le but d’améliorer leurs compétences en communication verbale.

## 4.4 Prendre connaissance des techniques de gestion de soi

**Temps :** 15 minutes, 14h30 à 14h45

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1

La vidéo : Les émotions

À titre de mise en contexte, visionner la vidéo suivante : *Les émotions* (3 minutes, 42 secondes) :

[https://www.youtube.com/watch?v= DakEvdZWLk](https://www.youtube.com/watch?v=DakEvdZWLk)

En groupe-classe, demander aux participants de lister les techniques, selon eux, pouvant permettre aux médiateurs de maîtriser son style de communication et de sa gestion de soi.

Faire ressortir les points suivants :

- Excellente connaissance du droit applicable et des types de questions pouvant surgir en médiation familiale (division des biens, horaire parental, besoins des enfants, rôle des parents vis-à-vis leurs enfants, violence familiale, etc.)
- Excellente connaissance du processus et de la structure d'une médiation afin d'encourager et d'optimiser l'échange entre les parties.
- Maîtrise exceptionnelle de la communication. Il maîtrise l'écoute active et a l'habileté de poser des questions pertinentes qui encouragent le partage de renseignements et le climat de collaboration.
- Capacité de créer un environnement positif dans lequel les parties se sentent en sécurité et à l'aise de discuter.
- Établissement d'un rapport de confiance avec les parties et veiller au maintien de la confidentialité du processus.
- Connaissance de la nature humaine. Il a la capacité d'évaluer si les parties sont prêtes à procéder à la médiation et si la situation est propice à la médiation.
- Habileté de ramener la situation à sa juste valeur, présenter des idées claires et directes, proposer des solutions équitables, faire valoir des alternatives et faire avancer la médiation, tout en demeurant respectueux envers les parties.
- Capacité de repérer les cas de hauts conflits et de référer les parties à des ressources externes au besoin (ex., des groupes d'appui, des psychologues, des agents financiers, etc.)
- Ouverture aux différences culturelles.

**PAUSE**

**15 minutes, 14h45 à 15h00**

## 5. ANTICIPER LES HAUTS CONFLITS

### 5.1 Savoir se préparer à la médiation familiale à hauts conflits

**Temps alloué :** 15 minutes, 15h00 à 15h15

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1  
Annexe 8 : Liste de contrôle, préparation à la médiation

---

#### A. Mise en garde

Expliquer, à titre de mise en garde, que les médiateurs qui cherchent à résoudre un différend en matière de garde avec les membres d'une famille très conflictuelles doivent être hautement qualifiés et avoir complété une formation approfondie en la matière.

À cette fin, nous proposons les formations suivantes:

- Évaluations de garde
- Violence familiale (conjugale)
- Aliénation parentale
- Violence envers les enfants et l'impact du traumatisme sur les enfants
- Notions du pourvoir et du genre dans la médiation
- Les pièges de la garde partagée dans les familles très conflictuelles
- Médiation dans une approche d'équipe multidisciplinaire

À notre avis, un « médiateur qualifié » dans le domaine du bien-être à l'enfance doit avoir une expertise dans les domaines énumérés ci-dessus, ainsi que des compétences en matière de processus de médiation. Ils seront mieux à même de comprendre et de saisir la dynamique et les limites des familles très conflictuelles. Ils connaîtront davantage les limites du processus de médiation et seront prêts à passer à un autre processus si nécessaire pour assurer le règlement rapide du différend relatif à la garde.

## **B. Préparation à la médiation familiale :**

Demander aux participants d'aller à l'**Annexe 8 : liste de contrôle, préparation à la médiation**. Passer au travers la liste de contrôle en groupe-classe.

Rajouter, au besoin, les points suivants :

- Avant d'entamer la première séance de médiation avec les deux parties, le médiateur devrait avoir discuté avec chacune des parties séparément. Le médiateur devrait donc déjà avoir une idée de comment il prévoit procéder avant même que la première séance conjointe débute.
- Les séances de médiation ne sont jamais complètement prévisibles et le médiateur doit être prêt à s'ajuster aux besoins des parties à tout moment.
- La médiation doit être flexible afin de refléter les circonstances des parties.
- En préparation de la médiation, le médiateur :
  - aide les parties à cibler les questions
  - élabore un ordre du jour
  - effectue un dépistage de violence intime
  - détermine si les avocats des parties vont participer à la médiation
  - évalue le niveau de connaissances juridiques des parties
  - évalue la volonté des parties à participer au processus
- Quels sont les signes à surveiller, en préparation d'une médiation et tout au long du processus :
  - Présence d'un trouble de la personnalité
  - Aliénation parentale
  - Dynamiques malsaines au sein du couple

## 5.2 Faire la distinction entre les chicanes de couple et les cas de violence intime

**Temps alloué :** 20 minutes, 15h15 à 15h35

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1  
Annexe 9 : Chicanes et violence intime

---

### A. Différences entre les chicanes de couple et les cas de violence intime

Avant d'entamer la discussion, expliquer l'utilisation de la terminologie « violence intime » qui est en soi une terminologie se voulant plus inclusive.

Expliquer que la dynamique de couple, le manque de respect mutuel, les agressions verbales, psychologiques et même physiques et leurs façons de composer avec les différends peuvent provoquer des questionnements : **est-ce une chicane de couple, un problème de communication, d'agressivité ou une dynamique de violence intime ?**

Ce n'est pas toujours facile de faire la différence entre la violence intime et la chicane de couple. Comment les distinguer ? Et comment intervenir selon les différents contextes de violence ?

Expliquer que des indices peuvent se retrouver **tant chez l'agresseur que chez la victime**. Par exemple, lorsque monsieur a déjà menacé madame, lorsqu'il répond à sa place, dicte sa conduite, est violent envers les enfants, est jaloux, contrôle certains aspects de la vie de madame ou manifeste de l'agressivité envers elle ou le médiateur, il y a des possibilités de se retrouver face à un cas de violence intime.

Référer les participants à **l'Annexe 9 : chicane et violence intime**, et faire ressortir les indices de violence intime à surveiller en préparation à une médiation.

Offrir les informations supplémentaires suivantes :

- Ces indices permettent de distinguer la chicane de couple (allant du simple conflit au conflit corsé avec possibilité d'agression) de la dynamique de violence intime et offrent des pistes d'intervention adaptées aux différents contextes où l'agression s'exerce.
- Les **4 critères délimiteurs** suivants sont aussi reconnus comme permettant de différencier la violence intime (domination conjugale) d'une dynamique conflictuelle dans le couple:
  1. L'agresseur a l'intention de contrôler;

2. Les agressions prennent plusieurs formes : physiques, psychologiques, verbales, sexuelles ou économiques;
3. Il y a des signes de répétition : présence du cycle de la violence, augmentation des agressions, justifications de l'agresseur;
4. Impact sur la victime : peur, impuissance

Inviter les participants à se poser les questions suivantes lorsqu'il y a soupçon de violence intime :

- Quel est le type d'agression utilisée?
- Qui cherche le gain? Quel est le gain recherché?
- Quel est l'impact de l'agression sur l'autre?
- Comment l'agression est-elle expliquée?
- Avez-vous été témoins ou avez-vous entendu parler d'autres scènes semblables? Qui avait déclenché la scène?
- Comment le pouvoir est-il réparti dans le couple?

Rappeler aux participants que cette liste n'est pas exhaustive et invitez-les à consulter les organismes de soutien à la violence intime de leur région.

## **B. Devoir du médiateur dans les cas de violence intime**

Poser la question suivante aux participants : **lorsque la violence se confirme, comment réagissez-vous à titre de médiateur ?** Noter les réponses des participants.

Expliquer que si la violence se confirme, en tant que médiateur, ne pas réagir à un geste d'agression n'est pas un acte de neutralité, mais **une prise de position en faveur de l'agresseur.**

Diviser le groupe en deux groupes. L'un côté doit argumenter pourquoi la médiation doit se poursuivre dans un contexte de violence intime, et l'autre doit argumenter pourquoi la médiation ne doit PAS se poursuivre dans un tel cas. Les participants prennent **5 minutes** afin de soulever leurs arguments.

Demander à un porte-parole de donner les arguments des deux groupes.



Dans un cas de violence intime, **le médiateur doit vérifier si la médiation peut se poursuivre**. La décision n'a pas nécessairement à être prise sur-le-champ. Il peut être judicieux d'annoncer la décision une ou deux séances plus tard si cela peut éviter d'éveiller les soupçons de l'agresseur sur les confidences de la victime.

Le médiateur peut soutenir la victime en lui envoyant quelques messages verbaux, tels que :

- la victime n'est pas responsable des comportements de son ex-conjoint;
- la violence est inacceptable;
- la victime ne mérite pas un tel traitement; et
- des ressources existent pour aider la victime de violence intime.

### 5.3 Comprendre les différents types de troubles de personnalité

**Temps alloué :** 55 minutes, 15h35 à 16h30

**Matériel :** PPT 1 : Jour 1  
Annexe 10 : Critères pour classifier les troubles de personnalité  
Annexe 11 : Types de troubles de personnalité  
Annexe 12 : Troubles de personnalité détaillés  
Annexe 13 : Troubles de personnalité et hauts conflits  
Annexe 14 : Scénario Armand et Danielle

---

Expliquer que le fait de comprendre les différents types de troubles de personnalité permet aux médiateurs de mieux comprendre la ou les sources du conflit ainsi que les motivations des personnes impliquées dans une dispute fortement conflictuelle.

#### **A. Les critères permettant de classifier les troubles de personnalité (3 minutes)**

Demander aux participants de retrouver l'**Annexe 10 : critères pour classifier les troubles de personnalité**.

Présenter de façon magistrale les éléments suivants :

Les psychologues classifient les différents types de personnalités en fonction de certains traits dont l'intensité varie entre la normalité et la pathologie. Le manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM) propose **six** critères d'ensemble pour classifier les troubles de la personnalité:

- **Critère A.** Les traits représentent une déviation importante par rapport à ce que la culture à laquelle appartient l'individu attend de lui et ils se manifestent dans au moins deux des quatre domaines suivants : cognition, affectivité, relations interpersonnelles ou contrôle des impulsions.
- **Critère B.** Les traits de personnalité doivent être rigides et se manifester dans de très nombreuses situations.
- **Critère C.** Ils conduisent à une détresse et/ou des perturbations dans les relations sociales et professionnelles.
- **Critère D.** Le *pattern* est stable et peut être retracé depuis l'adolescence, ou le début de l'âge adulte.
- **Critère E.** Ils ne doivent pas résulter d'un autre trouble psychiatrique.
- **Critère F.** Ils ne résultent pas d'un état d'un abus de substance ou d'une maladie médicale.

## **B. Dix types de troubles de la personnalité (12 minutes)**

Indiquer que les dix types de troubles de la personnalité sont classés en trois sous-catégories et une catégorie résiduelle : le trouble de personnalité non spécifié.

Pour présenter les dix troubles de la personnalité, visionner la vidéo suivante : partir du début et terminer à 10 minutes 10 secondes: **Les troubles de la personnalité** :

<https://www.youtube.com/watch?v=l197x8cVcpl>

Indiquer ensuite aux participants que les troubles de la personnalité se retrouvent à **l'Annexe 11 : Types de troubles de personnalité.**

Informez les participants que des informations additionnelles sur les troubles de la personnalité et les hauts conflits se retrouvent aux **Annexes 12 et 13** :

- **Annexe 12** : Troubles de personnalité détaillés
- **Annexe 13** : Troubles de personnalité et hauts conflits

## **C. Scénario : Armand et Danielle (15 minutes)**

Demander aux participants de lire individuellement le scénario de **l'Annexe 14 : Scénario Armand et Danielle.**

Après la lecture du scénario, indiquer qu'en tant que médiateurs, les participants seront parfois confrontés à des situations semblables. Il est important de ne pas tomber dans le piège du jugement sans chercher à comprendre ce que vit la personne. Pour aider les parties à conclure une entente, surtout dans les hauts conflits impliquant une ou des

personnes affectées par un trouble de santé mentale, il faut se poser des questions et réfléchir à la façon dont nous allons aborder le justiciable.

Demander aux participants s'ils ont des questions.

**D. Discussion : constats repérés dans le cas de médiation à hauts conflits (25 minutes)**

Demander aux participants : Quelles sont vos premières impressions ? Qu'est-ce qui vous passe par l'esprit ? Par exemple, lorsque vous voyez madame sortir du taxi avec son lavabo ?

Demander aux participants s'ils ont déjà eu une expérience avec une personne souffrant d'un trouble de la personnalité.

- Qu'est-ce qui a aidé pour faire avancer la médiation ?
- Qu'est-ce qui a marché pour vous ?
- Quand vous êtes-vous senti coincés ?

Rajouter aux réponses des participants en présentant les cinq constats repérés dans les cas de médiation à hauts conflits :

1. Ce sont les « troubles de la personnalité » qui sont à l'origine des conflits et non pas les coûts d'un procès/ avocat ni l'intensité de la poursuite.
2. Il s'agit d'un profil caractérisé par un comportement orienté uniquement vers la déstabilisation et la rupture de l'équilibre familial. Les personnes impliquées nient leur part de responsabilité et blâment les autres d'être à la source de leurs problèmes.
3. La plupart des personnes impliquées dans des situations très conflictuelles répondent aux critères du groupe B.
4. Les personnes aux prises avec un trouble de la personnalité sont plus susceptibles de faire passer leurs différends devant les tribunaux, soit en tant que plaignants intentant une action en raison d'un blâme mal placé pour des événements de leur vie, soit en tant que défendeurs en raison d'une faute interpersonnelle qui nuit à autrui et doit être contrôlée.
5. Les différends d'une personne aux prises avec un trouble de la personnalité sont généralement mal compris et mal traités. Vivre avec des personnes dépendantes aux conflits est semblable à vivre sur un territoire miné. Ces personnes détériorent l'ambiance en générant le mal-être et l'anxiété dans la mesure où un seul

commentaire, geste ou mot suffit pour qu'elles s'en prennent à nous. Elles transmettent par ailleurs cette tension propre à ceux qui ne font que livrer des guerres internes.

Expliquer que les caractéristiques fondamentales d'une personne atteinte d'un trouble de la personnalité qui mènent à des situations de hauts conflits sont :

- Un comportement persistant et durable.
- Une tendance présente chez la personne depuis le début de l'âge adulte.
- Un profil rigide et intransigeant.
- Qui entraîne une détresse ou une déficience/ lacune importante.
- Cette personne existe bien en dehors des normes culturelles de la personne.
- La plupart de ces personnes se retrouve avec un diagnostic dans le groupe B
  - souvent appelés troubles de la personnalité « dramatiques » ou « émotionnelles »: trouble borderline, narcissique, antisocial, histrionique et un trouble du groupe A: paranoïaque.
- Les personnes dans le groupe B ont des traits de personnalité qui les attirent/ mènent régulièrement à des conflits intenses et persistants.
- Ceux du groupe B évitent les conflits en raison de leur profil soumis, évitant ou conformant et se retrouve souvent en relations avec les personnes du groupe B.

## CONCLUSION DU JOUR 1

Remercier les participants suite à ce premier jour de formation. Encourager les participants à fournir leur rétroaction dès maintenant.

Expliquer que demain matin, la journée débutera avec la présentation des compétences requises pour effectuer une bonne intervention auprès des personnes atteintes d'un trouble de la personnalité ou de toute personne contrariée.

On se retrouve demain à 8 h (déjeuner). La formation débute dès 9 h.

Vendredi 20 septembre 2019

9 h à 16 h 30

## ACCUEIL

**Temps :** 5 minutes, 9h à 9h05

---

Souhaiter la bienvenue aux participants. Faire un retour rapide sur le Jour 1 et présenter les objectifs d'apprentissage du Jour 2.

### 5.4 Savoir intervenir auprès des personnes atteintes d'un trouble de la personnalité

**Temps alloué :** 30 minutes, 9h05 à 9h35

**Matériel :**  
PPT 2 : Jour 2  
Annexe 15 : Tableaux sommaires des techniques d'intervention auprès de personnes atteintes d'un trouble de la personnalité ou de toute personne contrariée  
Video : Personality disorders : Crash Course psychology

---

#### A. Rappel : vidéo (5 minutes)

À titre de rappel du jour 1, visionner la vidéo suivante présentant les dix troubles de la personnalité : *Personality disorders : Crash Course psychology* (débuter la vidéo à **2 :02** et l'arrêter à **4 :04**). <https://www.youtube.com/watch?v=4E1JiDFxFGk>

#### B. Techniques d'intervention auprès des personnes atteintes d'un trouble de la personnalité (25 minutes)

Ayant bien identifié les traits des divers troubles de la personnalité lors du Jour 1, expliquer aux participants que vous allez étudier les compétences requises pour effectuer une bonne intervention auprès des personnes atteintes d'un trouble de la personnalité ou de toute personne contrariée.

Expliquer que l'intervention se fait en trois étapes :

1. Aspects relationnels (5 compétences requises)
2. Structure et encadrement (5 compétences requises)
3. Évaluation de la réalité (3 compétences requises)

Indiquer aux participants que des tableaux sommaires et de l'information complémentaire se trouve à **l'Annexe 15 : Tableaux sommaires des techniques d'intervention auprès de personnes atteintes d'un trouble de la personnalité ou de toute personne contrariée**

## **1. Étape 1 : Aspects relationnels**

### 1.1 Être à l'écoute des peurs et des frustrations (sans s'y accrocher)

Maintenez un contact visuel direct et sans distraction en tout temps. Évitez d'interrompre avec des questions lorsqu'elle vous fait part de ses sentiments et de son expérience. Soyez à l'écoute et faites preuve d'empathie lorsque vient le temps de répondre.

Soyez toujours conscient de votre communication non verbale et envoyez des signaux positifs à votre interlocuteur (hochement de la tête, se pencher légèrement vers l'interlocuteur, jambes et bras décroisés). Répondez en reconnaissant les sentiments et les émotions de la personne en disant par exemple « Cela doit être vraiment difficile pour vous. C'est vraiment triste ».

Évitez de valider le contenu de ce que la personne dit. Il suffit tout simplement prendre connaissance de l'information. « D'accord, j'entends ce que tu dis; je comprends comment tu te sens et jusqu'à quel point le sujet te tracasse. »

### 1.2 Être constant et cohérent

Soyez constant au niveau du soutien émotionnel que vous apportez à la personne. Plus vous êtes constant et cohérent, plus la personne à hauts conflits se sentira en sécurité. Plus vous êtes brusque et incohérente, plus la personne à hauts conflits risque de se sentir menacée. Cela pourrait d'ailleurs accentuer son sentiment de détresse morale et se traduire par une multiplication de comportements « indésirables » (appels téléphoniques plus fréquents, longs courriels, fax, se présente sans rdv), car la personne à hauts conflits, s'exposant dans toute sa vulnérabilité, sera alors à la recherche d'un appui émotionnel et de réconfort. Elle sera aussi plus susceptible de mettre fin à la relation abruptement et d'entamer des procédures contre vous (plainte pour manquement déontologique au barreau, activement tenter de tarir votre réputation, etc) après avoir été brusquée.

### 1.3 Anticiper les crises

Au début d'une relation avec une personne à hauts conflits, il risque d'y avoir plusieurs crises, car ces personnes sont très sensibles aux insécurités relationnelles. Vous devez anticiper ces crises en vous renseignant sur le sujet et les façons de gérer ces épisodes de conflit souvent difficiles à surmonter.

Il n'est pas rare de recevoir un appel de crise d'une personne à hauts conflits dans les 24 heures suivant l'ouverture de son dossier. Cette étape dans votre relation mettra votre engagement à l'épreuve et testera votre lien avec la personne à haut conflit. Il s'agit d'un moment charnière dans votre relation professionnelle, car il déterminera le niveau de confiance que vous accorderez à la personne à hauts conflits. De plus, il devrait aussi permettre d'instaurer et/ou de renforcer le sentiment de sécurité et d'assurance qui devrait émaner de cette relation. Vous risquez de vous faire harceler par les nombreux appels téléphoniques de la personne à hauts conflits et ses visites sans rdv si vous ne prenez pas l'appel suivant une crise. Vous pourriez même faire l'objet de poursuites et de procédures disciplinaires si jamais cela mène au dépôt d'une plainte.

### 1.4 Établir et maintenir une relation professionnelle

Le fait que vous développiez une relation professionnelle avec une personne à hauts conflits et que vous soyez attentionné à son égard ne signifie pas que vous devriez vous nouer d'amitié avec elle ou que vous devriez chercher à accroître cette proximité. Plus vous êtes proches, plus la personne à hauts conflits risque d'avoir des attentes élevées envers vous. Dans les cas les plus extrêmes, cela peut même mener une personne à hauts conflits à vouloir développer une relation plus intime avec son représentant ou d'autres professionnels avec qui elle est en contact. Les thérapeutes décrivent cela comme un « transfert » qui peut se retourner contre vous si vous laissez la relation devenir trop intense en autorisant les rapprochements émotionnels, affectifs et physiques.

Évitez d'être trop sensible aux émotions de la personne à hauts conflits. Elle essaiera de vous convaincre de la gravité de la situation ou de la nécessité urgente d'agir pour faire face à la crise qu'elle perçoit. Restez calme et professionnel : « Oui, j'ai déjà prévu travailler sur ça avec vous demain. » Ou, « Nous aurons besoin de plus d'information avant d'agir; vous pourriez m'aider en rassemblant des documents pertinents que je pourrai ensuite consulter lors de notre prochaine rencontre. »

### 1.5 Valider la personne, pas la plainte

Évitez d'accepter le contenu de ce que dit la personne à hauts conflits sans avoir la certitude qu'il s'agit de renseignements véridiques. Votre travail consiste à soutenir la

personne et non pas sa plainte. Dans la plupart des disputes hautement conflictuelles, il n'y a pas de témoins et très peu de preuves. La personne à hauts conflits aura tendance à vouloir compenser pour les lacunes au niveau éléments de preuve admissibles en cour par l'entremise de témoignages très chargés sur le plan émotif. La personne à hauts conflits cherchera à vous donner l'impression que vous devez être d'accord avec elle si vous souhaitez maintenir votre lien et qu'au regard de sa version des faits, il devrait s'agir d'une évidence. Évitez ce piège. Votre lien est basé sur votre relation avec la personne et non pas sur sa plainte.

## **2. Étape 2 : Structure et encadrement**

### **2.1 Établir des limites et définir des attentes réalistes pour clarifier le rôle de chacun**

Les personnes à hauts conflits remettent souvent en question les limites de la relation professionnelle. Elles le font en partie pour découvrir où se situent ces limites, mais aussi pour prendre avantage de cette relation. Vous devez donc être à la fois doux et ferme dans l'établissement de vos limites. C'est dans ce contexte que vous aurez à diriger la relation d'une main de fer dans un gant de velours. Évitez de modifier ou d'adoucir les règles, surtout lorsqu'il s'agit de règles que vous avez établies. L'établissement de limites est non seulement convenable, mais absolument nécessaire, et ce, même si la personne à hauts conflits ne les aime pas. Elles pourraient se plaindre, mais finiront par les accepter aussi longtemps que vous resterez en relation avec eux.

Certaines personnes à hauts conflits vont vraiment repousser les limites. Ils peuvent vous demander de les rencontrer en dehors du bureau ou de développer une relation sociale avec eux. Cela peut entraîner de nombreux problèmes. Premièrement, cela créera l'espoir que vous allez consacrer de plus en plus de temps à leur dossier. Deuxièmement, la personne à hauts conflits peut ressentir avec vous une affinité qui pourrait déclencher un « transfert » de sentiments d'amour et/ ou de haine envers vous. Certaines poursuites pour faute professionnelle commencent par une lente érosion des frontières professionnelles.

Les professionnels de la santé mentale ont des limites éthiques/déontologique clairement définies qui ne peuvent en aucun cas être franchies par leurs clients.

### **2.2 Choisir vos batailles**

En situation de conflit grave, vous devez limiter vos objectifs et concentrer vos énergies pour aboutir. Dans de nombreux cas, choisir ses batailles implique d'expliquer clairement et simplement l'importance de chaque problème pour ensuite choisir conjointement les enjeux qui feront l'objet d'une médiation. Parfois, un règlement sur un problème mineur



permet d'acquiescer la confiance de votre client et de raviver son espoir que les choses progresseront en sa faveur.

### 2.3 Gérer les émotions

Dans les situations à hauts conflits, il est souvent préférable de reconnaître brièvement les sentiments de la personne impliquée pour ensuite rediriger la conversation vers les faits vérifiables et les questions à résoudre. Cela permet à la personne impliquée dans une situation à hauts conflits de savoir qu'elle a été entendue, mais que la source ou la cause de ses sentiments n'est pas à l'ordre du jour. Ceci est particulièrement important dans le cadre d'une séance de médiation. Lorsque le médiateur reconnaît et entend les sentiments, il doit ensuite se concentrer sur les faits.

Plusieurs personnes à hauts conflits sont soulagées lorsqu'elles parviennent à maîtriser leurs émotions étant donné qu'elles exposent leur vulnérabilité émotionnelle vis-à-vis de l'autre partie impliquée dans le processus de médiation.

### 2.4 Se concentrer sur les tâches

Dans les situations à hauts conflits, il faut se concentrer davantage sur les tâches à accomplir et non pas sur les sentiments des parties. Il ne suffit pas de leur dire quoi ne pas faire; vous devez leur donner quelque chose d'autre à faire à la place. Dans certains cas, il peut être très difficile de se concentrer sur ces tâches pour les personnes impliquées dans le conflit. Ainsi, le médiateur pourrait avoir à répéter certains points à maintes reprises.

Les médiateurs peuvent attribuer des tâches ou des devoirs à leur client à hauts conflits (en fait, tous les clients en bénéficient), tels que la collecte de documents, la réalisation de recherches, la préparation de notes pour les déclarations, etc. Cependant, avec les personnes à hauts conflits, vous devez mentionner que vous ne pouvez pas garantir que vous utiliserez toutes les informations fournies, mais que vous en utiliserez autant que possible, selon le contexte.

### 2.5 Gérer les alliés négatifs

Dans les cas hautement conflictuels, il faut s'attendre à ce qu'il y ait un réel « réseau » de personnes liées à la personne à hauts conflits et que certaines d'entre elles enveniment le conflit encore davantage. Pour un médiateur, le nombre de personnes présentes peut être intimidant, mais dans les cas hautement conflictuels, la présence de ce réseau peut aussi servir à faire progresser la situation par rapport à certaines questions épineuses.

Généralement, la meilleure approche avec les membres de la famille est de les impliquer dans des tâches positives pour faire avancer le dossier. Tout comme vous devriez le faire avec votre client impliqué dans une situation à hauts conflits, vous pouvez aussi demander aux membres de sa famille de recueillir des informations, de vous dresser une liste de personnes ressources et de vous suggérer des arguments. En travaillant avec les membres de la famille, vous minimisez vos chances de vous les mettre à dos.

Avec la permission de votre client, vous pouvez interroger tous les membres de la famille qui souhaitent participer. Votre client peut être présent ou non, cette décision peut être prise à sa guise. N'oubliez pas que vous ne voulez pas prendre de mesures aliénantes et que vous devez plutôt renforcer l'esprit d'équipe au sein de la famille pour favoriser la collaboration entre les parties en vue de solutionner le problème.

### **3. Étape 3 : Évaluation de la réalité**

La plupart des personnalités très conflictuelles ne peuvent tolérer qu'une seule vision de la réalité - la leur. Ils prennent leurs sentiments pour des faits accomplis. Ils essaieront de vous persuader que leur « vérité » est la bonne et n'hésiteront pas à hausser le ton et à jouer sur vos émotions jusqu'à ce que vous soyez d'accord avec elles.

Les personnes à hauts conflits sont tellement convaincues de leur perception ou de leur distorsion de la réalité qu'il leur est difficile d'accepter de nouvelles informations ou des preuves contraires à leur vision des choses. Cette dichotomie engendre une détresse interne. Elles essaient donc de persuader les autres d'adhérer à leur réalité déformée.

#### **3.1 Maintenir un scepticisme rationnel tout en restant ouvert(e) d'esprit**

Le médiateur doit maintenir une réflexion éclairée, un niveau de scepticisme sain et une curiosité à toute épreuve dans le cas de personne à hauts conflits, sans quoi le conflit perdure et s'intensifie. La personne à hauts conflits amplifie toute infraction mineure et se présente devant un juge en insistant pour obtenir une ordonnance.

- Par exemple, le juge rend une ordonnance de visites surveillées intérimaire car la personne à hauts conflits présente des faits fondés sur ses sentiments et ses impressions personnelles. Par exemple, l'enfant est à risque. La personne à hauts conflits invoque une panoplie d'émotions et de faits de plus en plus dramatiques pour chercher à susciter la réaction (qui sont faux mais nécessitent un examen juridique approfondi) tandis que l'objectif réel est de produire de plus en plus de données factuelles véridiques. Le cas fait boule de neige, chaque fait étant annulé par un autre fait émotionnel, chaque fait émotionnel est annulé par un fait réel.

Ce faisant, il n'est pas surprenant que certains divorcent perdurent pendant des années.

Le médiateur doit maintenir un niveau de scepticisme sain pour éviter les pièges et de sombrer dans les distorsions de la personne impliquée dans une situation hautement conflictuelle. Les médiateurs peuvent « évaluer la réalité » en misant sur les faits concrets et factuels et en ne se contentant pas de réponses vagues.

Il est naturel de vouloir venir en aide à quelqu'un qui est en détresse et qui vous partage des propos dramatiques. Il est fortement recommandé que les médiateurs se renseignent et obtiennent une formation qui leur permet de reconnaître les différents types de personnalité ainsi que les distorsions cognitives qui pourraient se produire lors des rencontres.

- Par exemple, si les « faits » présentés pèsent lourdement sur le thème « il m'a abandonné », c'est peut-être un TPB (trouble de la personnalité borderline), une erreur de perception ou une vengeance. Si les « faits » semblent démontrer qu'« elle essaie de me contrôler », il s'agit peut-être d'une manifestation d'un TPA (trouble de la personnalité antisocial) et la personne qui se sent dominée et essaie de dominer à son tour.
- Dans ces cas, les médiateurs doivent maintenir un scepticisme sain et poser des questions pour clarifier certains enjeux : « Comment t'a-t-il abandonné? Dis-moi en détail. » Ou « Comment est-ce qu'elle te contrôle? Est-ce vraiment une forme de contrôle? »

En posant ces questions, le médiateur peut déterminer si les faits avancés par les parties sont des distorsions cognitives ou s'ils correspondent à la réalité. En se concentrant plus immédiatement sur des faits détaillés, les « faits émotionnels » s'effondrent souvent, la personne à haut conflit ne peut produire suffisamment de détails pour appuyer ses propos. Ainsi, un différend peut être mieux contrôlé et ne jamais dégénérer en une cause très conflictuelle.

### 3.2 Reconnaître les distorsions cognitives

Dans son travail avec des personnes atteintes de dépression, Aaron T Beck (1967) a identifié six erreurs systématiques de pensée :

- a) La pensée « tout ou rien » ou « noir ou blanc » :** Penser de façon dichotomique (polarisée) sans nuance : tout ou rien, noir ou blanc, jamais ou toujours, bon ou mauvais.... Il n'y a pas de place pour le gris. Par exemple : se voir comme un raté suite à une mauvaise performance. Cette distorsion est souvent présente dans le perfectionnisme.

- b) **L'inférence arbitraire (conclusion hâtive)** : Tirer des conclusions hâtives (habituellement négatives) à partir de peu de preuves. Par exemple : la *lecture de la pensée d'autrui* consiste à inférer les pensées possibles ou probables d'une personne ; l'*erreur de prévision* consiste à prendre pour des faits des attentes sur la tournure des événements.
- c) **La surgénéralisation** : Tirer une conclusion générale sur la base d'un seul (ou de quelques) incident(s). Par exemple : si un événement négatif (tel qu'un échec) se produit, s'attendre à ce qu'il se reproduise constamment : « Tu oublis toujours de verrouiller la porte de la maison ! », bien que la personne n'ait oublié qu'une seule fois la semaine dernière.
- d) **L'abstraction sélective (ou filtre)** : Tendance à s'attarder sur des détails négatifs dans une situation, ce qui amène à percevoir négativement l'ensemble de cette situation.
- e) **La dramatisation et la minimisation** : Amplifier l'importance de ses erreurs et ses lacunes. Considérer un événement désagréable mais banal comme étant intolérable ou une catastrophe. Ou, au contraire, minimiser ses points forts et ses réussites ou considérer un événement heureux comme banal.
- f) **La personnalisation** : Penser à tort être responsable d'événements fâcheux hors de son contrôle ; penser à tort que ce que les autres font est lié à soi.
- g) **Le raisonnement émotionnel** : Prendre pour acquis que des états émotifs correspondent à la réalité. Par exemple : considérer la peur comme une preuve de danger éminent; se dire « je suis stupide » plutôt que « je me sens stupide ».
- h) **Les croyances sur ce qui devrait être fait (fausses obligations)** : Avoir des attentes irréalistes à propos de ce que l'on devrait ou de ce que les autres devraient faire sans prendre en considération les ressources disponibles dans la situation. Cela peut engendrer un sentiment de culpabilité, de la frustration, de la colère et du ressentiment.
- i) **L'étiquetage** : Utiliser une étiquette, c'est-à-dire un qualificatif qui implique un jugement négatif, de façon qui représente une généralisation à outrance, plutôt que de décrire le comportement spécifique. Par exemple : « Je suis un perdant » plutôt que de qualifier l'erreur.
- j) **Le blâme** : tenir d'autres individus responsables pour ses propres émotions ou au contraire, se blâmer pour celles des autres, et ce, à tort dans les deux cas.

### 3.3 Discerner les mensonges

Le terme « mensonge » est l'énoncé délibéré d'un fait contraire à la vérité, ou encore la dissimulation de la vérité (on parlera alors de mensonge par omission). Mentir consiste à déguiser ou dissimuler sa pensée dans l'intention de tromper.

**Pourquoi mentir ?** Différents motifs nous poussent à mentir, notamment le besoin d'être aimé et l'enrichissement personnel. Le psychologue Sébastien Bouchard s'est amusé à identifier des motifs liés à certains des principaux troubles de la personnalité.

- **Trouble de la personnalité narcissique** : pour éviter de perdre la face et d'éprouver de la honte. Pour amplifier la valeur de ses succès dans l'espoir d'être admiré.
- **Trouble de la personnalité antisociale** : pour manipuler l'autre dans le but de mieux l'exploiter. Pour masquer un délit ou minimiser la gravité de ses actes d'incivilités et ne pas avoir à assumer les conséquences de ses gestes.
- **Trouble de la personnalité histrionique** (en quête excessive d'attention) : pour plaire encore plus et pour séduire. Pour dévaloriser ses rivaux.
- **Trouble de la personnalité « borderline »** : pour éviter de se faire abandonner. Pour avoir rapidement accès à la satisfaction d'un désir, par impulsivité.
- **Trouble de la personnalité évitante** : pour éviter les confrontations et la critique.

Face à une personne souffrant d'un trouble de la personnalité, il est possible de penser qu'elle est une « menteuse professionnelle » ou pathologique. La vérité est bien entendu beaucoup plus complexe et va au-delà des apparences qui sont souvent trompeuses. Le mensonge est un outil qui permet à la personne à hauts conflits de maintenir un certain contrôle sur la situation. La personne à hauts conflits ne se rend pas nécessairement compte qu'elle ment. Le mensonge fait souvent partie de sa distorsion cognitive.

En tant que médiateur, si vous soupçonnez un mensonge, abordez la personne calmement en lui présentant les informations dont vous disposez. Confrontez certains des mensonges avec de l'information factuelle. Il s'agit de l'un des outils les plus efficaces pour faire affaire avec une personne à hauts conflits.

## 6. CONTEXTE SOCIAL ET LÉGISLATIF

### 6.1 Comprendre la notion de bien-être à l'enfance et connaître son encadrement législatif

**Temps :** 30 minutes, 9h35 à 10h05

**Matériel :** Annexe 16 : Informations supplémentaires sur la protection de l'enfance  
Annexe 17 : Disposition de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*

---

#### A. Bien-être à l'enfance

Expliquer, de façon magistrale, que l'expression « bien-être à l'enfance » fait allusion au système de services qui sont offerts aux enfants et aux jeunes qui ont besoin d'une protection parce qu'ils ont été, ou ils risquent d'être, maltraités et/ou négligés, ainsi qu'aux services qui sont offerts aux familles afin d'éviter la prise en charge de leur enfant ou de leur jeune ou de faciliter la réunification d'un enfant ou d'un jeune pris en charge avec sa famille.

En Ontario, ces services sont offerts par les sociétés d'aide à l'enfance (les sociétés), qui sont en fait des organismes à but non lucratif indépendants. On dénombre 46 sociétés, incluant 11 sociétés autochtones en Ontario. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse finance et supervise ces sociétés.

Les sociétés ont le mandat exclusif, en vertu des lois ontariennes, d'assurer les services de protection de l'enfance.

#### B. Encadrement législatif de la protection de l'enfance

La *Loi sur la protection de l'enfance* a été adoptée en 1975. Par conséquent, le gouvernement a assumé une plus grande responsabilité en matière de protection des enfants.

En 2017, l'Ontario a adopté la ***Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*** (ci-après Loi), qui remplace la *Loi sur la protection de l'enfance* de 1975. Le préambule de la loi reconnaît que le gouvernement de l'Ontario est déterminé à respecter les principes selon lesquels les services fournis aux enfants et aux familles doivent :

- être axés sur les enfants;
- respecter leur identité, leur diversité ainsi que le principe d'inclusion;
- doivent être éclairés à l'aide d'une sensibilisation aux préjugés et au racisme systémiques et à la nécessité d'éliminer ces obstacles.

Cette nouvelle loi met l'accent sur les enfants et les jeunes au cœur de la prise de décision. La loi permet aux enfants d'être informés au sujet de leurs droits, d'exprimer leurs opinions librement et sans risque ainsi que de communiquer avec l'intervenant provincial en faveur des enfants pour faire valoir ses points de vue. La loi encourage la prise de mesures qui répondent à ses préoccupations.

**Les changements principaux sont les suivants :**

- L'âge maximum de la protection est passé de 16 à 18 ans
- L'accent est placé sur l'intervention précoce pour éviter les situations de crise à la maison
- Des services appropriés et plus inclusifs sur le plan culturel, y compris pour les enfants et les jeunes noirs et les communautés autochtones
- Une meilleure surveillance des fournisseurs de services comme que les sociétés d'aide à l'enfance

**C. Motifs de protection** (article 74 de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*)

Expliquer qu'avant même que la Cour puisse rendre une ordonnance portant sur la protection d'un enfant, elle doit d'abord en arriver à la conclusion que les soins fournis par le ou les parents ne rencontrent pas la norme minimum acceptable. En d'autres termes, elle doit « déclarer qu'un enfant est en besoin de protection ». Une fois que cette question est tranchée, la Cour peut faire une ordonnance prévue sous la Partie V de la loi.

On note que la loi ne contient aucune disposition législative qui définit expressément en ce qui constitue « l'abus d'un enfant ». Or, cette question est déterminée par une approche fondée sur les normes et les standards de notre société.

Ainsi, lorsqu'un enfant reçoit des soins qui ne rencontrent pas la norme minimum acceptable, l'état peut intervenir.

- **Re Brown (1975), 9 O.R. (2<sup>e</sup>) 185**
- **Re D. (M.G.L.) (1984), 41 R.F.L. (2<sup>e</sup>) 176**

## Quelle est la norme minimum acceptable?

Les motifs qui nous permettent d'encadrer une décision quant à savoir si un enfant est en besoin de protection se trouvent à l'article 74 paragraphe 2 de la loi :

---

### Enfant ayant besoin de protection

**74 (2)** Est un enfant ayant besoin de protection :

- a) l'enfant qui a subi des maux physiques infligés par la personne qui en est responsable ou, selon le cas :
  - i. causés par le défaut de cette personne de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger convenablement, ou résultant de ce défaut,
  - ii. causés par la négligence habituelle de cette personne pour ce qui est de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger, ou résultant de cette négligence;

#### Commentaires à rajouter en présentant ces informations :

- Il n'est pas nécessaire de démontrer qu'un parent (ou la personne qui prend soin de l'enfant) a ou avait l'intention de causer des maux physiques à l'enfant ayant besoin de protection. (Voir ***Children's Aid Society of the Niagara region v. T.P.*** 2003 O.J. 412).
- Lorsque des maux physiques sont allégués, il faut démontrer que le mal infligé est plus que simplement négligeable. Il est également nécessaire de prouver que la cause de ces maux découle d'un acte, d'une omission ou d'un comportement négligent (Voir ***Jewish Family and Child's Service v. K. (R.)*** 2008 ONCJ 774 and ***Children's Aid Society of Rainy River v. B.(C.)*** 2006 OPNCJ 458).
- Si la demande de protection est fondée sur le risque vraisemblable que des maux physiques pourraient être infligés, ce risque doit être réel et non pas uniquement fondé sur des suppositions. (Voir ***Children's Aid Society of Ottawa-Carleton v. T and T*** 2000 O.J. No 2273).

- b) l'enfant qui risque vraisemblablement de subir des maux physiques infligés par la personne qui en est responsable ou, selon le cas
  - i. causés par le défaut de cette personne de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger convenablement, ou résultant de ce défaut,



- ii. causés par la négligence habituelle de cette personne pour ce qui est de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger, ou résultant de cette négligence;
- c) l'enfant qui a subi des mauvais traitements d'ordre sexuel ou qui a été exploité sexuellement par la personne qui en est responsable ou par une autre personne si la personne responsable de l'enfant sait ou devrait savoir qu'il existe un risque de mauvais traitements d'ordre sexuel ou d'exploitation sexuelle et qu'elle ne protège pas l'enfant;
- d) l'enfant qui risque vraisemblablement de subir des mauvais traitements d'ordre sexuel ou d'être exploité sexuellement dans les circonstances mentionnées à l'alinéa c);

**Commentaires à rajouter en présentant ces informations :**

- L'abus sexuel peut être déclaré que ce soit dans le cas d'un parent ou tout adulte qui a la charge d'un enfant Si l'inconduite ou l'agression sexuelle résulte des faits et gestes d'une personne autre que le parent, les besoins de protection de l'enfant peuvent être constatés à la suite d'une omission ou d'un acte négligent du parent qui savait ou aurait dû savoir qu'il existait un risque d'abus sexuel.
- Lorsque le beau-père (*stepfather*) d'un enfant et le père biologique d'un autre enfant abusent des deux enfants. (Voir ***Children & Family Services for York Region v. H. (E.)***, 2009).
- La mère qui a permis à un homme de 22 ans d'emménager dans sa résidence et lui a permis de partager une chambre avec sa fille de 13 ans; cet homme a abusé de l'enfant à l'insu de la mère qui a pris connaissance de l'abus seulement après que le jeune homme ait quitté la maison. (Voir ***Children's Aid Society of Ottawa v. L. (H.)***, 2012 ONSC 7242)

- e) l'enfant qui a besoin d'un traitement en vue de guérir, de prévenir ou de soulager des maux physiques ou sa douleur, si son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas le traitement ou n'y donne pas accès, ou, si l'enfant est incapable de consentir à un traitement, [...] ou le parent refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement au nom de l'enfant, ou n'est pas disponible pour le faire;
- f) l'enfant qui a subi des maux affectifs qui se traduisent, selon le cas, par :
  - i. un grave sentiment d'angoisse,
  - ii. un état dépressif grave,

- iii. un fort repliement sur soi,
- iv. un comportement autodestructeur ou agressif marqué,
- v. un important retard dans son développement,

s'il existe des motifs raisonnables de croire que les maux affectifs que l'enfant a subis résultent des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de son parent ou de la personne qui en est responsable;

- g) l'enfant qui a subi le type de maux affectifs visés au sous-alinéa f) (i), (ii), (iii), (iv) ou (v), si son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement afin de remédier à ces maux ou de les soulager ou n'y donne pas accès [...] ;
- h) l'enfant qui risque vraisemblablement de subir le type de maux affectifs visés au sous-alinéa f) (i), (ii), (iii), (iv) ou (v) résultant des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de son parent ou de la personne qui en est responsable;
- i) l'enfant qui risque vraisemblablement de subir le type de maux affectifs visés au sous-alinéa f) (i), (ii), (iii), (iv) ou (v), si son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement afin de prévenir ces maux ou n'y donne pas accès [...];
- j) l'enfant dont l'état mental ou affectif ou le trouble de développement risque, s'il n'y est pas remédié, de porter gravement atteinte à son développement, si son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas un traitement afin de remédier à cet état ou à ce trouble ou de le soulager ou n'y donne pas accès ou, [...];
- k) l'enfant dont le parent est décédé ou ne peut pas exercer ses droits de garde sur l'enfant et qui n'a pas pris de mesures suffisantes relativement à la garde de l'enfant et aux soins à lui fournir ou, si l'enfant est placé dans un établissement, l'enfant dont le parent refuse d'en assumer à nouveau la garde et de lui fournir des soins, n'est pas en mesure de le faire ou n'est pas disposé à le faire;
- l) l'enfant de moins de 12 ans qui a tué ou gravement blessé une autre personne ou a causé des dommages importants aux biens d'une autre personne et qui doit subir un traitement ou recevoir des services afin d'empêcher la répétition de ces actes, si son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement ou n'y donne pas accès[...];

- m) l'enfant de moins de 12 ans qui a, à plusieurs reprises, blessé une autre personne ou causé une perte ou des dommages aux biens d'une autre personne, avec l'encouragement de la personne qui en est responsable ou en raison du défaut ou de l'incapacité de cette personne de le surveiller convenablement;
  - n) l'enfant dont le parent n'est pas en mesure de lui fournir des soins et qui est amené devant le tribunal avec le consentement du parent et, si l'enfant a 12 ans ou plus, avec son consentement, afin que la question soit traitée comme le prévoit la présente partie;
  - o) l'enfant de 16 ou 17 ans dans les circonstances ou situations prescrites.
- 

#### **D. Types d'ordonnances**

Il existe quatre types d'ordonnances que le tribunal peut mettre en place sous l'article 101 de la loi :

##### **Ordonnance portant sur la protection de l'enfant**

**101 (1)** Si le tribunal, d'une part, conclut qu'un enfant a besoin de protection et, d'autre part, est convaincu qu'une ordonnance est nécessaire afin de protéger l'enfant à l'avenir, il rend l'une ou l'autre des ordonnances suivantes ou une ordonnance prévue à l'article 102 dans l'intérêt véritable de l'enfant :

##### **Surveillance**

1. Une ordonnance pour que l'enfant soit confié aux soins et à la garde d'un parent ou d'une autre personne, sous réserve de la surveillance par la société, pendant une période précise comprise entre 3 et 12 mois.

##### **Enfant confié aux soins d'une société de façon provisoire**

2. Une ordonnance pour que l'enfant soit confié aux soins et à la garde d'une société de façon provisoire pendant une période précise ne dépassant pas 12 mois.

##### **Enfant confié aux soins d'une société de façon prolongée**

3. Une ordonnance pour que l'enfant soit confié aux soins d'une société de façon prolongée jusqu'à la révocation de l'ordonnance en vertu de l'article 116 ou jusqu'à son expiration en vertu de l'article 123.

### **Ordonnances consécutives : soins et garde de façon provisoire**

4. Une ordonnance pour que l'enfant soit confié aux soins et à la garde d'une société de façon provisoire en application de la disposition 2 pour une période précise, puis rendu à un parent ou à une autre personne en application de la disposition 1, pour une ou des périodes ne dépassant pas en tout 12 mois.

**IMPORTANT** : Indiquer aux participants que des informations complémentaires sur la protection de l'enfance se trouvent aux annexes suivantes :

- **Annexe 16 : Informations supplémentaires sur la protection de l'enfance**
- **Annexe 17 : Dispositions de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille**

### **6.2 Survoler la méthode autochtone de règlement extrajudiciaire des différends**

**Temps :** 20 minutes, 10h05 à 10h25

**Matériel :** Annexe 18 : Méthode autochtone de règlement extrajudiciaire des différends

Vidéo Youtube : *Native Family Team Meetings at Full Circle Mediation*

Visionner la vidéo suivante. Arrêter à **5 minutes 10 secondes** : Native **Family Team Meetings at Full Circle Mediation** <https://www.youtube.com/watch?v=qtb6GXViu40>

À l'arrêt de la vidéo, expliquer que la notion du temps est une notion réelle comme médiateur. Élaborer sur la notion du temps et de son respect.

Indiquer aux participants que **l'Annexe 18 : Méthodes autochtones de règlement extrajudiciaire des différends** présente des méthodes de résolutions des différends adaptées aux communautés autochtones.

Prendre quelques minutes pour présenter brièvement le concept des « cercles » et prendre les questions des participants au fur et à mesure.

#### **Processus des cercles**

- Plusieurs communautés autochtones ont adopté des modèles de prise de décision et de règlement de différends axés sur des cercles de partage et la méthode coopérative. Les cercles traitent de questions en matière de préjudice et de sécurité et sont en lien seulement avec les systèmes de justice pénale et de protection de l'enfance.

- Les processus des cercles portent différentes appellations, mais ils ont tendance à suivre un modèle similaire et présentent des éléments en commun :
  - Toutes les parties doivent consentir à y participer.
  - Les cercles sont menés par un animateur compétent.
  - Ils sont normalement de nature privée, seules les parties et quelques personnes invitées y étant présentes et au courant de ce qui s’y déroule.
  - Des membres de la famille, de la communauté et des professionnels peuvent être invités et la participation de la famille élargie et de la communauté est encouragée.
  - Dans le cadre de la plupart des cercles, il y a une évaluation avant le processus et une préparation des participants :
    - On s’attend souvent à ce qu’il y ait un niveau élevé de confidentialité au sujet de ce qui se déroule pendant le processus.
    - Normalement des approches holistiques et réparatrices sont employées pour tout ce qui touche les questions et les personnes en cause.
    - Les processus varient; il peut s’agir d’un processus normalisé ou encore d’un processus dans lequel les communautés ont incorporé leurs propres pratiques et principes juridiques, culturels et spirituels en tant qu’éléments essentiels et principes directeurs de base.
  - Les processus des cercles mènent habituellement à un accord ou à un plan écrit.
  - Dans certains cas, des séances de suivi permettent de savoir si l’accord ou le plan fonctionne bien.

### **Exemples de cercles :**

- Cercles de détermination de la peine : cercles animés liés au système de justice pénale et qui se terminent souvent par une recommandation à un juge au sujet du plan de détermination de la peine adapté à un contrevenant donné.
- Cercles de guérison et de conciliation : cercles animés normalement liés au système de justice pénale mais qui peuvent aussi s’étendre à d’autres préjudices et différends. Il peut s’agir de mécanismes se prolongeant sur une certaine période et qui comprennent d’autres ressources thérapeutiques, culturelles ou

autres nécessaires à un changement positif ou auxquelles les personnes peuvent recourir.

- Groupes consultatifs familiaux : processus de groupes animés initié en Nouvelle-Zélande devenu courant et accepté au Canada et qui vise particulièrement les questions touchant les jeunes et la protection de l'enfance. Ils mettent habituellement l'accent sur les enfants. Des membres de la famille immédiate ou élargie sont invités à se rassembler et à partager leurs opinions en vue d'identifier des solutions à un problème donné.

## PAUSE

20 minutes, 10h25 à 10h45

### 6.3 Comprendre la notion de garde et d'intérêt véritable de l'enfant

**Temps :** 45 minutes, 10h45 à 11h15

**Matériel :** PPT 2 : Jour 2

---

Expliquer que nous prendrons les prochaines minutes pour parler de l'intérêt véritable de l'enfant et de la notion de garde.

#### A. Historique de la garde des enfants et automatismes générés

En Angleterre, au 19<sup>e</sup> siècle, la garde d'un enfant était accordée au père puisqu'à l'époque les femmes avaient très peu (ou pas) de droit.

Au Canada, vers la fin du 20<sup>e</sup> siècle, les tribunaux accordaient presque systématiquement la garde exclusive à la mère en se fondant sur la doctrine des années tendres (*tender years doctrine*).

- La doctrine des années tendres reconnaissait qu'il était dans le meilleur intérêt des enfants d'être sous la garde de leur mère.
- Plus les enfants étaient en bas âge, plus il était difficile pour un père de jouer un rôle important et actif dans la vie de son enfant jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de l'adolescence.
- Les enfants qui étaient d'emblée en bas âge demeuraient donc sous la garde exclusive de leur mère.

## B. Garde des enfants

Expliquer que le terme « garde » se définit comme étant un ensemble de droits et de responsabilités incluant le droit de prendre soin et d'élever un enfant et le droit de prendre des décisions importantes en ce qui a trait au développement général de l'enfant (l'éducation, la santé, la religion et le bien-être général de l'enfant). On entend également la responsabilité de fournir toutes les nécessités de la vie à l'enfant.

- Voir **Gordon c. Goertz**, 1996 CarswellSask 199, 1996 CarswellSask 199F, [1996] 2 S.C.R. 27, 19 R.F.L. (4th) 177 (S.C.C.)

La Cour Suprême du Canada l'a bien énoncé dans l'affaire *Young c. Young* (1993 CarswellBC 264, 1993 CarswellBC 1269, 49 R.F.L. (3d) 117 (S.C.C.)) : la garde signifie l'autorité parentale complète.

La cour a donc l'autorité sous la **Loi sur le Divorce** et la **Loi portant réforme sur le droit de l'enfance** de rendre une ordonnance de garde provisoire ou permanente. Il est souvent possible de constater qu'une ordonnance temporaire reflète en réalité le maintien du statu quo dans les arrangements relatifs à la garde des enfants. En revanche, une garde permanente (finale) nécessite une analyse plus approfondie concernant les compétences des parents à pourvoir aux besoins des enfants à la lumière des critères de la loi et de la jurisprudence et du plan parental de chacun.

Une ordonnance de garde peut être accordée comme suit :

**La garde exclusive** : Les enfants demeurent principalement avec un parent et ce parent a l'autorité de prendre les décisions importantes concernant les enfants, comme les décisions liées à l'éducation (l'école fréquentée), à la religion et aux soins médicaux.

**La garde partagée** : Lorsque les parents ont deux enfants ou plus, chacun peut avoir la garde exclusive d'au moins un enfant et prendre toutes les grandes décisions au sujet de cet enfant. Autrement dit, chaque parent a la responsabilité d'un enfant.

**La garde conjointe** : Au moment de prendre une décision concernant votre enfant, vous devez consulter l'autre parent et décider ensemble.

**La garde parallèle** : C'est une forme de garde conjointe divisée pour les parents qui n'arrivent pas à se mettre d'accord. Chaque parent peut prendre des décisions sur certaines questions sans consulter l'autre parent. Par exemple, l'un des parents prend les décisions sur l'éducation alors que l'autre s'occupe des soins de santé.

#### **Certains avantages de la garde exclusive :**

- Un parent qui prend soin de l'enfant depuis sa naissance;
- Les situations de très haut conflit (beaucoup d'hostilité) lorsque les parents ne sont absolument pas en mesure de communiquer et sont donc incapables de s'entendre sur les décisions importantes des enfants ;
- Un parent souffre de sérieux problèmes de santé mentale;
- Un parent peut être violent envers l'enfant et présente un danger à la sécurité physique de cet enfant;
- Un parent abuse sexuellement, émotionnellement l'enfant.

Le parent qui n'a pas la garde, mais qui exerce des droits de visite, n'a pas le pouvoir d'interférer dans les décisions prises par l'autre parent. La plupart du temps, le parent exerçant des droits de visite a le droit d'être informé de toutes les décisions importantes prises au nom de l'enfant.

Il faut noter qu'il n'y a aucune présomption en faveur d'une garde exclusive puisque cette question doit être tranchée à partir du critère de l'intérêt véritable de l'enfant (aussi connu sous le nom de la doctrine de l'intérêt supérieur de l'enfant). Ces critères sont au par., 16(4) de la **Loi sur le Divorce** ainsi que le par. 24(2) de la **Loi portant réforme sur le droit de l'enfance**.

#### **Historique de la garde parallèle :**

- À la fin des années 70, la Cour d'appel de l'Ontario a clairement indiqué dans les affaires *Baker c Baker* (1979) et *Kurger c Kurger* (1979) que la **garde partagée** ne devait pas être ordonnée dans les situations de hauts conflits. Selon le courant jurisprudentiel majoritaire, la garde exclusive était à privilégier dans les cas de hauts conflits. Toutefois, avec l'écoulement du temps, la communauté juridique a estimé que ce principe était devenu obsolète et qu'il était grand temps de revisiter cette façon de faire accentuant le risque d'aliénation parentale.



- La première mention de **garde parallèle** remonte aux années 90. Ce concept s’est développé pour fournir une alternative viable à la garde exclusive qui continuait d’être accordée dans les situations à hauts conflits. Son but était d’encourager l’octroi d’ordonnances définitives accordant un régime de parentage en parallèle au lieu d’être coopératif comme le requiert normalement la garde conjointe. C’est-à-dire que le tribunal s’ouvrait à la possibilité d’accorder un pouvoir décisionnel différent à chacun des parents en les laissant prendre des décisions sur des questions différentes.
- Néanmoins, en 2005, la Cour d’appel de l’Ontario, dans *Kaplanis c Kaplanis*, réitère les principes dans *Baker* et *Kuger* en déclarant que la garde conjointe ne devrait pas être accordée dans des situations à hauts conflits. Or, elle fait exactement l’inverse dans *Ursic c Ursic* ce qui démontre que ces déclarations auraient dû être plus nuancées. En effet, même dans les situations familiales à hauts conflits, la garde parallèle peut être appropriée et réduire l’ampleur du conflit.

**C. Loi portant réforme sur le droit de l’enfance (art. 24(2)) : intérêt véritable de l’enfant**

Expliquer que le tribunal prend en considération l’ensemble des circonstances et des besoins de l’enfant pour déterminer quel est son intérêt véritable, soit :

- l’amour, l’affection et les liens affectifs qui existent entre l’enfant et :
  - a. chaque personne, y compris un parent ou un grand-parent, qui a le droit de garde ou de visite, ou qui demande la garde ou le droit de visite,
  - b. les autres membres de la famille de l’enfant qui habitent avec lui,
  - c. les personnes qui soignent et éduquent l’enfant;
- le point de vue et les préférences de l’enfant, s’ils peuvent être raisonnablement déterminés;
- la durée de la période pendant laquelle l’enfant a vécu dans un foyer stable;
- la capacité et la volonté de chaque personne qui demande, par requête, la garde de l’enfant de lui donner des conseils, de s’occuper de son éducation, de lui fournir les objets de première nécessité et de satisfaire ses besoins particuliers;
- le projet que chaque personne qui présente une requête en vue d’obtenir la garde de l’enfant ou le droit de visite met de l’avant concernant les soins à donner à l’enfant et son éducation;

- le caractère permanent et stable de la cellule familiale où l'on propose de placer l'enfant;
- l'aptitude de chaque personne qui demande, par requête, la garde ou le droit de visite à agir en tant que parent;
- les éventuels liens familiaux entre l'enfant et chaque personne qui est partie à la requête.

## 7. ASTUCES PRATICO-PRATIQUES POUR LA MÉDIATION FAMILIALE À HAUTS CONFLITS

### 7.1 Découvrir la disposition appropriée de la salle pour la médiation à hauts conflits

**Temps :** 45 minutes, 11h15 à 12h00

**Matériel :** Annexe 19 : Scénario Léo-Paul  
Annexe 20 : Informations supplémentaires sur la disposition de la salle

---

#### A. Mise en contexte :

Les prochaines trente minutes seront consacrées à fournir quelques suggestions de bonnes pratiques quant à la disposition de la salle de médiation.

Expliquer que l'atmosphère et la disposition de la salle sont très importantes en matière de médiation. Par exemple, il faut :

- Mettre les parties à l'aise (les parties peuvent être nerveuses)
- S'assurer que les parties comprennent le processus
- Établir une atmosphère positive, ouverte, informelle dans laquelle les parties se sentent appuyées et qui encourage les parties à participer
- Établir un rapport entre les parties et entre le médiateur et les parties
- Et même, aborder les questions préliminaires (pause, toilettes, etc.)

D'ailleurs, lorsqu'il y a une personne à haut conflit ou ayant un trouble de santé mentale, il faut plus particulièrement penser à la disposition de la salle.

#### B. Exercice :

Demander aux participants de lire **l'Annexe 19 : Scénario Léo-Paul**. Lorsque les participants terminent leur lecture, demander aux participants de :

1. Dresser une liste des participants à la médiation.
2. Dessiner (sur une feuille) la façon dont ils placeraient les parties dans leur médiation s'ils avaient :
  - a. Une table ronde
  - b. Une table carrée

Noter les réponses des participants. Demander aux participants si leurs dessins varient s'ils ont une table ronde ou une table carrée.

Demander aux participants si, selon eux, il y a d'autres choses à considérer lorsqu'ils préparent la disposition de la salle de médiation.

Noter la réponse des participants.

Rajouter les informations suivantes :

- **Le bon lieu** : Le lieu de la rencontre doit être soigneusement choisi et bien disposé avant de procéder à une rencontre de médiation familiale. Selon le nombre de participants à une médiation, il faut également prévoir des salles pour permettre aux parties de consulter leur proche/soutien/avocat et/ou pour prendre un recul des émotions ressenties lors de la session.
- **La couleur de peinture sur les murs** peut évoquer certains sentiments : dont le rouge semble un certain malaise, le jaune une certaine jalousie, le vert ou bleu des sentiments de tranquillité et de sécurité.
- **Pièces d'arts** : Les parties ayant une préférence visuelle apprécient les œuvres d'art sur les murs. Ils ont besoin d'environnements propres, et attrayants. Lorsque des endroits apparaissent en désordre ou désorganisées, ces personnes sont fortement touchées et ont du mal à se concentrer.
- **Distractions** : Pour maintenir l'attention des personnes ayant une préférence auditive, il faut minimiser les distractions auditives externes tels que les sonneries de téléphones, conversations bruyantes, les bruits/sons de la circulation extérieure.
- **Les personnes ayant une préférence kinesthésique** ne se soucient ni de l'apparence ni de l'acoustique d'une pièce. Ils veulent des chaises qui s'adaptent à leur corps et des hauteurs de table qui leur permettent d'écrire facilement. Ils aiment la sensation de tapis moelleux sous leurs pieds et le confort général. Sur le plan pratique, toutes les parties se sentiront plus détendues et en contrôle une fois que vous leur aurez indiqué l'emplacement des salles de bain, les salles de caucus, des ascenseurs, les sorties de secours et des zones fumeurs.
- **Une salle munie de fenêtres** laisse entrer la lumière naturelle et les fenêtres donnent l'impression que les pièces sont spacieuses et dégagées. Les fenêtres doivent toutefois comporter des stores ou des rideaux afin d'empêcher tout éblouissement ou toute distraction. Assurez-vous que tous les appareils d'éclairage fonctionnent. Les lumières scintillantes distraient les gens avec une préférence visuelle et les lumières bruyantes chicotent les personnes ayant une préférence auditive.
- **Salles de caucus** : Les salles de caucus offrent un espace intime, confidentiel, réconfortant et sécuritaire pour le participant. Si vous disposez de deux salles de caucus et une salle de médiation, les parties souhaitent automatiquement savoir pourquoi elles sont affectées à une salle et non à l'autre. Ils se demandent si vous avez une raison particulière de faire ces désignations de pièce. Si le choix est arbitraire, dites-leur. Si vous avez des raisons, faites-les savoir également.

- Toutes les salles de caucus doivent être équipées de matériel facilitant la communication : crayons, un bloc-notes, des calculatrices pour les parties qui doivent faire des calculs, mouchoirs etc.
- **L’emplacement de la table :**
- **Table ronde :** Vous constaterez que la table de médiation idéale est ronde. Il place tous les partis en cercle. Il n’y a pas de tête ni de bout de la table. En conséquence, il envoie un message non verbal fort de neutralité du médiateur et d’égalité des parties.
  - **Table rectangulaire :** À l’inverse, lorsque le médiateur est assis au bout d’une table rectangulaire, il peut envoyer un message implicite qu’il juge plutôt que de faciliter. Ainsi, si la table sur place est longue et rectangulaire, vous pouvez décider de vous asseoir à une extrémité avec les chaises des participants proches de vous et placées à un angle de 45 degrés face à vous.
  - Si vous ne souhaitez pas vous asseoir à la tête d’une longue table rectangulaire, vous pouvez créer un cadre plus informel en vous plaçant d’un côté au milieu et en demandant aux parties de s’asseoir en face de vous. Ce positionnement invite les parties à vous parler d’abord, évite les confrontations et les place dans une position traditionnelle, collaborative et côte à côte.
- **La position des chaises :**
- Si vous co-dirigez, il est important de vous asseoir côte à côte avec votre comédiateur. Cela envoie un message d’égalité et de collaboration aux parties qui assistent à la médiation. Cet arrangement permet également aux comédiateurs d’échanger des messages de manière discrète.
  - **Les chaises qui bougent et pivotent** sont idéales pour la médiation. Une fois que la médiation est en cours, les personnes peuvent déplacer leurs chaises discrètement. Lorsque les parties sont prêtes à se parler, leur corps se déplace automatiquement et permettent aux parties de se communiquer. Si les parties sont assises sur des chaises mobiles, l’angle de la chaise se tourne également vers l’autre partie. Il est préférable que la salle soit disposée avant la médiation.
  - Les **chaises réglables** peuvent être configurés pour égaliser les hauteurs différentes des parties. Ceci est souvent important pour la perception. Les chaises réglables permettent également aux parties de retrouver leur propre niveau de confort. Les sièges fixes dans lesquels les personnes sont placées très bas par rapport à la table peuvent induire un sentiment de vulnérabilité. Les chaises qui sont plus hautes que les autres chaises créent

parfois des perceptions de plus haut rang (un fait utilisé dans certains environnements militaires). Ces perceptions se transforment en sentiments d'impuissance pour ceux qui ne sont pas assis sur les chaises hautes.

Dire aux participants qu'ils ont une dizaine de minutes avant le dîner. Ils peuvent revoir leurs annexes, notamment **l'Annexe 20 : Informations supplémentaires sur la disposition de la salle.**

## DÎNER

60 minutes, 12h à 13h

### Présentation Jurisource.ca

**Temps :** 15 minutes, 13h à 13h15

**Matériel :** PPT 4 : Présentation de Jurisource.ca

---

Présentation de Jurisource.ca, le site de la common law en français du Canada. Un projet de l'AJEFO et une ressource clé pour les médiateurs !

### 7.2 Adapter les étapes de la médiation traditionnelle à la médiation à hauts conflits

**Temps :** 30 minutes, 13h15 à 13h45

**Matériel :** Annexe 21 : Étapes de la médiation traditionnelle

---

Expliquer aux participants qu'ils travailleront maintenant en groupe de deux. Les participants doivent lire **l'Annexe 21 : étapes de la médiation familiale traditionnelle**. En lisant le document, les participants doivent annoter les éléments à modifier dans le cadre d'une médiation à hauts conflits.

Accorder 20 minutes pour cet exercice.

Faire un retour en groupe-classe et noter les réponses des participants.

### 7.3 Utiliser le plan parental comme outil dans le cadre de la médiation à hauts conflits

**Temps :** 75 minutes, 13h45 à 15h

40 minutes, 13h45 à 14h25 : exercice  
20 minutes, 14h25 à 14h45 : pause  
10 minutes, 14h45 à 14h55 : lecture du plan parental

**Matériel :** PPT 2 : Jour 2  
Annexe 22 : Scénario François et Sabine  
Annexe 23 : Modèle de plan parental dans un contexte de hauts conflits – ***à distribuer le jour de la formation***

---

#### **A. Exercice (40 minutes, 13h45 à 14h25)**

En guise d'introduction, expliquer que selon les experts en divorce très conflictuel, il faut établir un plan parental bien structuré qui réduit les risques de conflit entre les parents.

Si les couples qui vivent de graves conflits sont moins capables de trouver un terrain d'entente à propos du plan parental, il faut des mécanismes supplémentaires pour les amener à respecter le plan et réduire l'ampleur de leurs conflits dans les soins qu'ils prodiguent aux enfants.

Demander aux participants de lire l'**Annexe 22 : Scénario François et Sabine**. Accorder 20 minutes aux participants pour qu'ils en fassent la lecture et ressortent, avec les autres participants de leurs tables, des clauses spécifiques qui pourraient être incluses dans le plan parental de ce couple afin de minimiser les conflits.

Effectuer une mise en commun en groupe-classe. Accorder environ 20 minutes.

Faire ressortir les points suivants :

- Plus le degré de conflit entre les parents est élevé, plus le plan parental devrait être précis pour protéger les enfants. Pour protéger les enfants, le plan parental doit :
  - Être conçu de manière à réduire et/ou à atténuer les risques de conflit entre les parents;
  - Maximiser le temps que les enfants passent avec les deux parents, à condition que ceux-ci (1) connaissent et aiment leurs enfants, (2) soient des gardiens qui assurent leur sécurité et (3) soient disposés à exercer leurs responsabilités parentales;

- Tenir compte des besoins de développement des enfants. Les conséquences de ces besoins dans le plan parental diffèrent en fonction du degré de conflit entre les parties.
- Pour **protéger les enfants**, le plan parental peut inclure certaines ou l'ensemble des points suivants :
  - Avoir un registre, par exemple un petit carnet à reliure spirale, qui suit l'enfant dans ses déplacements. Ce carnet peut énumérer les aliments préférés de l'enfant ou ceux qu'il n'aime pas, les médicaments à prendre et les activités prévues. Cette méthode peut être utile pour l'échange de renseignements entre parents susceptibles de se disputer au moment de la transition des enfants. Si les parents ne peuvent contenir leur colère durant la transition, il peut être nécessaire de prévoir un terrain neutre où laisser l'enfant. Si le conflit demeure grave, il peut être nécessaire de changer le plan de visites, en diminuant le nombre de transitions et en les remplaçant par des séjours plus longs.
  - Si les deux parents peuvent conduire un véhicule, ils devraient conduire les enfants à la résidence de l'autre au lieu de lui demander de venir prendre les enfants. De cette façon, ils évitent la situation où l'un des parents arrive à la porte de l'autre, forçant peut-être ce dernier à dire au revoir à la hâte à l'enfant.
  - Effectuer les transferts dans des lieux publics, comme un restaurant, une bibliothèque ou une garderie. Autant que possible, toute exception au calendrier de base des visites devrait être consignée en détail. Par exemple, pour la durée des visites pendant les jours fériés, on devrait indiquer les heures exactes. Si le conflit continue de faire problème au moment de la transition, la transition surveillée peut être utile.
  - Quand les parents sont incapables de célébrer des événements spéciaux d'une manière pacifique en présence l'un de l'autre, il vaut mieux prévoir des fêtes, comme les anniversaires de naissance, dans les deux résidences. Les enfants devraient en général être autorisés de téléphoner à chaque parent à partir du domicile de l'autre parent et avoir l'assurance d'une conversation privée. Le plan parental devrait préciser que les parents ne peuvent reprendre leur temps en cas de visite manquée.



- Permettre des contacts privés et non restreints par téléphone entre les enfants et le parent n'ayant pas la garde.
- Si la communication entre les parents le permet, donner au parent n'ayant pas la garde la possibilité de s'occuper des enfants avant de prendre des arrangements avec un tiers.
- Si l'aliénation parentale est établie, une thérapie continue avec un professionnel de la santé peut être indiquée après le divorce.
- Inclure un plan visant à résoudre les problèmes que pose le plan de partage des responsabilités parentales exposé dans le jugement et les modifications à y apporter, y compris le recours à un processus extrajudiciaire de règlement des différends, au besoin.
- S'il y a lieu, désigner un coordonnateur des tâches parentales chargé d'arbitrer les désaccords entre les parties à propos de l'élaboration ou de l'application du plan de partage des responsabilités parentales. Le coordonnateur doit être habilité à faire des recommandations visant à modifier ce plan.

## PAUSE

20 minutes, 14h25 à 14h45

### **B. Lecture individuelle (10 minutes, 14h45 à 14h55)**

Distribuer **l'Annexe 23 : Modèle de plan parental dans un contexte de hauts conflits**. Il s'agit d'un modèle de plan parental qui pourrait aider afin de minimiser les conflits. Le modèle prévoit quelques différentes options. Rappeler aux participants que généralement, plus il y a de conflits, plus le plan parental doit être précis.

Demander aux participants de prendre quelques minutes pour faire la lecture du document.

Prendre les questions / faire une mise en commun du document.

## **7.4 Savoir quand et comment le médiateur doit mettre fin à la médiation**

**Temps :** 15 minutes, 14h55 à 15h10

**Matériel :** PPT 2 : Jour 2

---

Débuter par une discussion de groupe.

Poser les questions suivantes aux participants :

- Avez-vous déjà été obligés de mettre fin à une médiation ? Si oui, dans quel contexte cela s'est-il fait?
- Selon-vous, dans quelles circonstances un médiateur devrait-il mettre fin à la médiation ? Prendre la réponse des participants.

Compléter la discussion avec les réponses suivantes :

- Malgré le fait que la médiation soit une avenue à privilégier, il n'en demeure pas moins que certaines situations invitent à la prudence. En effet, il est reconnu que la médiation familiale est généralement peu appropriée dans des cas de violence intime, en cas de pathologies mentales graves, si une ou deux parties démontre des conduites d'intempérance non traitées (si le médiateur ne possède pas les compétences nécessaires) ainsi qu'aux situations où l'une des parties n'est pas en état de donner un consentement éclairé.
- Le médiateur prend la décision de mettre fin à la médiation lorsque :
  - Il juge que le processus semble porter préjudice à l'une ou l'autre des parties
  - La médiation n'a plus de raison-d'être / absence de possibilité de succès
  - Il y a des menaces de la part d'une des parties (contre l'autre partie ou le médiateur)
  - Il y a coercition
  - Il y a déception
  - L'accord ou l'entente discuté n'est pas raisonnable.
- Le médiateur doit mettre fin à la médiation s'il décèle que la médiation est utilisée par l'une (ou les deux) parties comme :
  - Une thérapie de couple ou une thérapie familiale

- Une enquête sociale sollicitée par un juge
  - Une rencontre avec un conseiller juridique
  - Une mesure d'action ou de protection sociale
- Finalement si le médiateur doit signaler une situation à la Société de l'aide à l'enfance, ou perçoit des barrières linguistiques, culturelles, sociales, la médiation ne pourra pas procéder sans mitiger les risques.
- Le médiateur est obligé de mettre un terme à la médiation s'il estime qu'il serait contre-indiqué de la poursuivre. Le Guide de normes de pratique en matière familiale, élaboré par le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (OAFM) et adopté par tous les organismes accréditeurs, précise que le médiateur a le devoir d'évaluer la capacité des personnes à négocier face à face et de s'assurer du consentement libre et éclairé des deux parties tout au cours de la médiation.
- **Violence** : S'il s'agit d'un cas typique de violence intime (comme nous en avons discuté hier), il faut faire preuve de prudence quand vient le moment d'évaluer la pertinence de ce mode de résolution de conflits. Le médiateur doit à tous prix éviter mettre en péril la sécurité des personnes en cause lors d'une rupture tout en obtenant un consentement libre et éclairé de leur part pour toutes les décisions tant parentales que financières. Il faut ainsi mettre fin à la médiation si la sécurité des parties est compromise ou si le consentement est absent.

Le cas échéant, le médiateur avise les parties des raisons pour lesquelles il juge que la médiation devrait se terminer. Le fait que le médiateur peut mettre fin à la médiation doit être inclus dans la Convention de médiation.

## 7.5 Apprendre les techniques d'entretien cognitif à employer pendant la médiation à hauts conflits

**Temps :** 80 minutes, 15h10 à 16h30  
Présentations des étapes : 30 minutes (15h10 à 15h40)  
Mise en pratique : 50 minutes (15h40 à 16h30)

**Matériel :** Annexe 24 : Les entretiens cognitifs  
Annexe 25 : Scénario Gaétan et Louise  
Annexe 26 : Scénario Lina et Anne

---

### A. Mise en contexte (1 minute)

Lorsqu'un conflit est dépisté, mais qu'une incertitude demeure toujours, le médiateur peut recourir aux techniques de l'entretien cognitif.

Dans le cadre de la médiation, le médiateur doit recueillir les informations des parties en étant capable de déterminer si les parties sont de bonne foi et si elles ont tout dit.

Expliquer que la prochaine section servira à :

- Comprendre la base de l'entretien cognitif;
- Apprendre et appliquer les techniques afin d'obtenir de l'information des participants à la médiation;
- Déceler la modification intentionnelle des témoignages des parties et rechercher les informations cachées.

### B. Les entretiens cognitifs (5 minutes)

Comprendre les circonstances entourant une séparation représente un véritable défi, surtout dans un contexte hautement conflictuel.

L'obtention et l'évaluation de l'information nécessite parfois le croisement d'une multitude de faits. Parfois, le plus petit détail peut se révéler être d'une importance capitale. Les parents et les enfants oublient de mentionner ou sous-estiment parfois l'importance de certaines observations.

**Demander aux participants s'ils ont déjà entendu parler du terme « entretien cognitif ».**  
**Si oui, qu'est-ce qu'ils entendent par cela ?**

« L'entretien cognitif » est une technique d'entrevue développée au début des années 1980 par une équipe de chercheurs de l'université de Californie, à Los Angeles. Elle cherche à favoriser la communication interpersonnelle et utilise plusieurs consignes

mnémotechniques destinées à faciliter l'accès aux souvenirs. Globalement, l'entretien cognitif permet à l'enquêteur ou au médiateur d'obtenir de 25 % à 100 % d'informations de plus qu'un entretien standard de police. (Demarchi 2006)

### **C. Étapes des entretiens cognitifs (15 minutes)**

#### **Présenter les informations suivantes, et prendre les questions des participants.**

Au tout début d'un entretien cognitif, il est essentiel de développer des affinités avec la personne interrogée, de faire preuve d'empathie, bref de s'assurer de rejoindre les intérêts et les besoins du sujet. Pour ce faire, l'expert adapte son attitude à chaque cas. Il a recours à une approche directe, positive, laissant parler librement le sujet en réponse à des questions ouvertes. Il évite par-dessus tout de l'interrompre. À l'issue de longs silences font souvent surface d'étonnantes révélations.

#### 1<sup>ère</sup> étape : phase d'introduction de l'entretien

Le médiateur veut recueillir un maximum d'information au sujet des circonstances ayant mené au différend : « Je n'étais pas là lors des faits. C'est donc vous qui allez pouvoir m'apporter les éléments dont j'ai besoin pour faire progresser cette médiation. Je ne vais pas commencer l'audition en vous posant des questions, mais je vais vous écouter raconter votre version des faits. Ce n'est qu'après que je vous demanderai de préciser certains points, si cela est nécessaire ».

#### 2<sup>ème</sup> étape : énonciation de la consigne d'hypermnésie

Dans les médiations à hauts conflits, les parents ont souvent tendance à s'autocensurer et omettent des informations qui leur semblent des détails (ou qui vont nuire à leur cause), mais qui sont quelquefois importantes pour le déroulement de la médiation. Encourager et inciter le parent de tout vous dire, même les détails qui ne paraissent pas importants, et même ceux dont vous n'êtes pas très sûr.

#### 3<sup>ème</sup> étape : énonciation de la consigne de remise en contexte mentale

À cette étape, le médiateur peut donner à l'un des parents d'effectuer un travail mental qui l'aidera à mieux se souvenir. Cela peut aussi être accompagné d'un devoir dont les réponses seront abordées lors d'une prochaine rencontre. Le devoir consiste à demander au parent de mettre à l'écrit ce qui constitue la (les) cause(s) du différend.

Par exemple : Tout d'abord, repensez au lieu dans lequel vous étiez, étiez-vous à l'intérieur ou à l'extérieur? Quelle place occupiez-vous dans ce lieu? Quelles étaient les personnes éventuellement présentes? (pause) Quel temps faisait-il ce jour-là? Quelle était la luminosité? Quels étaient les bruits, les odeurs? Repensez également à votre humeur au moment de la scène. Étiez-vous triste? Énervé? Calme? Pensez aussi à votre état physique. Étiez-vous en pleine forme? Ou fatigué? Aviez-vous faim? Ou trop mangé? Aviez-vous soif? Froid? Chaud? Aviez-vous mal quelque part? Étiez-vous stressé? Pensez à vos émotions. Avez-vous été ému, choqué, stressé à un moment donné? À quel moment dans la scène? Pensez à vos réactions face à la scène.

#### 4<sup>ème</sup> étape : premier récit spontané du parent

Lorsque le parent raconte, le médiateur doit veiller à ne pas l'interrompre. Il doit adopter une attitude d'écoute, avec des renforcements non verbaux. Le parent doit se sentir écouté pour ne pas être démotivé. Face à un parent peu volubile, il faut éviter de formuler des remarques négatives qui l'inhiberaient encore plus! Le médiateur prend des notes et ne pose aucune question.

#### 5<sup>ème</sup> étape : énonciation de la consigne de changement d'ordre narratif

Par exemple : « Quand on raconte une histoire, on utilise l'ordre chronologique. Mais il a été montré que beaucoup de gens parviennent à fournir des informations auxquelles ils n'auraient pas pensé spontanément lorsqu'ils racontent la situation à laquelle ils ont assisté en remontant le temps, c'est-à-dire en partant de la fin et en remontant jusqu'au début. Je vais donc vous demander de me raconter une nouvelle fois ce qui s'est passé, mais cette fois en partant de la fin et en allant jusqu'au début ».

#### 6<sup>ème</sup> étape : deuxième récit spontané du témoin

Répétition de la 4<sup>ème</sup> étape.

#### 7<sup>ème</sup> étape : énonciation de la consigne de focalisation périphérique (Py et al., 2001)

Par exemple : « Je vais vous proposer une dernière consigne très efficace pour améliorer les souvenirs. Quand on raconte une histoire pour la première fois, on parle surtout des actions et on ne rapporte pas beaucoup de détails. On se laisse emporter par les actions et on n'a pas le temps de tout décrire. Or, une affaire est souvent résolue à partir d'un détail. Je vais donc vous demander d'effectuer une dernière fois votre récit, dans un ordre

chronologique, en vous centrant sur tous les détails qui entourent la scène principale. Surtout n'essayez pas de compléter vos récits précédents. Au contraire, n'ayez pas peur de vous répéter. Reprenez le fil des actions et approfondissez votre récit ».

8<sup>ème</sup> étape : dernier récit spontané du témoin

Répétition de la 4<sup>ème</sup> et de la 6<sup>ème</sup> étape.

9<sup>ème</sup> étape : reformulation synthétique et questions spécifiques

Le médiateur procède, sur la base de ses notes et de sa mémoire de travail, à une reformulation des propos du parent pour les organiser et vérifier qu'il a compris l'histoire. Au cours de la reformulation, il posera toutes les questions qui lui paraissent utiles (Demarchi 2006).

Indiquer aux participants que plus d'information se trouve à **l'Annexe 23: Les entretiens cognitifs**.

#### **D. La méthode des 4 R (10 minutes)**

Présenter la méthode des 4 R pour effectuer un entretien cognitif.

##### **R = Recontextualiser :**

- Remettre dans le contexte, passer du général vers le spécifique. À utiliser quand les parties s'expriment de façon floue ou très générale.
- Par exemple :
  - Partie : Je suis découragée, j'm'en sortirais pas, j'ai peur....
  - Médiateur : Qu'est-ce qui vous décourage tant que ça ? Pourquoi pensez-vous ne pas pouvoir vous en sortir ? Qu'est-ce qui vous tracasse tant que cela ? Où, quand et en présence de qui avez-vous peur ? Pouvez-vous me donner un exemple précis ?

##### **R = Reformuler :**

- Un autre terme pour la reformulation est reformulation et reflets (tels que nous l'avons étudié dans le cours 1). Cela permet de montrer où l'on en est, comment on a éventuellement interprété ce qu'il a dit.
- Les types de reformulations :
  - *Répétition simple (« méthode du perroquet »)* : Reprendre mot-à-mot ce que vient de dire la partie, le plus fidèlement possible. Cela permet à la

partie de réentendre ce qu'elle vient de dire. Par exemple : ⇒ Je suis découragée.

- Partie : « Je suis découragée »
  - Médiateur : « Je suis découragé » (ne pas dire : « Vous êtes découragée ! »).
- *Précisions de termes* : N'hésitez pas à préciser certains mots employés par la partie, surtout si elle a de la difficulté à verbaliser ce qu'elle souhaite dire et ressent.
- Partie : « Quand je suis en classe avec mes amis, je suis... Je ne sais pas... J'ai peur de ce qu'ils vont penser de moi ».
  - Médiateur : Quand je suis en classe avec mes amis, je suis mal à l'aise, anxieux, redoute leur jugement. C'est cela?
- *Reffet Simple* : Une reformulation neutre.
- Partie : Ce n'est pas de ma faute si je bois beaucoup de vin, il y a une épicerie en bas de chez moi.
  - Médiateur : Vous avez un accès facile à l'alcool.
- *Reffet de l'émotion* : On peut dire qu'on voit une émotion sur le visage de l'autre.
- Médiateur : Je vois que cela vous attriste...
- *Reffet amplifié* : Exagérer ce que dit la partie, aller le secouer sans aller trop loin pour lui permettre de réagir. Il ne faut pas tomber dans la moquerie.
- Partie : Je ne suis pas accro à la cocaïne
  - Médiateur : Je suis convaincu que vous pourriez arrêter d'en consommer du jour au lendemain sans problème.
- *Reffet minimisé* : Utile quand la partie éprouve de grands sentiments. Cela permet de vérifier qu'on a la bonne interprétation de la force de l'émotion.
- *Partie* : Ça me frustre tellement quand mon mari me dit de faire la vaisselle.
  - *Médiateur* : Vous êtes un peu énervé par votre mari.
  - *Partie* : Pas juste un peu gériboire, j'en ai plein mon casse !

### **R = Résumer :**

Résumé = reformulation élargie de ce qui a été fait. La personne peut émettre un commentaire en retour. Cela permet :



- D'être sûr qu'on a bien compris ce que la personne veut dire.
- D'obtenir des commentaires de la personne.
- Que la personne se sente comprise.
- Établir une liste de problème avec un début et une fin.
- Vérifier que la personne et le médiateur sont sur la même longueur d'onde.
- De poursuivre quand on ne sait pas comment continuer la séance.

Quelques types de résumés :

- Résumé en début de séance concernant la séance précédente. Nécessite d'avoir pris des notes précises.
- Résumé de séance en fin d'entretien, faire le point de ce qui a été traité ce jour-là.
- Faire un état des lieux. Cela renforce la collaboration active de la personne.
- Résumé à tout moment. L'important c'est qu'on ait une quantité suffisante d'informations.
- Demander aux participants de résumer la médiation. Par exemple : « Qu'est-ce que vous concluez sur cette séance ? » Cela permet de voir ce qu'on a réussi.

## **R = Renforcer**

- Un bon renforcement se définit par rapport à ce qui est souhaitable de développer. Il cherche à développer la participation active de la personne. Un renforcement bien fait améliore la collaboration.
- Types de renforcement :
  1. Renforcement des faits : applique le renforcement sur une action qu'a fait la personne, le félicite pour ce qu'il a fait ou pas fait. Par exemple : « Vous avez réussi à faire... »
  2. Renforcement de la personne elle-même et de ses qualités propres. Par exemple : « Vous êtes très courageux ».

3. Renforcement empathique : une reconnaissance sans nuance de la souffrance de la partie. Souvent, les personnes ne sont pas à l'aise avec leurs émotions et elles se sentent coupables.

#### **E. Mise en pratique (50 minutes) –**

Débuter la mise en pratique avec une démonstration d'un entretien cognitif **(10 minutes)**.

Indiquer aux participants qu'ils pratiqueront maintenant leurs techniques d'entretiens cognitifs. Ils travailleront en groupes de deux. Il y aura donc deux entretiens cognitifs de 20 minutes chaque.

Demander aux participants de se jumeler en groupe de deux (un médiateur et une partie). Leur indiquer qu'ils recevront des annexes confidentielles pour leur jeu de rôle.

Donner **20 minutes** pour le premier entretien cognitif qui se trouve à l'**Annexe 25**.

- Distribuer les annexes confidentielles **Annexe 25A (Gaétan) et 25B (Louise)**.

Donner **20 minutes** pour le deuxième entretien cognitif qui se trouve à l'**Annexe 26**.

- Distribuer les annexes confidentielles **Annexe 26A (Lina) et 26B (Anne)**.

## **CONCLUSION DU JOUR 2**

Indiquer que le retour sur les entretiens cognitifs se fera demain matin. Encourager les participants à faire de la lecture supplémentaire à ce sujet en soirée (voir les annexes).

Remercier les participants suite à ce deuxième jour de formation. Encourager les participants à fournir leur rétroaction dès maintenant.

On se retrouve demain à 8 h pour le déjeuner. La formation débutera à 9 h.

**Jour 3**

**Samedi 21 septembre 2019**

**9 h à 15 h 30**

## **INTRODUCTION**

**Temps :** 5 minutes, 9h à 9h05

**Matériel :** PPT 3 : Jour 3

---

Souhaiter la bienvenue aux participants en cette troisième et dernière journée de formation. Faire un bref retour sur les jours 1 et 2. Expliquer que les participants auront à mettre en pratique leurs acquis de formation dans le cadre d'une médiation.

## **7. ASTUCES PRATICO-PRATIQUES POUR LA MÉDIATION FAMILIALE À HAUTS CONFLITS (Suite)**

### **7.5 Apprendre des techniques d'entretien cognitif à utiliser dans le cadre de médiations à hauts conflits (suite)**

**Temps :** 20 minutes, 9h05 à 9h25

---

Effectuer un retour sur les entretiens cognitifs d'hier. En groupe-classe, demander aux participants :

- Comment se sont passés leurs entretiens ?
- Ont-ils mis en pratique les techniques apprises hier ?
- Quelles ont été leurs embûches ?
- Ont-ils pratiqué de l'écoute active ?
- Quelles leçons ressortent de cet exercice ?

## 7.6 Comprendre la place de l'enfant dans la médiation des hauts conflits

**Temps :** 10 minutes, 9h25 à 9h35

**Matériel :** PPT 3 : Jour 3

---

De façon magistrale, présenter les informations suivantes :

Face à de très jeunes enfants, les médiateurs se posent généralement plusieurs questions. Il y a d'abord celle de la crédibilité de l'enfant, puis celle de la complétude et de la qualité des souvenirs et enfin, celle des méthodes ou des techniques à utiliser lors de l'entretien. Un témoignage de qualité dépend avant tout de la capacité du médiateur à adapter sa pratique aux spécificités de l'enfant qui est en face de lui.

Un autre point délicat de l'audition de l'enfant renvoie aux questions ouvertes qui invitent l'enfant à développer une réponse (« Peux-tu me décrire cet homme? ») qui ne permettent pas toujours d'accéder à l'information désirée compte tenu du peu d'indices probants qu'elles contiennent.

Facteurs qui influencent la capacité de l'enfant à se rappeler des faits :

- Son âge (plus l'enfant est vieux, mieux il pourra raconter).
- Son intelligence (les enfants ayant une intelligence élevée seraient plus habiles à rapporter ce qu'ils ont mémorisé).

Cinq facteurs centraux affectent profondément les capacités des enfants en tant que témoins :

1. Les enfants sont très réticents face à des adultes avec lesquels ils sont peu familiers.
2. Ils ont l'habitude d'être interrogés par les adultes, mais sont rarement traités par les adultes comme des sources uniques d'informations autrement inaccessibles.
3. Les enfants ont des habiletés linguistiques plus faibles que les adultes.
4. Les enfants ont une capacité moindre de se rappeler des choses que les adultes. C'est dû au fait qu'ils ont vécu moins d'expériences avec lesquelles associer de nouvelles informations de façon à les rendre plus mémorables, ils ont tendance à oublier plus facilement.
5. Les enfants en âge préscolaire sont particulièrement influençables.

La fantaisie, les stratégies et les déficiences de la mémoire, la suggestibilité ainsi que les habiletés de communication affectent de façon importante les récits que fournissent les enfants de leurs expériences. Cependant, ils ont la capacité de se souvenir de détails importants relatifs aux incidents observés et vécus.

## 7.7 Acquérir des techniques pour effectuer des entrevues médico-judiciaires

**Temps :** 20 minutes, 9h35 à 9h55

**Matériel :** PPT 3 : Jour 3

---

Demander aux participants s'ils ont de l'expérience à effectuer des entrevues avec des enfants.

Si oui, comment se sont-elles passées ?

### A. Qu'est-ce qu'une entrevue médico-judiciaire?

Une entrevue médico-judiciaire concernant un enfant est un échange structuré pour obtenir des informations d'un enfant sur un événement que celui-ci a pu vivre.

L'entretien devrait être « sensible au développement », ce qui signifie que les questions doivent être formulées en fonction du niveau de développement cognitif et des compétences linguistiques de l'enfant.

Les résultats d'une entrevue médico-judiciaire sur un enfant peuvent avoir plusieurs objectifs:

1. Informer et diriger une enquête policière
2. Justifier ou réfuter les allégations d'abus sexuel ou physique, de négligence ou de maltraitance envers un enfant
3. Évaluer la sécurité du milieu de vie d'un enfant

### B. Qu'est-ce qu'un protocole d'entretien médico-judiciaire ?

Le protocole d'entretien médico-judiciaire décrit une série d'étapes ou de phases que doivent suivre les enquêteurs pendant leur échange avec un enfant. Chaque phase est conçue pour atteindre un objectif spécifique, l'objectif général étant de permettre aux enfants de fournir un compte rendu fiable d'un événement (des événements) qu'ils ont pu vivre.

**Les étapes :**

#### 1. Préparation avant l'entrevue

Cette phase implique la collecte d'information générale sur l'enfant, y compris les détails des événements avant/suivant la séparation/divorce. Cette information peut être utilisée pour développer des hypothèses alternatives que le médiateur peut ensuite explorer et chercher à valider.

## **2. L'établissement d'un rapport/lien**

Pour mener une entrevue médico-judiciaire, le médiateur commence par établir un rapport avec l'enfant en expliquant le but de l'entretien et en s'assurant que l'enfant est à l'aise et prêt à commencer. Une discussion préliminaire permet au médiateur d'évaluer les capacités cognitives et les compétences verbales de l'enfant.

Cette étape implique également l'établissement de « règles de base ». Celles-ci consistent à demander à l'enfant de ne pas deviner et de faire signe au médiateur s'il dit quelque chose que l'enfant ne comprend pas et de le corriger s'il fait une erreur. Ces instructions encouragent l'enfant à fournir des informations exactes et véridiques. En outre, les enfants doivent démontrer qu'ils connaissent la différence entre un mensonge et la vérité.

## **3. Conduire une entrevue de pratique**

Le but principal d'un entretien de pratique est d'aider les enfants à comprendre ce que l'on s'attend d'eux. Les questions de pratique doivent être ouvertes et conçues pour susciter des réponses détaillées sur des sujets neutres. Poser des questions ouvertes sur la vie de l'enfant non seulement renforce les rapports, mais offre également l'occasion d'évaluer plus en profondeur les compétences linguistiques et cognitives de l'enfant et de renforcer les règles de base.

## **4. Phase de fond de l'entrevue**

L'enquêteur médico-légal de l'enfant doit introduire cette étape de manière neutre afin de permettre à l'enfant de sélectionner le sujet et de diriger la conversation. Il faut utiliser l'énoncé le moins suggestif et éviter de suggérer qu'un individu, un comportement ou un acte en particulier soit le centre d'attention

- Par exemple : « Dis-moi la raison de ta présence ici aujourd'hui ».
- « Dis-moi tout ce qui s'est passé quand \_\_\_\_\_ *répète déclaration de l'enfant* ».

Pour diverses raisons, certains enfants ne répondent pas aux invitations neutres et peuvent nécessiter des invitations supplémentaires. C'est-à-dire qu'il peut être

nécessaire de les relancer par rapport à certaines questions plus spécifiques. Bien qu'il existe différentes approches, tous les protocoles d'entretien médico-légal indiquent que les enquêteurs médico-légaux pour enfants doivent éviter de faire des commentaires suggestifs sur une personne ou une action spécifique. Une procédure recommandée consiste à formuler des remarques plus générales.

- Par exemple, « je comprends que quelque chose vous préoccupe ».

## **5. Clore l'entrevue :**

Cette phase implique différents éléments qui seront déterminés, le cas échéant, en fonction de la divulgation de l'enfant et de son état émotionnel actuel. Une fois que la discussion sur les questions de fond est terminée, il est utile de demander à l'enfant s'il a des questions ou s'il a quelque chose à dire à l'intervieweur. L'introduction d'un sujet neutre (par exemple, « Que vas-tu faire en partant d'ici ? ») prépare l'enfant à mettre fin à l'entretien, avant de le remercier pour sa présence et sa participation.

## 8. CONSOLIDATION DES ACQUIS

### 8.1 Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques concrets portant sur des situations de hauts conflits

<b>Temps :</b>	Instructions : 15 minutes, 9h55 à 10h10 Préparation scénario 1 : 10 minutes, 10h10 à 10h20 Pause du matin : 20 minutes, 10h20 à 10h40 Médiation 1 : 40 minutes, 10h40 à 11h20 Retour en groupe-classe : 30 minutes, 11h20 à 11h50
<b>Formatrices :</b>	Toutes
<b>Matériel :</b>	PPT 3 : Jour 3 Annexe 23 : Modèle de plan parental dans un contexte de hauts conflits Annexe 27 : Scénario Émile et Laeticia

---

#### A. Instructions (15 minutes)

Avant d'entreprendre la consolidation des acquis, demander aux participants s'ils ont des questions sur la matière vue en deux jours.

Dire aux participants qu'ils effectueront deux comédiations à hauts conflits afin de mettre en pratique des habiletés et des connaissances acquises au cours de la formation.

Il y aura deux séances de médiation distinctes, chacune d'une durée de **40 minutes**.

Les participants vont recevoir deux scénarios distincts. Ils joueront le rôle d'une partie (soit le père ou la mère) dans la première médiation et le rôle du comédiateur dans la deuxième médiation (ou vice-versa).

Expliquer les instructions suivantes au groupe-classe :

- Puisqu'il s'agit d'une comédiation, les participants doivent éviter qu'un médiateur domine la médiation, tandis que l'autre est silencieux.
- Les comédiateurs peuvent se préparer ensemble.
- Compte tenu de la limite de temps pour la médiation, les comédiateurs ne peuvent faire qu'un seul caucus.



Expliquer que la comédiation:

- Permet aux médiateurs d’écouter et d’observer les parties.
- Facilite la coopération entre les deux médiateurs. Lorsqu’un médiateur est incertain par rapport au processus à suivre ou arrive à une impasse, il est soutenu par le comédiateur.
- Permet aux médiateurs ayant moins d’expérience d’apprendre d’un médiateur chevronné/ plus expérimenté.

À l’aide de la liste de groupes jumelés effectuée le soir d’avant, afficher la présentation **PowerPoint : Rôle des participants** et expliquer le rôle de chaque numéro :

- Numéro 1 : Émile
- Numéro 2 : Laetia
- Numéro 3 : Comédiateur
- Numéro 4 : Comédiateur

**B. Préparation :** donner 10 minutes aux participants pour se préparer.

Demander aux participants de lire **l’Annexe 27 : Scénario Émile et Laetia**.

**PAUSE**

**10 h 20 à 10 h 40**

**C. Médiation :** Accorder 40 minutes pour la médiation.

**D. Retour en groupe classe:** Prendre 30 minutes pour faire un retour en groupe-classe. Au besoin, susciter la discussion en posant les questions suivantes :

- Avez-vous réussi à négocier un plan parental ?
- Quel a été votre plus grand défi ? Les impasses ?

- Avez-vous été en mesure de surmonter ce défi ?
- Quelles techniques de médiation ont été utilisées ?
- Ont-elles fonctionné ? Difficultés rencontrées ?

## DÎNER

12 h à 13 h

### 8.1 Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques portant sur des situations de hauts conflits

**Temps :** Instructions : 10 minutes, 13 h à 13 h 10  
Préparation scénario 2 : 20 minutes, 13 h 10 à 13 h 30  
Médiation 1 : 40 minutes, 13 h 30 à 14 h 10  
Pause : 14 h 10 à 14 h 30  
Retour en groupe-classe : 30 minutes, 14 h 30 à 15 h

**Formatrices :** Toutes

**Matériel :** PPT 3 : Jour 3  
Annexe 28 : Scénario Chantal et Marc  
Annexe 28A : Informations confidentielles : Chantal – **à distribuer le jour de la formation**  
Annexe 28B : Information confidentielle : Marc – **à distribuer le jour de la formation**

---

#### A. Instructions (5 minutes)

- Pour le deuxième scénario, afin de jouer le rôle d'un parent conjoint, les participants recevront des instructions confidentielles. Ils ne doivent pas les divulguer aux comédiateurs et doivent demeurer fermes et catégoriques lors de la médiation.

- Les comédiateurs n’auront pas accès aux informations confidentielles. Ils n’auront accès qu’à la trame factuelle exposée dans le scénario impliquant Chantal et Marc.

À l’aide de la liste de groupes jumelés effectuée le soir d’avant, afficher la présentation **PowerPoint : Rôle des participants** et expliquer le rôle de chaque numéro :

- Numéro 1 : Comédiateur
- Numéro 2 : Comédiateur
- Numéro 3 : Annexe 28A : Informations confidentielles : Chantal
- Numéro 4 : Annexe 28B : Information confidentielle : Marc

**B. Préparation :** donner 20 minutes aux participants pour se préparer. Distribuer les informations confidentielles aux Marc et aux Chantal.

**C. Médiation :** Accorder 40 minutes pour la médiation.

**PAUSE**

**14 h 10 à 14 h 30**

**D. Retour en groupe classe :** Prendre 30 minutes pour faire un retour en groupe-classe. **14 h 30 à 15 h.** Au besoin, provoquer la discussion en posant les questions suivantes :

- Quel a été votre plus grand défi ? Impasses ?
- Avez-vous été en mesure de surmonter ce défi ?
- Quelles techniques de médiation ont été utilisées ?
- Ont-elles fonctionné ? Difficultés rencontrées ?

## CONCLUSION, ÉVALUATION ET REMISE DES CERTIFICATS

**Temps :** 30 minutes, 15 h à 15 h 30

---

Remercier les participants pour leur participation active.

## FIN DE LA FORMATION

## ANNEXE 1 : SCÉNARIO PIERRE ET MARIE-LUC CARDINAL

### Mise en situation :

- Pierre et Marie-Luc Cardinal cohabitent ensemble depuis 1997. Ils se sont mariés en 2001.
- Pierre est le président-directeur général d'une compagnie dans le secteur privé et son revenu dépasse largement 400 000 \$.
- Marie-Luc est enseignante et son revenu annuel est d'environ 95 000 \$.
- Ils ont deux enfants.
- Ils ont une résidence principale, un condo et des investissements de retraite d'une valeur de 500 000 \$.

### Premier scénario : La séparation et le divorce sans hauts conflits

- Pierre et Marie-Luc consentent à un processus de médiation.
- Après s'être réunis cinq fois chez un médiateur, ils parviennent à une entente de séparation complète sur toutes les questions.
- Pierre déménage dans le condo alors que Marie-Luc conserve la propriété de la résidence familiale. Les enfants résident principalement avec leur mère, avec un horaire de visite très flexible pour Pierre.
- Pierre verse une pension à son ex-conjointe pour les enfants de 5 077 \$ par mois, conformément aux Lignes directrices fédérales.
- Dans le cadre de l'égalisation des biens familiaux nets, puisque Marie-Luc parvient à garder la maison, Pierre reçoit une plus grande part des investissements de retraite.
- Ils ont chacun un avocat qui révise l'entente de séparation que le médiateur a préparé, ce qui entraîne quelques modifications mineures.
- Après la médiation, les parties entament une requête en divorce conjointe et le coût de la requête est partagé en parts égales.
- Le processus de médiation et la requête en divorce prend six mois et le coût total est d'environ 4 000 \$.

### Second scénario : La séparation et le divorce à hauts conflits

- Les mêmes faits (mariage, enfant, situation financière) s'appliquent dans ce second scénario.

- Pierre consulte un avocat en droit de la famille. Il retient ses services pour négocier une entente de séparation et obtenir un divorce.
- Marie-Luc s'oppose aux propositions de l'avocat de Pierre. Elle est vraiment en colère et souhaite le versement immédiat d'une pension alimentaire bien au-delà des Lignes directrices fédérales. Dans la semaine qui suit, elle entame une requête en divorce ainsi qu'une ordonnance de ne pas faire à l'insu de Pierre et en son absence en raison d'un incident survenu deux mois auparavant. Il aurait brisé la serrure d'une remise située derrière la résidence familiale pour récupérer ses affaires alors qu'elle n'était pas à la maison. Il était surpris de constater qu'elle avait changé les serrures.
- Pierre dit qu'il n'a jamais été violent physiquement avec Marie-Luc et elle confirme que c'est vrai. Il dit qu'elle n'a jamais eu peur de lui, mais qu'elle était fréquemment en colère contre lui et les enfants, souvent à la suite d'événements mineurs ou de malentendus.
- Marie-Luc demande toutefois au tribunal d'ordonner des visites surveillées à une fréquence de deux heures/semaine car Pierre serait « violent » en raison de son geste avec la serrure de la remise. Elle obtient une ordonnance intérimaire et il embauche un avocat pour le représenter devant le tribunal.
- Au cours des deux prochaines années, les parties participent à de nombreuses conférences à la cour et présentent plus de huit motions pour traiter diverses questions, incluant notamment l'ordonnance de ne pas faire, le plan de responsabilités parentales et les questions financières. Lors d'une conférence de règlement, le deuxième avocat de Marie-Luc (elle a congédié le premier parce qu'elle n'était pas assez agressive) présente les éléments de preuve sur les questions non réglées par le biais de divulgation financière, des rapports d'expert et des évaluations professionnelles de leur plan parental.
- Un procès s'ensuit. Lors du procès, l'avocat de Pierre argumente que plusieurs des questions contestées au cours des deux dernières années ont été réglées depuis belle lurette en vertu de la loi et que ces enjeux ne méritent plus d'être discutés. Marie-Luc fait plusieurs déclarations contradictoires au cours du contre-interrogatoire et s'énerve facilement pour des problèmes mineurs.
- Enfin, le tribunal ordonne la résiliation de l'ordonnance de ne pas faire contre Pierre. Ce dernier obtient des droits de visite non surveillée, même si son ex-conjointe l'injure quand il vient chercher les enfants. Les investissements de retraite sont divisés en parts égales. Pierre doit verser une pension alimentaire de 5 077 \$ par mois à son ex-conjointe pour les enfants. Cependant, le couple doit

vendre la résidence familiale. Les frais juridiques pour les deux côtés de ce litige de deux ans se chiffrent à environ 80 000 \$.

## ANNEXE 2 : RÉPERCUSSIONS DES CONFLITS SUR LES ENFANTS

Une compréhension du trouble d'attachement est importante dans le cadre de la médiation à hauts conflits. En effet, la persistance du trouble d'attachement est susceptible d'influencer la capacité d'adaptation d'un adulte à une séparation ou un divorce. Dans tous les cas, le sentiment d'attachement demeure un élément important que le médiateur se doit absolument de prendre en considération.

**Grille de facteurs suggérant des troubles d'attachement chez l'enfant** (Steinhauer, 1999)

Facteurs	Exemples
1. Historique de rupture ou de négligence sévère	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacements multiples, négligence des parents ou abus sévères de façon prolongée et répétée</li> </ul>
2. Refus de dépendre de l'adulte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repli sur son propre plaisir</li> <li>• Ne compte que sur lui-même</li> <li>• Ne recherche pas le réconfort lorsque anxieux</li> </ul>
3. Absence de réaction manifeste à la séparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne réagit plus au changement de milieu de vie</li> </ul>
4. Sociabilité sans discernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trop familier avec les étrangers</li> <li>• Aucun adulte ne semble plus significatif qu'un autre</li> <li>• Recherche excessive d'attention</li> <li>• Incapable de changer de comportement pour protéger la relation à l'adulte</li> </ul>
5. Relation superficielle à l'autre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sourire artificiel et absence d'émotion authentique</li> <li>• Se replie de façon mécanique</li> <li>• Fait et dit ce que les autres attendent de lui</li> <li>• Manipulateur et centré sur ses intérêts</li> </ul>
6. Incapacité de passer du temps de qualité en compagnie d'un adulte sans s'emporter ou gâcher le moment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagit mal aux compliments</li> <li>• Détruit activement le lien avec l'adulte après avoir passé du temps de qualité avec lui</li> <li>• Fait preuve d'intolérance à l'égard des adultes ayant des attentes envers lui</li> </ul>
7. Réaction à toute limite ou exigence comme à une attaque ou à une critique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté à admettre ses torts même lorsque pris « la main dans le sac »</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insensible même lorsque puni</li> </ul>
8. Difficultés d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin de la proximité de l'adulte pour fonctionner</li> </ul>
9. Relations conflictuelles avec les pairs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle excessif</li> <li>• Manque d'empathie et de chaleur</li> <li>• Manipulation et hostilité lorsqu'il n'a pas ce qu'il veut</li> <li>• Partage difficilement l'attention de l'adulte</li> </ul>

## ANNEXE 3 : CARACTÉRISTIQUES COMMUNES DES ENFANTS ATTEINTS DU SYNDROME D'ALIÉNATION PARENTALE (SAP)

TRAITS DU SAP	DESCRIPTION DU COMPORTEMENT
Une campagne de dénigrement	L'enfant est obsédé par la « haine » d'un parent. Ce dénigrement de la part de l'enfant a souvent la qualité d'une litanie.
Des rationalisations faibles, frivoles ou absurdes de la dépréciation	L'enfant fournit des justifications irrationnelles et souvent ridicules pour justifier ne pas vouloir être près du parent détesté.
Intransigeant et inflexible	Toutes les relations humaines, y compris les relations parent-enfant, sont « fluides ». Dans les cas de SAP, les enfants n'ont pas de sentiments mitigés. Le parent détesté est entièrement mauvais et le parent aimé est entièrement bon.
Le phénomène du « penseur indépendant »	De nombreux enfants déclarent avec certitude que leur décision de rejeter l'autre parent leur appartient complètement. Ils nient toute contribution du parent aimé.
Soutien incontestable/absolu du parent aimé en conflit parental	Généralement, les enfants acceptent comme valable à 100% les allégations du parent aimé contre le parent détesté, même après avoir vu la preuve que le parent aimé mentait.
Attitude méprisante et absence de culpabilité	L'enfant fait preuve d'une attitude méprisante envers les sentiments du parent détesté.

<p>La présence de scénarios empruntés du parent aimé</p>	<p>Les scénarios ont une qualité répétée et comportent un langage ou des phrases qui ne sont pas normalement utilisés par l'enfant.</p>
<p>L'animosité envers la famille élargie du parent détesté</p>	<p>L'enfant rejette le réseau du parent détesté, même s'il existe de nombreux liens avec les membres de ce réseau, ou si les membres du réseau ont fourni à l'enfant du soutien psychologique par le passé.</p>

## ANNEXE 4 : MÉDIATION CONVENTIONNELLE VS MÉDIATION FAMILIALE HAUTEMENT CONFLICTUELLE

	Médiation conventionnelle <small>Le médiateur peut constater que:</small>	Médiation familiale à hauts conflits <small>Le médiateur peut constater que:</small>
<b>Quel est le moyen de communication utilisée?</b>	Les parties qui participent à la séance de médiation argumentent et cela peut mener à des échanges assez musclés, voire même des malentendus, des insultes et/ou des gestes agressifs.	<p>Des agressions sont délibérément commises par l'une ou les parties impliquées dans le processus de médiation. Ces agressions consistent à exercer sur l'autre partie une forme de contrôle et de pouvoir. Ces attaques peuvent avoir pour but de rouvrir de vieilles plaies et/ou des blessures profondes.</p> <p>Ex : incapacité de surmonter le deuil causé par la mort d'un proche, inaptitude d'accepter la rupture avec l'ex-conjoint.</p> <p>Perceptions erronées de la situation.</p> <p>Emploie à des manigances et des stratagèmes à son avantage. Ex : exagération grossière.</p>
<b>Qui cherche le gain?</b>	Les deux cherchent à gagner, mais pas à tout prix et chacun veut convaincre l'autre de son bon droit.	Il y en a un qui veut gagner à tout prix. C'est le contrôle sur l'autre qu'il recherche. L'individu est habité par la colère et ne parvient

		pas à faire leur deuil de sa relation antérieure.
<b>Quel est l'impact de la rupture de la relation sur l'autre?</b>	N'ayant pas peur de l'autre, les deux se sentent libres de réagir.	La victime ne se sent pas libre de réagir. Elle est hésitante au moment de parler en raison d'une accumulation de peur et de tension.
<b>Comment la rupture est-elle expliquée?</b>	La personne qui a initié la rupture s'explique sur la base du différend. La première année à la suite de la séparation est normalement difficile, marquée par des moments de colère, de déception et de grande tristesse. Après avoir surmonté la période de deuil, la situation se stabilise.	La personne principalement responsable du haut conflit parental ne fournit aucune explication à sa conduite. Elle cherche plutôt à justifier ses faits et gestes. Elle réagit avec colère; devient défensive; se sent persécutée; et utilise diverses stratégies tels que le déni, la banalisation du geste posé, etc. Elle aura tendance à blâmer l'autre parent pour tout. Elle a énormément de difficulté à accepter la rupture, elle peut se sentir inférieure, mise à l'écart et/ou ignorée.
<b>Profil des parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaît qu'elle vit une période difficile et qu'elle doit s'adapter à la situation;</li> <li>• S'entoure de personnes pouvant lui procurer un support moral;</li> <li>• Vit et exprime ses sentiments/émotions, et peut raisonner et être raisonnable;</li> <li>• Veut régler le différend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inflexibilité dans leur façon de raisonner et dans leurs attentes</li> <li>• Saute rapidement aux conclusions et formule des hypothèses sans fondement</li> <li>• Tendance à tout prendre personnel et à tout percevoir comme un affront</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le moindre petit accroc est susceptible de devenir un problème majeur</li> <li>• Recours fréquent au tribunal pour faire valoir leur point de vue et « prouver » que l'autre est à blâmer</li> <li>• Recrute des avocats, alliés pour défendre leur point de vue et se justifier</li> <li>• Prolonge le conflit pendant des années</li> </ul>
--	--	--

Source : Michèle Savourey La médiation familiale dans journal du droit des jeunes 2007/8 (n 268) p. 15-28.

### **Définition de la médiation familiale :**

« La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution ». (Conseil national consultatif des Familles, 2002)

La médiation familiale s'adresse généralement aux personnes aux prises avec une situation de rupture sentimentale, avec ou sans enfants. Ce type de médiation permet de s'entendre sur les modalités de la pension alimentaire, du partage des biens ou encore de la garde des enfants. Elle s'adresse aux couples mariés, aux conjoints de fait et aux partenaires conjugaux. Normalement, c'est un processus qui doit s'amorcer sur une base volontaire, pleinement consentie par les deux parties.

Bien sûr, la médiation familiale ne convient pas à toutes les situations. À l'évidence, les experts ne recommandent pas la médiation familiale lorsque l'un des ex-conjoints est victime de violence intime ou encore lorsqu'il est atteint d'un trouble de la santé mentale diagnostiquée.

### **Ainsi nous pouvons définir la médiation familiale comme :**

- Un lieu d’expression : la parole de chacun, l’écoute réciproque seront soutenus tout au long de la démarche. Pour en garantir l’effectivité, des règles sont énoncées (non interruption, climat d’échange respectueux...), la confidentialité est assurée. Les modalités de fonctionnement sont précisées dans un document signé par les participants en début de démarche ;
- Un lieu de reformulation : la mise en mots va susciter tout un cheminement personnel et commun d’élaboration. Les demandes, les plaintes, les émotions vont devenir autant d’attentes, de besoins à satisfaire. Le conflit, le litige sera retraduit en termes de solution à trouver. Les prises de positions divergentes des intéressés seront appréhendées comme des options différentes à débattre... ;
- Un lieu de confrontation : la médiation offre un espace de mise en présence directe des intéressés. Le tiers agit comme régulateur, garant uniquement du cadre et du processus, assurant à chacun l’impartialité nécessaire ;
- Un lieu de réflexion : en séance, ou entre les séances, chacun est invité à réfléchir et à se définir sur sa conception de la parentalité, la « *coparentalité* », les rôles et les places dans la famille (parents, beaux-parents, grands-parents), à préciser ses positions éducatives, à se réapproprier le sens des questions à débattre. Puis les protagonistes réfléchissent ensemble, discutent, échangent leurs perceptions, leurs points de vue, leurs attentes ;
- Un lieu de création : le médiateur ainsi que la médiation assurent les conditions d’émergence d’un espace tiers singulier, qui ouvre à du possible, de l’inédit, du nouveau. Que ce soit sur le plan relationnel, émotionnel... ou décisionnel ;
- Un lieu de décisions : pour assurer la conduite de la démarche, le médiateur va dérouler le processus par étapes : identification des points litigieux ou de la « *situation-problème* », puis l’exploration des intérêts et le décodage des besoins sous-jacents suivi de la recherche et de la liste des options, enfin la discussion et les accords retenus qui seront retranscrits ou non dans un document signé par les intéressés ;
- Un lieu d’expérimentation : les intéressés vont pouvoir éprouver par eux-mêmes le cheminement nécessaire pour parvenir à un règlement négocié de leurs litiges. En reprenant confiance dans leurs capacités, ils pourront se réapproprier la démarche à l’occasion d’un nouveau différend.

## Médiation à hauts conflits :

Presque tous les couples connaissent un certain niveau de conflit pendant la séparation et le divorce. Le niveau de conflit interpersonnel/juridique varie considérablement et peuvent changer en fonction des problèmes rencontrés par les parents.

Les parents très conflictuels peuvent avoir de graves problèmes sous-jacents, tels que des problèmes affectifs, de santé mentale ou de toxicomanie. Le niveau et l'intensité des conflits parentaux constituent également un facteur très important dans l'adaptation des enfants à la suite d'une séparation ou un divorce. Les conflits parentaux et le manque de coopération ont également un effet négatif sur les enfants.

Les conflits entre conjoints en instance de divorce peuvent être productifs ou destructeurs. Une communication productive peut bien entraîner une résolution du problème. Cependant, la communication tumultueuse entre les deux parents dégénère souvent en colère et en blâme. Un comportement mineur de l'un des partenaires peut être perçu comme extrêmement négatif (Schlater & O'Leary, 1985).

L'interaction devient un cycle qui se perpétue manifesté par des forts sentiments de colère et de peur. Ces émotions négatives empêchent les parents de résoudre leurs différends en lien à la division des biens et la garde ou les visites de enfants. Une fois que le cycle de communication est ponctué de colère et de ressentiment, le conflit semble prendre une autre tournure et les individus impliqués semblent incapables de reprendre une médiation qui aboutiraient finalement à une résolution du problème. Les manipulations de pouvoir manifestées, les menaces, la coercition et la tromperie caractérisent généralement les interactions de communication entre « couples fortement conflictuels ». Le but de ce conflit est d'obtenir le pouvoir et le contrôle sur l'autre parent ou les membres de la famille (American Psychological Association, 1996).

L'escalade du conflit entre les parents en instance de divorce laisse les deux parents avec des sentiments d'incompréhension, de discorde et de défaite (Hocker & Wilmot, 1995.)

Bien que nous soyons d'accord pour dire que l'utilisation du modèle traditionnel de médiation pour négocier la garde dans des familles très conflictuelles peut poser de nombreux problèmes, il existe de nombreux arguments **en faveur d'une tentative de médiation adaptée pour les couples hautement conflictuels** au lieu d'un litige très litigieux. Pearson et Thoennes (1986) soutiennent que la médiation ne transformera pas les couples hostiles en couples coopératifs et n'éliminera pas les conflits futurs, mais qu'elle est perçue comme une intervention moins dommageable que les tribunaux.



## ANNEXE 5 : GARDE DU CHIEN

### **Mise en contexte**

Isabelle et Mathieu se séparent après 7 ans de vie commune. Ils n'ont ni enfant ni maison. Isabelle décide de mettre fin à la relation pour poursuivre sa carrière de rêve à l'étranger.

Mathieu et Isabelle décident d'aller en médiation pour régler la question du partage des biens. Ils ne s'entendent sur aucun point. Ils ont un chien qu'ils souhaitent tous deux garder, mais pour des raisons différentes.

## ANNEXE 5A : INSTRUCTIONS SECRÈTES POUR ISABELLE

### **Garde du chien :**

- C'était votre chien avant de commencer la relation avec Mathieu.
- De plus, c'est vous qui vous en occupez au quotidien (vous le sortez, le nourrissez, le promenez, etc.).
- Vous croyez donc que la garde du chien vous revient.
- Vous êtes extrêmement attachée à votre chien et comme vous abandonnez tous vos repères en quittant le pays, vous voulez absolument garder votre meilleur ami à vos côtés pour une période qui s'annonce assez difficile sur le plan émotif.

### **Fin de la relation :**

- La relation n'a jamais été fantastique. Le courant n'a jamais bien passé entre vous. Mais ce n'était pas affreux non plus... donc vous êtes restés ensemble assez longtemps. Une opportunité d'emploi intéressante se présente enfin et vous tentez d'avoir la vie dont vous avez toujours rêvée.
- Mathieu se contente du statut quo.
- Vous, vous voulez plus. Vous avez des ambitions.

### **Caractère :**

- Vous êtes plutôt détachée de la situation même froide. Pour vous, tout est fini et il vaut mieux passer à autre chose le plus rapidement possible.
- Ce n'est pas votre problème si Mathieu refuse de voir les choses telles qu'elles sont.
- Vous tenez mordicus à votre chien et vous êtes prête à vous battre pour le garder, coûte que coûte!

## ANNEXE 5B : INSTRUCTIONS SECRÈTES POUR MATHIEU

### Garde du chien :

- Il y a quelques années, le chien a eu besoin d'une chirurgie. Vous avez dû dépenser plus de 5 000\$ pour que le chien obtienne les soins dont il avait besoin en raison des difficultés financières qu'éprouvait Isabelle à l'époque.
- Autrement dit, vous n'avez rien contre le chien, mais ce n'est pas pour autant votre meilleur ami.
- Isabelle y est très attachée et vous le savez. C'est d'ailleurs pour cette raison que vous lui avez sauvé la vie.

### Fin de la relation :

- Vous refusez de croire qu'Isabelle mettrait fin à une relation de si longue date pour une « job ».
- Vous pensez qu'elle vit une crise de la quarantaine et que ça va finir par passer. Toutes ces démarches sont donc une perte de temps, parce qu'elle va bien réaliser que sa vie, c'est ici, avec vous!
- Vous faites tellement pour elle. Isabelle a besoin de vous. Isabelle ne peut pas vous quitter.
- Isabelle vous doit tout et là, elle vous jette aux oubliettes?
- Cette histoire de garde du chien vous donne l'occasion de vous venger et de lui montrer que ce ne sera pas si facile que ça de vous quitter.

### Caractère :

- Vous êtes blessé, incrédule et très expressif.
- Comment peut-elle mettre fin à la relation comme ça?
- Vous avez tant investi dans cette relation et elle met tout à la poubelle? Inacceptable!

## ANNEXE 6 : S'ADAPTER SELON LES BESOINS

Béatrice est une fillette âgée de 11 ans et elle a récemment été hospitalisée pour sa propre protection en raison de ses idées suicidaires. En dépit de son jeune âge, celle-ci avait déjà exprimé l'intention de mettre fin à sa vie et présentait des dizaines de traces d'automutilation sur ses cuisses, ses avant-bras et ses côtes. Au moment de son hospitalisation, elle affirmait être un fardeau pour ses parents et ne pas avoir sa place ni chez sa mère ni chez son père. Les seules personnes pour qui la vie lui semblait valoir la peine d'être vécue étaient ses amis.

Béatrice expliquait qu'elle avait dû vivre plusieurs injustices par rapport à ses demi-frères et à ses demi-soeurs (familles recomposées), et ce, tant chez sa mère que chez son père. La conjointe du père de Béatrice était enceinte de 7 mois. Ils prévoyaient combiner une salle familiale à la chambre de Béatrice tout en conservant cette vocation.

Béatrice refusait catégoriquement de retourner vivre chez l'un ou l'autre de ses parents. Cependant, aucun motif de compromission pouvant justifier un signalement à la Société de l'aide à l'enfance n'était ressorti de l'entrevue d'évaluation initiale. Béatrice rapportait des conflits continuels entre ses parents. Elle disait se sentir « prise entre les deux ».

Pendant l'hospitalisation, l'équipe traitante a eu à conjuguer avec la colère des parents qui ne comprenaient pas pourquoi Béatrice restait hospitalisée si longtemps. Le père a même menacé le pédopsychiatre d'obliger sa fille à signer un refus de traitement, car il était convaincu que l'équipe tentait de couper les liens entre lui et Béatrice. Béatrice refusait de parler ou de voir son père, affirmant qu'il ne faisait que parler de lui et qu'il n'était pas là pour elle. Béatrice entretenait toutefois une meilleure relation avec sa mère et acceptait de l'appeler tous les soirs.

Béatrice indique que ses parents sont divorcés depuis qu'elle a 3 ans et que la garde permanente n'a jamais été décidée. Elle avoue avoir passé la majorité de son temps chez sa mère.

Sa mère, Maève Rajotte, présente des traits de dépendance affective. Cela fait déjà plus de 2 ans qu'elle est en arrêt de travail en raison d'une grave dépression et elle suit des traitements médicaux pour essayer de se remettre sur pied. Elle habite dans un petit logement de deux chambres et n'a pas de revenu stable. Madame Rajotte a deux autres enfants de relations antérieures, Sami, 17 ans et Sophia, 21 ans. Ils ne vivent pas avec leur mère. Madame partage son logement avec un homme, Philippe, qu'elle ne considère pas être son conjoint.

Le père, Fabian Délorme, a un diagnostic de trouble de l'humeur. Il s'est remarié. Il habite dans une maison avec trois chambres et travaille comme mécanicien. Son revenu annuel est de 75 000 \$.

La mère veut reprendre la « garde » de Béatrice, mais elle aimerait aussi que son père couvre les frais afférents à la thérapie que sa fille devra suivre. Le père refuse catégoriquement que sa fille déménage chez sa mère et il veut obliger Béatrice à retourner vivre chez lui.

Les parents sont en médiation...

## ANNEXE 7 : LA COMMUNICATION

Les styles de communication sont les suivants tels qu'élaborés par Merrill & Reid :

Style	Description	Mise en garde
Directif (action)	Personne d'action, fonceuse, énergétique, efficace, pragmatique, persuasive, vise des résultats concrets	La personne peut être autoritaire, insensible, intimidante et ne pas reconnaître ses faiblesses
Analytique (processus)	Personne méthodique, pensive, logique, sérieuse, prudente, ordonnée	La personne peut être méfiante, pessimiste, inflexible, indécise, attachée aux détails insignifiants
Aimable (facteurs humains)	Personne sociable, chaleureuse, amicale, compréhensive, tolérante	La personne peut manquer d'assurance et de confiance en soi, être hésitante, facilement égarer, laxiste, adopte un comportement de victime
Expressif (idées)	Personne remplie d'idées, imaginative, innovatrice, sociale, esprit de synthèse	La personne peut être impulsive, excessivement confiante, indisciplinée, impatiente, accusatrice et manipulatrice

Afin de composer avec les différents styles de communications, le médiateur répond comme suit aux styles suivants :

### A. Communiquer avec une personne directive/action:

- Mettez tout d'abord l'accent sur les résultats (énoncez la conclusion dès le début).
- Présentez votre meilleure recommandation (n'offrez pas de nombreuses solutions de rechange).
- Soyez aussi bref que possible.
- Mettez l'accent sur le caractère pratique de vos idées.
- Utilisez des moyens visuels.

### B. Communiquer avec une personne analytique/processus :

- Soyez précis (exposez les faits).
- Organisez votre exposé selon un ordre logique : contexte, situation actuelle, résultats.
- Divisez vos recommandations en diverses catégories.
- Prévoyez des options (envisagez d'autres solutions) et indiquez quels sont les avantages et les désavantages.
- Ne bousculez pas une personne orientée sur le processus.
- Exposez les grandes lignes de votre proposition (1, 2, 3...).

**C. Communiquer avec une personne aimable/facteurs humains :**

- Prenez le temps de bavarder (ne vous lancez pas immédiatement dans la discussion).
- Soulignez les liens entre la proposition et les personnes intéressées.
- Montrez les résultats que l'idée a obtenus dans le passé.
- Utilisez un style d'écriture familier.

**D. Communiquer avec une personne expressive/idées :**

- Prévoyez suffisamment de temps pour la discussion.
- Ne soyez pas impatient si l'interlocuteur digresse.
- Dès le début, efforcez-vous d'établir un lien entre le sujet de discussion et un concept ou une idée plus large (en d'autres mots, conceptualisez le sujet).
- Soulignez le caractère unique de l'idée ou du sujet discuté et mettez l'accent sur la valeur ou l'incidence de l'idée ou du sujet pour l'avenir.
- Lorsque vous écrivez à une personne qui s'intéresse aux idées, tentez dès le début de souligner les idées clés sur lesquelles repose votre proposition ou recommandation. Commencez par un énoncé général, puis entrez progressivement dans les détails.

Différents styles de résolution des différends que peuvent adopter les parties devant soi :

**1. Rivaliser**

- Caractéristiques : compétitif, déterminé, intransigeant, inflexible, cherche à satisfaire ses propres aspirations
- Utilité : lorsqu'on croit avoir absolument raison
- Désavantages : son entourage peut devenir méfiant car on recherche à satisfaire ses besoins

**2. Céder**

- Caractéristiques : conciliant, veut satisfaire les aspirations des autres, fait preuve de générosité ou de charité
- Utilités : si la question importe plus à l'autre qu'à soi-même, un geste de bonne volonté
- Désavantages : possibilité de négliger ses propres besoins, choisir des solutions qui ne conviennent pas pour soi

**3. Éviter**

- Caractéristiques : minimise et contourne de façon diplomatique un conflit, évite le conflit, reporte une résolution
- Utilités : lorsqu'une cueillette d'information supplémentaire est requise avant une prise de décision
- Désavantages : les décisions sur des questions importantes risquent d'être prises, par défaut, sans que les enjeux soient réglés

**4. Collaborer**

- Caractéristiques : travail collaboratif avec l'autre, satisfait aux aspirations des deux parties
- Utilités : trouver une solution satisfaisante aux deux parties lorsque chacun ne veut pas compromettre ses intérêts, ses aspirations ou ses besoins
- Désavantages : requiert beaucoup de temps et d'énergie, peut être épuisant et inutile

**5. Compromis**

- Caractéristiques : négocie, recherche une solution acceptable pour les deux, nécessite des concessions

- Utilités : situation d'équilibre de pouvoir et de poursuite d'objectifs contradictoires
- Désavantages : le compromis n'est pas toujours viable à long terme

Le médiateur doit adapter son style de médiation en fonction des caractéristiques énumérées ci-dessus. Les approches de médiation pouvant être choisies en fonction des parties selon Kenneth Cloke, 2002 :

### **1. Approche évaluative ou directive**

- Le médiateur aide les parties récalcitrantes à faire des compromis en se prononçant sur l'issue probable du différend. Informées du *risque de perdre*, les parties démontrent alors une *ouverture* aux solutions proposées.
- Le médiateur est très directif et prose donc l'entente.

### **2. Approche facilitatrice ou conciliatoire**

- Le médiateur aide les parties à surmonter le différend en encourageant l'écoute active, le partage de craintes et l'expression des sentiments. Ce sont les parties qui élaborent l'entente par le biais de l'apprentissage de soi et de l'autre.

### **3. Approche transformative**

- La médiation transformative (Bush & Folger, 2005) vise la clarification et l'assainissement d'une interaction par la recherche d'une compréhension subjective plus large de la situation vécue par les parties au moyen de la mise en commun et de l'interpénétration de récits divergents.

### **4. Approche narrative**

- Le médiateur aide les parties à externaliser le différend et à s'unir pour le régler. L'autre partie n'est donc plus un adversaire, mais un allié. Le médiateur tente de séparer le différend des personnes en les amenant à déconstruire leurs positions, leurs intérêts et leurs attentes, pour en venir à une compréhension mutuelle et trouver une solution au différend. C'est le problème qui est le problème, et non les personnes impliquées.



## ANNEXE 8 : LISTE DE CONTRÔLE, PRÉPARATION À LA MÉDIATION

Cette liste de contrôle est une liste outillant les médiateurs dans leur préparation d'un processus de médiation. Cette liste s'attarde sur les grandes lignes de la préparation du médiateur. Le médiateur est libre de considérer d'autres points qu'il jugerait utile en fonction de chaque cas différent.

### POINTS À CONSIDÉRER AVANT LA MÉDIATION

- Déterminer sa compétence pour le processus de médiation en cause
- Présenter sa formation, son expertise, son accréditation ou son expérience aux parties
- Informer les parties sur les règles de fonctionnement de la médiation (par exemple : l'utilisation des caucus, le respect, etc.)
- Rencontrer séparément chaque partie avant une réunion commune (ou en présence de leurs avocats ou personnes significatives)
- Déterminer les questions devant faire l'objet de la médiation avec l'aide des parties
- Évaluer le niveau de connaissances juridiques de chaque partie
- Évaluer la volonté des parties à participer au processus de médiation
- Élaborer un ordre du jour et clarifier les attentes des parties
- Déterminer et vérifier les personnalités, le contexte et le fond du conflit
- Déterminer si les avocats des parties vont participer à la médiation
- Concevoir un plan détaillé de médiation incluant les stratégies permettant d'arriver à un accord
- Préparer les parties à régler des problèmes de fond difficiles
- Signer une convention de médiation avec les parties ainsi que l'entente de confidentialité (assurer de préciser que l'enregistrement des sessions de médiation est interdite, ainsi que le partage sur les médias sociaux)
- Clarifier les modalités de paiements

### POINTS À CONSIDÉRER AVANT ET PENDANT LA MÉDIATION

- Dépister la présence de violence intime ou violence familiale
- Dépister la présence d'un trouble de la personnalité
- Dépister la présence d'aliénation parentale
- Évaluer les dynamiques malsaines au sein du couple
- S'assurer de l'absence d'un conflit d'intérêt

### POINTS À CONSIDÉRER SI DES AVOCATS SONT IMPLIQUÉS

- Adapter sa méthodologie de médiation

- Recevoir les mémoires de médiation des parties représentées et les documents en annexe (par exemple : ententes de séparation, plans parentaux suggérés, calculs DivorceMate égalisation des biens, bilans financiers, évaluations d'experts)
- Effectuer une brève conversation sur place avec les avocats et les parties avant la première séance conjointe
- Demander un résumé et clarifier les questions juridiques aux avocats des parties

## ANNEXE 9 : DIFFÉRENCES ENTRE LES CHICANES DE COUPLE ET LA VIOLENCE INTIME

### DÉFINITION DE LA VIOLENCE CONTRE LES FEMMES :

« Tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée ». **Définition retenue par l'Organisation des Nations Unies, 2006**

**TABLEAU – DIFFÉRENCES ENTRE CHICANES DE COUPLE ET VIOLENCE INTIME :**

	<b>Dans une <u>chicane de couple</u>, le médiateur peut constater :</b>	<b>Dans une relation de <u>violence intime</u>, le médiateur peut constater :</b>
<b>Quel est le type d'agression utilisée ?</b>	Il y a de l'argumentation avec possiblement des paroles ou des gestes agressifs.	Il y a des agressions qui sont intentionnelles et qui ont un but en termes de pouvoir.
<b>Qui cherche le gain ?</b>  <b>Quel est le gain recherché ?</b>	Les deux parties cherchent à gagner, mais pas à tout prix.  Chacun veut convaincre l'autre de son bon droit.	Une partie veut gagner à tout prix.  C'est le contrôle sur l'autre qu'il recherche.
<b>Quel est l'impact de l'agression sur l'autre ?</b>	N'ayant pas peur de l'autre, les deux parties se sentent libres de réagir.	La victime ne se sent pas libre de réagir et il y a chez elle de la tension, de la peur et de l'hésitation à parler.

<b>Comment l'agression est-elle expliquée ?</b>	L'agresseur s'explique sur la base du différend.	L'agresseur ne s'explique pas, il se justifie. Il utilise diverses stratégies tels le déni et la banalisation du geste posé.
<b>Avez-vous été témoin ou avez-vous entendu parler d'autres scènes semblables ?</b>  <b>Qui avait déclenché la scène ?</b>	Les chicanes peuvent se vivre en toute transparence.  C'est l'un ou l'autre qui est à l'origine de la scène, les rôles sont interchangeable.	D'autres agressions ont déjà eu lieu et il peut même y avoir ingérence constante dans le quotidien de la victime. Puisqu'il arrive souvent que la victime soit isolée de son réseau, famille et sociale il n'y a pas de témoin.  C'est la même personne qui est à l'origine des agressions.
<b>Comment le pouvoir est-il réparti dans le couple ?</b>	La relation est relativement égalitaire avant, pendant et après la chicane.	Il y a un déséquilibre de pouvoir et la relation est inégalitaire au-delà des agressions.

Ces indices et repères permettent de différencier la chicane de couple (allant du simple conflit au conflit corsé avec possibilité d'agression) de la dynamique de violence intime et offrent des pistes d'intervention adaptées aux différents contextes où l'agression s'exerce.

Les **4 critères délimiteurs** suivants sont aussi reconnus comme permettant de différencier la violence intime ou la domination conjugale) d'une dynamique conflictuelle dans le couple :

- (1) L'agresseur a l'intention de contrôler ;
- (2) Les agressions prennent plusieurs formes : physiques, psychologiques, verbales, sexuelles ou économiques ;

(3) Il y a des signes de répétition : présence du cycle de la violence, augmentation des agressions, justifications de l'agresseur ;

(4) Impact sur la victime : peur, impuissance.

## ANNEXE 10 : CRITÈRES POUR CLASSIFIER LES TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ

La personnalité se définit comme l'intégration stable et individualisée d'un ensemble de comportements, d'émotions et de connaissances fondée sur des modes de réaction à l'environnement qui caractérisent chaque individu (Cottraux et Blackburn, 2005). La personnalité inclut à la fois le tempérament d'origine génétique et le caractère qui résulte des apprentissages et des événements de vie de chacun.

Les psychologues représentent la personnalité sous la forme de traits qui vont de la normalité à la pathologie. Le *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* propose six critères d'ensemble pour classifier les troubles de la personnalité :

- **Critère A.** Les traits représentent une déviation importante par rapport à ce que la culture à laquelle appartient l'individu attend de lui et ils se manifestent dans au moins deux des quatre domaines suivants : cognition, affectivité, relations interpersonnelles ou contrôle des impulsions.
- **Critère B.** Les traits de personnalité doivent être rigides et se manifester dans de très nombreuses situations.
- **Critère C.** Ils conduisent à une détresse des perturbations dans les relations sociales et professionnelles.
- **Critère D.** Le *pattern* est stable et peut être retracé depuis l'adolescence, ou le début de l'âge adulte.
- **Critère E.** Ils ne doivent pas résulter d'un autre trouble psychiatrique.
- **Critère F.** Ils ne résultent pas d'un état, d'un abus de substance ou d'une maladie médicale.

## ANNEXE 11 : TYPES DE TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ

Le *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* propose dix types de troubles de la personnalité classés en trois sous-catégories et une catégorie résiduelle : le trouble de personnalité non spécifié.

### Groupe A : Distant (excentrique, bizarre)

1. La personnalité paranoïaque : méfiance soupçonneuse envers les autres dont les intentions sont interprétées comme malveillantes.
2. La personnalité schizoïde : détachement des relations sociales et restriction de la variété des expressions émotionnelles.
3. La personnalité schizotypique : gêne aiguë dans les relations proches, distorsions cognitives et perceptuelles et conduites excentriques.

### Groupe B : Impulsif (dramatique, émotionnel)

4. La personnalité antisociale : mépris et transgression des droits d'autrui.
1. La personnalité borderline : impulsivité marquée et instabilité des relations interpersonnelles, de l'image de soi et des affects.
2. La personnalité histrionique : réponses émotionnelles excessives et quête d'attention.
3. La personnalité narcissique : fantasmes ou comportements grandioses, besoin d'être admiré et manque d'empathie.

### Groupe C : Anxieux et peureux.

4. La personnalité évitante : inhibition sociale, sentiments de ne pas être à la hauteur et hypersensibilité au jugement négatif d'autrui.
5. La personnalité dépendante : comportement soumis et « collant » lié à un besoin excessif d'être pris en charge.
6. La personnalité obsessionnelle compulsive : préoccupation de l'ordre, de la perfection et du contrôle.

Le **trouble de personnalité non spécifié** correspond à plusieurs traits subliminaires de différents types ou à un type qui n'appartient pas aux dix types ci-dessus : par exemple la personnalité passive agressive ou la personnalité dépressive.

## ANNEXE 12 : TROUBLES DE PERSONNALITÉ DÉTAILLÉS

### **Le trouble de la personnalité borderline (TPB) ou trouble de la personnalité limite (TPL)**

Le trouble de la personnalité borderline (TPB), ou trouble de la personnalité limite (TPL), est un « trouble de la personnalité caractérisé par une impulsivité majeure et une instabilité marquée d'émotions, des relations interpersonnelles et de l'image de soi ».

Il s'agit d'un état d'instabilité généralisé des relations interpersonnelles, affectant l'image de soi, qui est présent au début de l'âge adulte et dans des contextes divers, comme en témoignent *au moins cinq des manifestations suivantes* :

1. efforts acharnés pour éviter les abandons réels ou imaginaires
2. relations interpersonnelles instables et intenses caractérisées par l'alternance entre les positions extrême d'idéalisation et de dévalorisation excessive
3. trouble de l'identité : instabilité marquée et persistante de l'image ou de la notion de soi (ex. retournements brutaux et dramatiques de l'image de soi, avec des bouleversements des objectifs, des valeurs et des désirs professionnels; des changements d'idées et de projets de carrière soudains, l'identité sexuelle, le type de fréquentation)
4. impulsivité dans au moins deux sphères potentiellement dommageables pour le sujet (ex. : dépenses, sexualité, toxicomanie, conduite automobile dangereuse, crises de boulimie)
5. répétition de comportements, de gestes ou de menaces suicidaires ou d'automutilation
6. instabilité affective due à une réactivité marquée de l'humeur (ex. : dysphorie épisodique intense, irritabilité ou anxiété durant habituellement quelques heures et rarement plus de quelques jours)
7. sentiments chroniques de vide
8. colères intenses et inappropriées ou difficulté à contrôler sa colère (ex. : fréquentes manifestations de mauvaise humeur, colère constante ou bagarres répétées)
9. survenue dans des situations transitoire de stress élevé, d'une idée autodestructrice ou de symptômes dissociatifs sévères

Lors des interactions avec les TPB-TPL, il est important de travailler avec eux sur leurs extrêmes cognitifs, plutôt que de les critiquer. L'une des approches thérapeutiques les plus efficaces est la thérapie comportementale dialectique (Linehan, 1993). L'intervention encourage les TPB-TPL à reconnaître leur capacité à changer et à s'accepter tels qu'ils



sont. Plutôt que de reprocher à un individu atteint d'un TPB-TPL d'avoir mal réfléchi, l'intervention vise à leur apprendre à accepter qu'ils (et le monde) ne sont pas parfaits et qu'ils peuvent en même temps acquérir de nouvelles compétences. Le professionnel (avocat, médiateur, thérapeute, membre de la famille) peut valider la personne plutôt que de critiquer le comportement, puis la concentrer sur des comportements alternatifs ou sur la tâche suivante.

Par exemple, lorsqu'un parent TPB-TPL crie des injures à l'autre parent, le médiateur peut répondre : « Je peux comprendre que votre but est simplement de protéger votre fils des dangers que vous avez perçus lors de l'échange de visites le week-end dernier. Je constate que vous vous souciez réellement de vos enfants. D'ailleurs, il existe une panoplie de moyens auxquels vous pouvez avoir recours si la situation se reproduit à l'avenir. Parlons d'eux lors de notre prochaine rencontre. »

SOMMAIRE: LA TPL	ASTUCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La peur de l'abandon est à la base du conflit</li> <li>• Colère, humeur changeante</li> <li>• Contrôlant, accaparant, séducteur et manipulateur pour éviter l'abandon</li> <li>• Les comportements impulsifs et l'autosabotage sont courants en raison de leur incapacité à réfléchir à propos de leur propre comportement et à changer</li> <li>• Le parent peut critiquer ou s'en prendre avec des mots, de la violence ou des poursuites judiciaires</li> <li>• Chercher des alliées pour obtenir leur validation et leur appui pour contrôler d'autres individus (pour éviter de se sentir abandonné) ou pour se venger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rester calme et pragmatique</li> <li>• Se prêter à une écoute active et respectueuse de votre client, même s'il hausse le ton</li> <li>• Éviter de rassurer car il s'agit d'un piège</li> <li>• Avoir des attentes et des limites réalistes</li> <li>• Éviter de réagir excessivement à des émotions intenses</li> <li>• Ne pas ignorer ou mettre fin brusquement à la relation</li> <li>• Participer au contre-transfert</li> <li>• Être objectif, refléter les faits de l'expérience de la cliente pour qu'elle se concentre sur les faits plutôt que sur ses distorsions cognitives et de ce qu'elle aimerait voir arriver</li> </ul>

### **Trouble de la personnalité narcissique (TPN)**

Le trouble de la personnalité narcissique (TPN) est un trouble de la personnalité qui se manifeste par le besoin excessif d'être admiré et par un manque d'empathie. Les symptômes apparaissent au début de l'âge adulte. Le TPN est étroitement lié à

l'égoïsme. Il s'agit d'un état chronique caractérisé par le délire, le fantasme de succès illimité et les comportements grandioses. La plupart du temps, ces aspirations tout à fait irréalistes et démesurées sont attribuables au besoin d'être admiré et au manque d'empathie. Ces traits sont souvent déjà présents chez l'individu au début de l'âge adulte et se manifestent dans divers contextes.

Pour conclure à l'existence d'un TPA, il faut relever chez l'individu *au moins cinq des manifestations suivantes* :

1. la personne a un sens grandiose de sa propre importance (p. ex., surestime ses réalisations et ses capacités, s'attend à être reconnue comme supérieure sans avoir accompli quelque chose en rapport);
2. la personne est absorbée par des fantasmes de succès illimité, de pouvoir, de splendeur, de beauté, de perfection ou d'amour idéal;
3. la personne pense être « spéciale » et unique et ne pouvoir être admise ou comprise que par des institutions ou des gens spéciaux et de haut niveau;
4. la personne a un besoin excessif d'être admirée;
5. la personne pense que tout lui est dû : s'attend sans raison à bénéficier d'un traitement particulièrement favorable et à ce que ses désirs soient automatiquement satisfaits ;
6. la personne exploite l'autre dans les relations interpersonnelles : elle utilise autrui pour parvenir à ses propres fins;
7. la personne manque d'empathie : elle n'est pas disposée à reconnaître ou à partager les sentiments et les besoins d'autrui;
8. la personne envie souvent les autres et croit que les autres l'envient;
9. la personne fait preuve d'attitudes et de comportements arrogants et hautains.

Les relations avec les personnalités narcissiques sont chroniquement insatisfaisantes et mal à l'aise. Lorsque la personne avec un TPN est séparée/ divorcée, elle est prise au dépourvu et se sent comme une victime du comportement « insensible » de l'autre.

Sommaire: La TPN	Astuces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se retrouver en position d'infériorité est à la source des conflits</li> <li>• Demande une attention et un respect constant, extrême</li> <li>• Très centrée sur elle-même, égocentrique</li> <li>• S'attend à une attention ou un traitement supérieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter la critique directe</li> <li>• Reconnaître les forces et les réalisations réelles</li> <li>• Écoutez avec empathie</li> <li>• Partager la prise de décision</li> <li>• Expliquez les avantages de suivre vos conseils</li> <li>• Expliquer les conséquences d'un bris de l'entente</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaction extrêmement négative à toute critique</li> <li>• Manque de respect fréquent et mépris des autres</li> <li>• Inconscient des besoins et des sentiments des autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas ignorer ou mettre fin brusquement à la relation</li> <li>• Écouter avec empathie et respect, même si cela est difficile avec les clients TPN</li> <li>• Toujours reconnaître leur droit de prendre leurs propres décisions</li> </ul>
---	---

## **Trouble de la personnalité antisocial (TPA)**

---

Le trouble de la personnalité antisociale (TPA) est un trouble de la personnalité caractérisé par une tendance générale à l'indifférence vis-à-vis des normes sociales, des émotions et/ou des droits d'autrui. De plus, les personnes atteintes d'un TPA ont souvent un comportement impulsif.

Le TPA se caractérise essentiellement par une attitude de mépris et par le manque de considération pour les droits d'autrui. Ce trouble est parfois appelé psychopathie, sociopathie ou personnalité dyssociale.

Il s'agit d'une attitude générale de mépris et de transgression des droits d'autrui qui fait surface vers l'âge de 15 ans. Pour conclure à l'existence d'un TPA, il faut relever chez l'individu au moins trois des manifestations suivantes :

1. incapacité de se conformer aux normes sociales qui déterminent les comportements légaux, comme l'indique la répétition de comportements passibles d'arrestation
2. tendance à tromper pour tirer profit d'une situation ou simplement par plaisir, indiquée par des mensonges répétés, l'utilisation de pseudonymes ou des escroqueries
3. impulsivité ou incapacité à planifier à l'avance
4. irritabilité ou agressivité, indiquée par la répétition de bagarres ou d'agressions
5. mépris inconsidéré pour sa sécurité ou celle d'autrui
6. irresponsabilité persistante, indiquée par l'incapacité répétée d'assumer un emploi stable ou d'honorer des obligations financières
7. absence de remords, qui se traduit par une indifférence ou des justifications après avoir blessé, maltraité ou volé autrui

Les personnes qui ont un TPA manquent souvent d'empathie et tendent à être immorales, cyniques et à mépriser les sentiments, les droits et la souffrance des autres. Elles peuvent se montrer particulièrement orgueilleuses et arrogantes. Elles peuvent être charmeuses, superficielles, séductrices et avoir la parole facile. Le manque d'empathie, l'orgueil et le

charme superficiel sont des caractéristiques habituellement incluses dans les conceptions traditionnelles de la psychopathie.

Sommaire: La TPA	Astuces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une incapacité de se conformer aux normes sociales et à la législation, une perpétration à répétition des infractions passibles d'arrestations</li> <li>• Une tendance à la tromperie, aux mensonges et aux escroqueries, à l'utilisation de fausses identités, soit pour un profit matériel, soit pour une gratification personnelle</li> <li>• Une impulsivité ou une incapacité à planifier, à s'organiser à l'avance</li> <li>• Une irritabilité, une agressivité qui entraîne des conflits et des bagarres, des agressions physiques</li> <li>• Un mépris total pour sa propre sécurité et pour celle des autres</li> <li>• Une irresponsabilité chronique à l'origine d'importantes difficultés financières (incapacité de respecter ses obligations financières) et dans le travail (incapacité de respecter ses engagements ou d'être stable et fiable)</li> <li>• Une absence totale de remords ou de culpabilité qui se manifeste par une indifférence aux autres et par la mise en avant systématique d'excuses pour se disculper, se justifier d'avoir blessé, maltraité, trompé ou volé autrui</li> <li>• Une incapacité de se mettre à la place des autres et de ressentir de l'empathie</li> <li>• Une difficulté à s'entendre avec les autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir un niveau de scepticisme sain</li> <li>• Éviter d'être séduit ou biaisé par le charme de votre interlocuteur</li> <li>• Éviter de faire des faveurs</li> <li>• Ne pas s'attendre à le changer ou à le « sauver » de lui-même</li> <li>• Obtenir des renseignements additionnels</li> <li>• Expliquer les conséquences d'une inconduite future</li> <li>• Être prêt à imposer et à appliquer des conséquences</li> <li>• Faire attention à vos peurs et vous protéger</li> </ul>

## Trouble de la personnalité histrionique (TPH)

---

Le trouble de la personnalité histrionique (TPH) est caractérisé par une tendance marquée à la dramatisation, au théâtralisme et à l'hyperexpressivité émotionnelle. On y associe fréquemment une suggestibilité et une grande facilité à être influencé par autrui ou par les circonstances.

Il s'agit d'un mode général de réponses émotionnelles excessives et de quête d'attention, qui apparaît au début de l'âge adulte et qui se manifeste dans plusieurs situations. Pour conclure à l'existence d'un TPH, il faut relever chez l'individu au moins cinq des manifestations suivantes :

1. La personne est mal à l'aise dans les situations où elle n'est pas le centre de l'attention d'autrui;
2. Les interactions avec autrui sont souvent caractérisées par des comportements séducteurs, voir même sexuelles ou une attitude provocante et complètement déplacée;
3. La personne exprime ses émotions de façon superficielle et change rapidement d'humeur;
4. La personne utilise fréquemment ses atouts physiques pour attirer l'attention;
5. La personne parle de façon trop subjective et n'explique pratiquement aucun détail;
6. Une dramatisation, un théâtralisme et une exagération de l'expression émotionnelle;
7. Une suggestibilité, elle est facilement influencée par autrui ou par les circonstances;
8. Elle considère que ses relations sont plus intimes qu'elles ne le sont en réalité.

Sommaire: La TPH	Astuces
<ul style="list-style-type: none"><li>• La peur d'être ignorée est à la source du conflit</li><li>• Le sujet est mal à l'aise dans des situations où il n'est pas le centre de l'attention d'autrui</li><li>• L'interaction avec autrui est souvent caractérisée par un comportement de séduction déplacé ou par une attitude provocante</li><li>• La satisfaction immédiate de ses besoins, par autrui, est une préoccupation constante pour elle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire preuve d'un scepticisme rationnel et rester incrédule</li><li>• Écouter respectueusement mais se concentrer sur les tâches</li><li>• Empathie avec les sentiments, pas avec les abus allégués</li><li>• Démontrer un certain intérêt, mais maintenir un équilibre et des limites</li><li>• Offrir un encadrement ou une structure</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Son expression émotionnelle est superficielle et instable</li><li>• Le sujet utilise régulièrement son aspect physique pour attirer l'attention</li><li>• La manière de parler est trop subjective et faible en détails</li><li>• Il y a une dramatisation (théâtralisme) et une exagération de l'expression émotionnelle ;</li><li>• Le sujet fait preuve de suggestibilité : il est facilement influencé par les autres ou par les circonstances</li><li>• Le sujet a tendance à considérer que ses relations sont plus intimes qu'elles ne le sont en réalité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Éviter de réagir excessivement à des émotions intenses</li></ul>
--	--

## ANNEXE 13 : TROUBLES DE PERSONNALITÉ ET HAUTS CONFLITS (RECHERCHE SUPPLÉMENTAIRE PAR KELLY RAYMOND)

Les chercheurs en santé mentale étudient les distorsions cognitives depuis de nombreuses années. Les distorsions cognitives courantes qui apparaissent dans les cas de hauts conflits incluent:

- La pensée du tout ou rien
- Le raisonnement émotif
- La minimisation du positif
- L'amplification du négatif
- La généralisation excessive
- La tendance à personnaliser
- La projection

Puisque les distorsions cognitives des personnes atteintes de troubles de la personnalité les amènent généralement à interpréter les événements ayant une cause « externe », ils cherchent désespérément à blâmer quelque chose ou quelqu'un. C'est un processus psychologique qui consiste à détourner l'attention d'un comportement inacceptable vers le comportement d'un autre. Cela semble être un effort sincère, mais déplacé, pour changer la cause de leur détresse et de leurs problèmes.

À l'occasion, il arrive que certaines personnes aux prises avec un trouble de la personnalité se servent du blâme pour faire progresser leurs propres intérêts. Ils persuadent les autres de voir et d'interpréter les choses à travers leurs distorsions cognitives, en particulier devant les tribunaux et médiateurs. Ils sont doués pour générer un schéma de blâme persistant.

Dans la plupart des cas empreints de hauts conflits, la cible du blâme est une personne avec laquelle il/elle entretient une relation de proximité. Il s'agit souvent d'un(e) (ex) conjoint (e), d'un voisin, d'un collègue, d'un professionnel tel qu'un médecin, un avocat ou un médiateur. Chacune de ces personnes peuvent devenir la cible du blâme à la suite d'un malentendu - tel qu'un appel téléphonique qui n'a pas été retourné – ce qui provoque des sentiments de rejet.

D'ailleurs, en cas de divorce, l'ex-conjoint (e) est une cible facile à blâmer pour tous les problèmes du mariage - et pour le divorce. Cependant, les professionnels de la santé ont du mal à concevoir l'idée que ces problèmes soient en partie de leur faute. La conception générale de la société suppose que les mariages et les divorces relèvent en partie de la responsabilité des deux époux, sauf lorsqu'un des époux adopte un comportement extrêmement inquiétant. Par conséquent, les personnalités très conflictuelles ont souvent tendance à reprocher à leurs ex-conjoints un comportement extrêmement

mauvais. Par exemple, une conjointe devient une mère insalubre, une sorcière dominante, etc. Un conjoint devient un père abusif, un conjoint violent etc.

Les distorsions cognitives de la personne les amènent à croire que leur (ex) conjoint (e) est un « monstre » - en raison du sentiment d'être rejeté et la perte de contrôle. Dans certains cas, la personne sait que les allégations ne sont pas vraies, mais elle est poussée à les formuler en raison des distorsions cognitives. « Elle a toujours été une mère inapte et ses enfants ne se sentent pas en sécurité avec elle », même s'il sait qu'elle a passé les cinq dernières années comme parent principal et qu'aucun incident ne s'est produit.

Alors, comment se perpétue le cercle vicieux ? Alors qu'une personne ordinaire réserve normalement une partie de son énergie émotionnelle pour réfléchir aux changements personnels qui l'attendent, la personne atteinte d'un trouble de la personnalité semblent consacrer toutes ses énergies pour « accuser » une cible. Il n'est donc pas surprenant que les cibles ne répondent pas de manière positive à ces demandes émotionnelles. Par conséquent, la personne atteinte d'un trouble de personnalité cherche à se créer un réseau de soutien pour les appuyer dans leurs « accusations ».

De façon générale, les personnes atteintes d'un trouble de personnalité (ou les personnes à hauts conflits) ne recherchent ni aide ni soutien extérieur pour résoudre leurs problèmes personnels. Lorsque des personnes à hauts conflits sont en conflit, il n'y a rien à discuter ou à négocier. Elles cherchent des cibles à blâmer. Une aide ou un appui se traduit par un sentiment d'être en partie responsable pour le problème et possiblement un menteur. Pour la personne à haut conflit, seul le réseau (familiale ou professionnel) qui l'appuie dans sa distorsion peut être considéré comme fréquentable. On peut souvent retrouver un avocat (celui qui représente) et un thérapeute (celui qui démontre un « caring ») dans leur réseau de soutien. Pour convaincre les personnes dans son réseau qu'ils ont tout à fait raison, les allégations contre la cible sont « dramatiques », la personne à haut conflit exagère ses émotions.

Bien que la plupart des personnes dans le réseau puissent avoir de l'empathie pour la détresse émotionnelle exprimée par la PHC, elles ne sont pas convaincues par les faits réels du conflit. Il faudra des faits plus convaincants pour les gagner. Ainsi, les personnalités très conflictuelles commencent à générer des informations déformées ou des pensées tordues qui correspondent à leurs sentiments. Leurs sentiments créent alors leurs faits et réalité. La formation des avocats, voire même des médiateurs, consiste à la recherche des faits et à enquêter sur la vérité. Cela pourrait prendre des années à conclure.



## ***Faits basés sur les émotions***

---

Si elle est convaincue des faits émotionnels contre la cible, la personne du réseau ressentira un sentiment d'urgence et se sentira obligée de faire les choses au nom de la personne à haut conflit. Cette personne du réseau réussira à convaincre de nouvelles personnes et ensemble elles commenceront à générer eux-mêmes de nouveaux faits émotionnels.

Bien entendu, la cible a généralement deux choix: céder à l'attaque croissante ou riposter et se créer un réseau de soutien également. Il est intéressant de noter que de nombreuses « cibles » ne sont pas des personnes à hauts conflits et ne sont pas de nature adversative ou persuasive. Elles font généralement confiance - parfois même trop confiance - aux autres, et croient donc que les autres verront la vérité sans avoir besoin de persuasion.

## ***Persuasion***

---

L'intensité des émotions exprimées lors d'un procès est l'une des tactiques utilisées par les personnes à hauts conflits. Leur but n'est pas nécessairement d'atteindre un objectif en particulier, mais plutôt de convaincre les autorités judiciaires qu'elles ont raison. Parfois cette intensité surprend même la cible qui ne connaît pas cet aspect ou ce trait de la personne, car elles étaient en relation auparavant.

Certains hauts conflits sont résolus lors de la médiation si le médiateur est capable de gérer la médiation d'une manière qui répond aux besoins de la personne à haut conflit. Cela peut impliquer des concessions émotionnelles ou financières acceptables pour la cible. Cependant, la personne à haut conflit peut refuser de négocier de manière significative, indépendamment de ce que fait le médiateur. Donc, la situation est référée au tribunal.

Les cibles sont généralement désavantagées devant les tribunaux. Elles font confiance au tribunal; elles savent que les faits sont en leur faveur, elles sont donc confiantes qu'elles l'emporteront. Elles commencent par essayer de ne pas aggraver le conflit et adoptent généralement une approche axée sur la résolution des problèmes et le règlement. Elles se comportent de manière respectueuse devant les tribunaux et s'en remettent aux autorités les mieux informées.

Malheureusement, les juges ne peuvent fonder leurs décisions que sur les informations fournies par les parties. Le système judiciaire - un système accusatoire - dispose de nombreuses procédures permettant de contrôler les informations présentées. Dans la plupart des cas, ces procédures encadrent bien les témoignages. Toutefois, dans le cas de personnes à hauts conflits, le processus peut être facilement manipulé si les

professionnels et les décideurs ne sont pas conscients des distorsions cognitives et de la persuasion émotionnelle.

### ***Les distorsions cognitives et le litige***

L'attrait des personnes à hauts conflits aux processus judiciaires est mal compris. Pourtant, une comparaison entre les caractéristiques d'une personne à hauts conflits et le processus judiciaire révèle les éléments suivants.

Caractéristiques des personnes à hauts conflits	Caractéristiques du processus judiciaire
Préoccupation pour la vie: Blâmer les autres	But: décider qui est à blâmer, qui est coupable
Éviter de prendre/ accepter des responsabilités	Le tribunal tiendra une autre responsable
Pensée du tout ou de rien	Coupable ou non coupable (responsable ou non responsable sont généralement les choix)
Chercher l'attention et la sympathie	On peut être le centre d'attention
Chercher agressivement des alliés	Rassembler et amener de nombreux témoins/ avocats/ experts au tribunal
Parler dans des extrêmes dramatiques et émotionnels	Discuter ou témoigner dans des extrêmes dramatiques et émotionnels
Concentration/ focus intense sur les comportements antérieurs	Entendre ou témoigner sur les comportements antérieurs
Punir ceux qui vous ont fait du tort	Le tribunal est le lieu le plus puissant pour infliger une peine (ou des conséquences) dans notre société
Tenter de convaincre les autres de résoudre le problème pour toi	De nombreux professionnels vont travailler fort pour résoudre vos problèmes
Le mensonge est acceptable lorsqu'on se sent désespéré	En réalité, le tribunal reconnaît ou punit rarement l'outrage au tribunal

Ainsi, les personnes à hauts conflits évitent d'avoir à répondre pour leur geste et donc ne modifient pas leur propre comportement. Les vrais problèmes (la source du problème) ne sont pas résolus et les conflits s'intensifient sans fin.

## BIBLIOGRAPHIE

---

- Aron EN, *Ces gens qui ont peur d'avoir peur*, Masson, Éditions de l'Homme, Montréal, 2000
- Cloninger S, *La personnalité*, Flammarion, Paris, 1999
- Cottraux J & Blackburn IM, *Psychothérapies cognitives des troubles de la personnalité*, Masson, Paris, 2006 (2e édition).
- Cottraux J, *La répétition des scénarios de vie*, Odile Jacob, Paris, 2001
- Debray Q et coll. *Protocoles de traitement des personnalités pathologiques*. Masson, Paris, 2005.
- Fanget F. *Toujours mieux ! Psychologie du perfectionnisme*. Éditions Odile Jacob, Paris, 2006.
- Kagan J, *La part de l'inné*, Bayard, Paris, 2000.
- Hahusseau S, *Comment ne pas se gâcher la vie*, Éditions Odile Jacob, Paris, 2003
- Lelord F & André C, *Comment gérer les personnalités difficiles*, Éditions Odile Jacob, Paris, 1996
- Lelord, F & André, C. *La force des émotions*, Éditions Odile Jacob, Paris 2001
- Linehan MM, *Traitement cognitivo-comportemental du trouble de personnalité état-limite*, Médecine & Hygiène, Genève, 2000
- Linehan MM, *Manuel d'entraînement aux compétences pour traiter le trouble de personnalité état-limite*, Médecine & Hygiène, Genève, 2000.
- Mehran F. *Traitement du trouble de la personnalité borderline*. Masson, Paris, 2006.
- Page D. *Borderline : retrouver son équilibre*. Odile Jacob, Paris, 2006.
- Philippot P. *Émotion et psychothérapie*. Mardaga, Wavre (Belgique), 2007.
- Pleux D. *Exprimer sa colère sans perdre le contrôle*. Odile Jacob, Paris, 2006.
- Rimé B. *Le partage social des émotions*. PUF, Paris, 2006.
- Van Rillaer J, *Les colères*, Bernet-Danilo, Paris, 1999
- Young JE & Klosko JS, *Je réinvente ma vie*, Éditions de l'Homme, Montréal, 1995
- Young JE et coll. *La thérapie des schémas : approche cognitive des troubles de la personnalité*. Bruxelles, De Boeck, 2005.
- Zuckerman M, *La troisième révolution du cerveau*. Psychobiologie de la personnalité, Paris, Payot 2003

## ANNEXE 14 : SCÉNARIO ARMAND ET DANIELLE

Les parents de Chloé (6 ans) et Samuel (8 ans) se sont rencontrés il y a 8 ans. Les conflits ont émergé puisque le père Armand ne pouvait plus endurer les sautes d'humeur excessives de la mère, Danielle, ni ses « délires ». Armand se serait senti dépassé et il a décidé de quitter le domicile familial il y a 2 ans. Armand vit à l'extérieur de la ville d'Ottawa et rend visite à ses enfants de temps à autre au domicile de la mère.

Lors d'une récente visite, Armand aurait remarqué ce qui suit;

- Danielle semble déprimée et selon les enfants, elle sortirait très peu de la maison.
- Les voisins lui auraient partagé leurs inquiétudes, car ils entendent souvent la mère crier après les enfants et ses propos semblent « décousus ».
- Armand remarque que le logement est en désordre et très sale. Le réfrigérateur et le garde-manger sont presque vides. La nourriture manque souvent. Chloé et Samuel disent aller manger régulièrement chez les voisins.
- L'hygiène des enfants lui apparaît négligée. Il note également que leurs vêtements sont trop grands ou trop petits, ou encore, ils ne sont pas adéquats pour la température. Chloé et Samuel rapportent qu'ils font régulièrement l'objet des moqueries des autres enfants, ce qui les rend tristes.
- Lorsque Armand se renseigne auprès de l'école, le directeur signale ce qui suit : « Bien que Chloé et Samuel aiment l'école, ils sont souvent absents, les devoirs ne sont pas faits. Ils ont de plus en plus de difficulté à suivre le rythme de la classe et à progresser dans leur apprentissage. Ils flânent souvent dans le voisinage après l'école ».

Armand fait donc un signalement auprès de la Société de l'aide à l'enfance. Le signalement est retenu. Le tribunal rend une ordonnance confiant la garde des enfants au père avec droits de visite surveillés pour la mère.

Au début, Danielle exprime de la colère parce que la Société de l'aide à l'enfance se mêle de ses affaires. Elle soutient ne pas avoir besoin d'aide. Lors des visites avec les enfants et l'intervenante à son domicile, Danielle démontre un comportement colérique et ne semble pas être capable d'articuler son insatisfaction de façon cohérente. Les enfants semblent confus et déboussolés. L'intervenante propose donc que les visites se déroulent dorénavant dans leurs bureaux pour garantir aux enfants un niveau de sécurité plus élevé.

Lors d'une visite au bureau de la Société de l'aide à l'enfance, Danielle se présente en taxi. Elle vide le contenu de la valise du taxi devant la réception de la Société de l'aide à l'enfance, celle-ci contenait : le lavabo de cuisine, des outils, des vêtements et de la vaisselle. Lorsque l'intervenante lui demande ce qu'elle fait, elle n'arrive pas à saisir ce que Danielle lui explique. La croyant donc en « détresse » et observant que son ton est élevé, les policiers sont appelés à intervenir. Danielle se désorganise et devient violente lors de leur intervention. Les visites sont alors complètement suspendues. Danielle ne comprend pas cette mesure intrusive et veut faire appel à la décision.

L'avocat de Danielle réussit à la convaincre de se faire évaluer. Le psychiatre impliqué souligne que Danielle souffre d'un trouble de la santé mentale du **Type A - La personnalité schizotypique**. Les comportements et propos décousus de Danielle résultent d'une distorsion cognitive. Danielle interprète les choses comme ayant une cause externe et blâme les autres pour ce qui lui arrive. Ces distorsions se sont aggravées et sont à la source d'une détresse interne lorsqu'elle se sent confrontée. Le psychiatre suggère une approche calme et pragmatique et d'écouter avec respect, sans jugement. Il souligne l'importance de demeurer objectif; de réfléchir aux faits propres à l'expérience de sa cliente pour qu'elle se concentre sur la réalité plutôt que sur sa vision erronée et tordue de ce qu'elle souhaiterait qui se passe.

L'intervenante rencontre Danielle à nouveau pour tenter de comprendre son expérience. Elle réussit à comprendre que Danielle venait de se faire évincer de son logement le matin de sa visite supervisée. Craignant de manquer sa visite et ne voulant pas laisser ses effets personnels dans le logis, elle avait décidé de les apporter avec elle et de trimbaler son lavabo de cuisine.

Depuis cette rencontre :

- Armand comprend maintenant les effets des troubles de la santé de Danielle. Il reconnaît l'importance de créer un horaire fixe et stable pour éviter les bouleversements
- L'intervenante appuie Danielle dans son rétablissement. La situation financière de Danielle se redresse progressivement et son logement est désormais bien entretenu.
- Lorsque nécessaire, Danielle va au comptoir vestimentaire. Elle a intégré depuis quelques semaines un organisme de cuisine collective. Cela lui permet d'avoir toute la nourriture qu'il lui faut et de rencontrer d'autres personnes. Elle s'est liée d'amitié avec une autre mère.
- Danielle reconnaît qu'il est préférable que les enfants soient avec leur père car elle a du travail personnel à faire pour stabiliser sa santé mentale. La médication et son suivi psychiatrique l'aide à regagner une stabilité.

## ANNEXE 15 : TABLEAUX SOMMAIRES DES TECHNIQUES D'INTERVENTION AUPRÈS DE PERSONNES ATTEINTES D'UN TROUBLE DE LA PERSONNALITÉ OU DE TOUTE PERSONNE CONTRARIÉE

### ÉTAPE 1 : Tableau sommaire

Établir une relation avec la personne à hauts conflits	Astuces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écouter la peur et la colère (sans devenir accroché)</li> <li>• Être constant et cohérent</li> <li>• Anticiper les crises</li> <li>• Établir et maintenir une relation professionnelle</li> <li>• Valider la personne et non la plainte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une relation équilibrée qui n'est ni trop proche ni trop froide.</li> <li>• Maintenir le même respect et la même reconnaissance des caractéristiques positives pour les deux parties, même si vos recommandations ou votre décision peut exiger que l'une des parties ait plus de conséquences ou plus de tâches à accomplir que l'autre.</li> <li>• Inciter le client à éviter de réagir de façon exagérée avec des commentaires et des actions qui aggravent encore le conflit. Encouragez le client à éviter de faire des concessions simplement pour nouer des liens qui pourraient renforcer les distorsions cognitives de la personne à hauts conflits.</li> </ul>

### ÉTAPE 2 : Tableau sommaire

Établir une structure et encadrer la personne à hauts conflits	Astuces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir des limites et des attentes et clarifier les rôles</li> <li>• Choisir ses batailles</li> <li>• Gérer les émotions</li> <li>• Se concentrer sur les tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les émotions du client (qu'il soit une personne à hauts conflits ou une cible), puis concentrez-vous sur les tâches qu'il peut accomplir. Cela peut</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les alliés négatifs</li> </ul>	<p>nécessiter beaucoup de répétition. Éviter d'aggraver le conflit avec des répliques émotionnelles ou en suscitant des attentes irréalistes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être ferme quant à la maîtrise des émotions et à la recherche de solutions.</li> <li>• Limiter la colère et les allégations contre les parties.</li> <li>• Donner des tâches qui les obligent à contribuer à la résolution du problème.</li> <li>• Inviter le client à démontrer sa coopération en se concentrant sur la solution et en fournissant des informations vérifiables.</li> <li>• Aider le client à analyser le vrai conflit et concentrez son énergie sur l'obtention d'informations et de témoins à l'appui de la vérité.</li> <li>• Encourager le client à éviter de devenir préoccupé par des comportements inappropriés et des détails sans importance, aussi dérangeants qu'ils puissent être.</li> </ul>
---	---

### ÉTAPE 3 : Tableau sommaire

Évaluer la réalité	Astuces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir un scepticisme sain (garder un esprit ouvert)</li> <li>• Reconnaître les distorsions cognitives</li> <li>• Discerner le mensonge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à discerner le mensonge de la vérité.</li> <li>• Examiner conjointement les faits et recueillir des preuves avec un esprit ouvert.</li> <li>• Admettre que nous ne saurons jamais tout et que nous sommes tous sujets à commettre des erreurs.</li> <li>• Être conscient des faits émotionnels et de la persuasion</li> </ul>

	<p>périphérique. Les personnes à hauts conflits sont souvent plus convaincantes à propos des fausses informations qu'une cible ne le sera à propos de la vérité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander « Est-ce vraiment vrai » lorsque des allégations dramatiques sont formulées.</li> </ul>
--	--

## 1. Étape 1 : reconnaître les aspects relationnels

### 1.1 Être à l'écoute des peurs et des frustrations (sans s'y accrocher)

Si vous écoutez attentivement les personnes impliquées dans une situation à hauts conflits, vous remarquerez que la plupart de vos interactions peuvent être assez brèves. Maintenez un contact visuel direct et sans distraction en tout temps. Évitez d'interrompre avec des questions lorsqu'elle vous fait part de ses sentiments et de son expérience. Soyez à l'écoute et faites preuve d'empathie lorsque vient le temps de répondre. Il est possible d'être attentionné, et ce, même lors d'une conversation téléphonique.

Soyez toujours conscient de votre communication non verbale et envoyez des signaux positifs à votre interlocuteur (hochement de la tête, se pencher légèrement vers l'interlocuteur, jambes et bras décroisés). Répondez en reconnaissant les sentiments et les émotions de la personne en disant par exemple « Cela doit être vraiment difficile pour vous. C'est vraiment triste ».

Évitez de valider le contenu de ce que la personne dit. Il suffit tout simplement prendre connaissance de l'information. « D'accord, j'entends ce que tu dis; je comprends comment tu te sens et jusqu'à quel point le sujet te tracasse. »

### 1.2 Être constant et cohérent

Soyez constant au niveau du soutien émotionnel que vous apportez à la personne. Plus vous êtes constant et cohérent, plus la personne à hauts conflits se sentira en sécurité. Plus vous êtes brusque et incohérente, plus la personne à hauts conflits risque de se sentir menacée. Cela pourrait d'ailleurs accentuer son sentiment de détresse morale et se traduire par une multiplication de comportements « indésirables » (appels téléphoniques plus fréquents, longs courriels, fax, se présente sans rdv), car la personne à hauts conflits, s'exposant dans toute sa vulnérabilité, sera alors à la recherche d'un appui émotionnel et de réconfort. Elle sera aussi plus susceptible de mettre fin à la relation abruptement et d'entamer des procédures contre vous (plainte pour manquement déontologique au barreau, activement tenter de tarir votre réputation, etc) après avoir été brusquée.



Il vaut mieux être cohérent qu'excessivement doux, souple et permissif, car en bout de ligne, ces personnes souffriront davantage et seront plus enclines à intérioriser le traumatisme si elles se font aussi abandonner par leur avocat. Il s'agit d'ailleurs de l'une des erreurs les plus courantes dans le traitement des personnes à hauts conflits.

### 1.3 Anticiper les crises

Au début d'une relation avec une personne à hauts conflits, il risque d'y avoir plusieurs crises, car ces personnes sont très sensibles aux insécurités relationnelles. Vous devez anticiper ces crises en vous renseignant sur le sujet et les façons de gérer ces épisodes de conflit souvent difficiles à surmonter.

Il n'est pas rare de recevoir un appel de crise d'une personne à hauts conflits dans les 24 heures suivant l'ouverture de son dossier. Cette étape dans votre relation mettra votre engagement à l'épreuve et testera votre lien avec la personne à haut conflit. Il s'agit d'un moment charnière dans votre relation professionnelle, car il déterminera le niveau de confiance que vous accordera la personne à hauts conflits. De plus, il devrait aussi permettre d'instaurer et/ou de renforcer le sentiment de sécurité et d'assurance qui devrait émaner de cette relation. Vous risquez de vous faire harceler par les nombreux appels téléphoniques de la personne à hauts conflits et ses visites sans rdv si vous ne prenez pas l'appel suivant une crise. Vous pourriez même faire l'objet de poursuites et de procédures disciplinaires si jamais cela mène au dépôt d'une plainte.

### 1.4 Établir et maintenir une relation professionnelle

Le fait que vous développiez une relation professionnelle avec une personne à hauts conflits et que vous soyez attentionné à son égard ne signifie pas que vous devriez vous nouer d'amitié avec elle ou que vous devriez chercher à accroître cette proximité. Plus vous êtes proches, plus la personne à hauts conflits risque d'avoir des attentes élevées envers vous. Dans les cas les plus extrêmes, cela peut même mener une personne à hauts conflits à vouloir développer une relation plus intime avec son représentant ou d'autres professionnels avec qui elle est en contact. Les thérapeutes décrivent cela comme un « transfert » qui peut se retourner contre vous si vous laissez la relation devenir trop intense en autorisant les rapprochements émotionnels, affectifs et physiques.

Évitez d'être trop sensible aux émotions de la personne à hauts conflits. Elle essaiera de vous convaincre de la gravité de la situation ou de la nécessité urgente d'agir pour faire face à la crise qu'elle perçoit. Restez calme et professionnel : « Oui, j'ai déjà prévu travailler sur ça avec vous demain. » Ou, « Nous aurons besoin de plus d'information

avant d'agir; vous pourriez m'aider en rassemblant des documents pertinents que je pourrai ensuite consulter lors de notre prochaine rencontre. »

### 1.5 Valider la personne, pas la plainte

Évitez d'accepter le contenu de ce que dit la personne à hauts conflits sans avoir la certitude qu'il s'agit de renseignements véridiques. Votre travail consiste à soutenir la personne et non pas sa plainte. Dans la plupart des disputes hautement conflictuelles, il n'y a pas de témoins et très peu de preuves. La personne à hauts conflits aura tendance à vouloir compenser pour les lacunes au niveau éléments de preuve admissibles en cour par l'entremise de témoignages très chargés sur le plan émotif. La personne à hauts conflits cherchera à vous donner l'impression que vous devez être d'accord avec elle si vous souhaitez maintenir votre lien et qu'au regard de sa version des faits, il devrait s'agir d'une évidence. Évitez ce piège. Votre lien est basé sur votre relation avec la personne et non pas sur sa plainte.

Par exemples :

- « Oui, je vois à quel point cette situation est bouleversante pour vous. Je pourrais partager votre point de vue mais je ne peux que présenter des informations vérifiables aux autres. Nous avons besoin de plus de preuves. Je ne peux pas simplement dire que vous estimez que c'est vrai. Même si vous avez tout à fait raison, cela ne signifie pas que l'autre personne (voire même un juge) le verra de cette façon. Mon travail consiste à faire avancer la cause. Tu n'as pas à me convaincre. En fait, nous devons songer à ce que l'autre dira. Que penses-tu qu'il va dire? Et quels faits pouvons-nous partager? »
- « Mon rôle est de faciliter la résolution du problème et non pas d'évaluer qui a raison. Je me concentre sur ce qui s'en vient, pas sur le passé et sur le blâme. Il est toujours possible que l'un de vous ait tort. En tant que médiateur, je ne dispose pas des moyens pour trancher cette question. Alors, concentrons-nous donc sur la recherche d'une solution avec laquelle vous pourrez vivre plutôt que de chercher à déterminer qui dit vrai sur les choses passés. »

## **2. Étape 2 : Structure/ encadrement**

### 2.1 Établir des limites et des attentes et clarifier les rôles

Les personnes à hauts conflits remettent souvent en question les limites de la relation professionnelle. Elles le font en partie pour découvrir où se situent ces limites, mais aussi pour prendre avantage de cette relation. Vous devez donc être à la fois doux et ferme dans l'établissement de vos limites. C'est dans ce contexte que vous aurez à diriger la

relation d'une main de fer dans un gant de velours. Évitez de modifier ou d'adoucir les règles, surtout lorsqu'il s'agit de règles que vous avez établies. L'établissement de limites est non seulement convenable, mais absolument nécessaire, et ce, même si la personne à hauts conflits ne les aime pas. Elles pourraient se plaindre, mais finiront par les accepter aussi longtemps que vous resterez en relation avec eux.

Tout au long de votre relation avec la personne à hauts conflits, vous devrez établir des limites claires en ce qui concerne sa conduite et la vôtre.

Certaines personnes à hauts conflits vont vraiment repousser les limites. Ils peuvent vous demander de les rencontrer en dehors du bureau ou de développer une relation sociale avec eux. Cela peut entraîner de nombreux problèmes. Premièrement, cela créera l'espoir que vous allez consacrer de plus en plus de temps à leur dossier. Deuxièmement, la personne à hauts conflits peut ressentir avec vous une affinité qui pourrait déclencher un « transfert » de sentiments d'amour et/ ou de haine envers vous. Certaines poursuites pour faute professionnelle commencent par une lente érosion des frontières professionnelles.

Les professionnels de la santé mentale ont des limites éthiques/déontologique clairement définies qui ne peuvent en aucun cas être franchies par leurs clients. Ces normes externes peuvent occasionnellement être rappelées aux clients pour vous aider à établir vos limites, sans que cela ne soit perçu comme un rejet personnel. Ces règles seront plutôt perçues comme des normes de rendement professionnel qui régissent l'ensemble des membres de votre profession dans leurs rapports avec des clients, tout comme le font les thérapeutes.

## 2.2 Choisir vos batailles

En situation de conflit grave, vous devez limiter vos objectifs et concentrer vos énergies pour aboutir. Dans de nombreux cas, choisir ses batailles implique d'expliquer clairement et simplement l'importance de chaque problème pour ensuite choisir conjointement les enjeux qui feront l'objet d'une médiation. Parfois, un règlement sur un problème mineur permet d'acquiescer la confiance de votre client et de raviver son espoir que les choses progresseront en sa faveur.

## 2.3 Gérer les émotions

Durant la séance de médiation, il est pratique courante d'identifier la source ou la nature des problèmes émotionnels pour voir où se trouvent les obstacles qui causent le blocage. De nombreux conflits interpersonnels sont liés à des blessures émotionnelles, à des problèmes de communication et à des incompréhensions culturelles. Spécifier les

répercussions d'un enjeu donné lors d'une discussion peut permettre un « débloqué » et faire avancer la cause. Toutefois, l'approche inverse est préférable dans les cas où il y a une personne à hauts conflits. Les personnes à hauts conflits ont beaucoup de difficulté à gérer leurs émotions et leur capacité d'écoute est souvent très faible.

Dans les situations à hauts conflits, il est souvent préférable de reconnaître brièvement les sentiments de la personne impliquée pour ensuite rediriger la conversation vers les faits vérifiables et les questions à résoudre. Cela permet à la personne impliquée dans une situation à hauts conflits de savoir qu'elle a été entendue, mais que la source ou la cause de ses sentiments n'est pas à l'ordre du jour. Ceci est particulièrement important dans le cadre d'une séance de médiation. Lorsque le médiateur reconnaît et entend les sentiments, il doit ensuite se concentrer sur les faits.

Plusieurs personnes à hauts conflits sont soulagées lorsqu'elles parviennent à maîtriser leurs émotions étant donné qu'elles exposent leur vulnérabilité émotionnelle vis-à-vis de l'autre partie impliquée dans le processus de médiation.

Par exemple :

- « Je comprends que vous vous sentez tous les deux frustrés et en colère. En particulier, Marie semble se sentir ignorée et Carl semble se sentir attaqué. Reconnaisant ces sentiments, je voudrais passer à vos propositions sur la manière de résoudre ce différend. Certains privilégient des séances de remue-méninges. Selon cette méthode, chaque partie rédige sa proposition et nous ne l'évaluons pas avant d'avoir dressé une liste complète de toutes les propositions. Qui veut commencer avec une proposition? »

En mettant leurs émotions de côté, les parties peuvent se concentrer sur la tâche. Bien sûr, les émotions vont refaire surface, à un moment ou à un autre, mais il faut simplement les reconnaître et rediriger la médiation vers la résolution de problèmes.

Dans certains cas, l'explication suivante est utile:

- « Je peux voir que vous ressentez beaucoup de tristesse par rapport à l'enjeu X et que vous vous sentez mal compris. C'est tout à fait normal que vous ayez tout deux l'impression que c'est l'autre qui tire son épingle du jeu. C'est un sentiment très courant dans les instances de séparation/divorce, et ce, malgré qu'il puisse vous échapper selon votre vision des choses. De plus, je sais que vous souhaitez que l'autre reconnaisse vos efforts et compatisse avec vous, mais je ne pense pas que ce soit possible dans ce contexte stressant. »

Ensuite, passez rapidement à la résolution de problèmes.

## 2.4 Se concentrer sur les tâches

Dans les situations à hauts conflits, il faut se concentrer davantage sur les tâches à accomplir et non pas sur les sentiments des parties. Il ne suffit pas de leur dire quoi ne pas faire; vous devez leur donner quelque chose d'autre à faire à la place. Dans certains cas, il peut être très difficile de se concentrer sur ces tâches pour les personnes impliquées dans le conflit. Ainsi, le médiateur pourrait avoir à répéter certains points à maintes reprises.

Les médiateurs peuvent attribuer des tâches ou des devoirs à leur client à hauts conflits (en fait, tous les clients en bénéficient), tels que la collecte de documents, la réalisation de recherches, la préparation de notes pour les déclarations, etc. Cependant, avec les personnes à hauts conflits, vous devez mentionner que vous ne pouvez pas garantir que vous utiliserez toutes les informations fournies, mais que vous en utiliserez autant que possible, selon le contexte.

## 2.5 Gérer les alliés négatifs

Dans les cas hautement conflictuels, il faut s'attendre à ce qu'il y ait un réel « réseau » de personnes liées à la personne à hauts conflits et que certaines d'entre elles enveniment le conflit encore davantage. Pour un médiateur, le nombre de personnes présentes peut être intimidant, mais dans les cas hautement conflictuels, la présence de ce réseau peut aussi servir à faire progresser la situation par rapport à certaines questions épineuses.

Généralement, la meilleure approche avec les membres de la famille est de les impliquer dans des tâches positives pour faire avancer le dossier. Tout comme vous devriez le faire avec votre client impliqué dans une situation à hauts conflits, vous pouvez aussi demander aux membres de sa famille de recueillir des informations, de vous dresser une liste de personnes ressources et de vous suggérer des arguments. En travaillant avec les membres de la famille, vous minimisez vos chances de vous les mettre à dos.

Avec la permission de votre client, vous pouvez interroger tous les membres de la famille qui souhaitent participer. Votre client peut être présent ou non, cette décision peut être prise à sa guise. N'oubliez pas que vous ne voulez pas prendre de mesures aliénantes et que vous devez plutôt renforcer l'esprit d'équipe au sein de la famille pour favoriser la collaboration entre les parties en vue de solutionner le problème.

## **3. Étape 3 : Évaluation de la réalité**

La plupart des personnalités très conflictuelles ne peuvent tolérer qu'une seule vision de la réalité - la leur. Ils prennent leurs sentiments pour des faits accomplis. Ils essaieront de

vous persuader que leur « vérité » est la bonne et n'hésiterons pas à hausser le ton et à jouer sur vos émotions jusqu'à ce que vous soyez d'accord avec elles.

Les personnes à hauts conflits sont tellement convaincues de leur perception ou de leur distorsion de la réalité qu'il leur est difficile d'accepter de nouvelles informations ou des preuves contraires à leur vision des choses. Cette dichotomie engendre une détresse interne. Elles essaient donc de persuader les autres d'adhérer à leur réalité déformée.

### 3.1 Maintenir un scepticisme sain (garder l'esprit ouvert)

Le médiateur doit maintenir une réflexion éclairée, un niveau de scepticisme sain et une curiosité à toute épreuve dans le cas de personne à hauts conflits, sans quoi le conflit perdure et s'intensifie. La personne à hauts conflits amplifie toute infraction mineure et se présente devant un juge en insistant pour obtenir une ordonnance.

- Par exemple, le juge rend une ordonnance de visites surveillées intérimaire car la personne à hauts conflits présente des faits fondés sur ses sentiments et ses impressions personnelles. Par exemple, l'enfant est à risque. La personne à hauts conflits invoque une panoplie d'émotions et de faits de plus en plus dramatiques pour chercher à susciter la réaction (qui sont faux mais nécessitent un examen juridique approfondi) tandis que l'objectif réel est de produire de plus en plus de données factuelles véridiques. Le cas fait boule de neige, chaque fait étant annulé par un autre fait émotionnel, chaque fait émotionnel est annulé par un fait réel. Ce faisant, il n'est pas surprenant que certains divorcent perdurent pendant des années.

Le médiateur doit maintenir un niveau de scepticisme sain pour éviter les pièges et de sombrer dans les distorsions de la personne impliquée dans une situation hautement conflictuelle. Les médiateurs peuvent « évaluer la réalité » en misant sur les faits concrets et factuels et en ne se contentant pas de réponses vagues.

Il est naturel de vouloir venir en aide à quelqu'un qui est en détresse et qui vous partage des propos dramatiques. Il est fortement recommandé que les médiateurs se renseignent et obtiennent une formation qui leur permet de reconnaître les différents types de personnalité ainsi que les distorsions cognitives qui pourraient se produire lors des rencontres.

- Par exemple, si les « faits » présentés pèsent lourdement sur le thème « il m'a abandonné », c'est peut-être un TPB (trouble de la personnalité borderline), une erreur de perception ou une vengeance. Si les « faits » semblent démontrer qu'« elle essaie de me contrôler », il s'agit peut-être d'une manifestation d'un TPA (trouble de la personnalité antisocial) et la personne qui se sent dominée et essaie de dominer à son tour.

- Dans ces cas, les médiateurs doivent maintenir un scepticisme sain et poser des questions pour clarifier certains enjeux : « Comment t’a-t-il abandonné? Dis-moi en détail. » Ou « Comment est-ce qu’elle te contrôle? Est-ce vraiment une forme de contrôle? »

En posant ces questions, le médiateur peut déterminer si les faits avancés par les parties sont des distorsions cognitives ou s’ils correspondent à la réalité. En se concentrant plus immédiatement sur des faits détaillés, les « faits émotionnels » s’effondrent souvent, la personne à haut conflit ne peut produire suffisamment de détails pour appuyer ses propos. Ainsi, un différend peut être mieux contrôlé et ne jamais dégénérer en une cause très conflictuelle.

### 3.2 Reconnaître les distorsions cognitives

Dans son travail avec des personnes atteintes de dépression, Aaron T Beck (1967) a identifié six erreurs systématiques de pensée :

- La pensée « tout ou rien » ou « noir ou blanc »** : Penser de façon dichotomique (polarisée) sans nuance : tout ou rien, noir ou blanc, jamais ou toujours, bon ou mauvais.... Il n’y a pas de place pour le gris. Par exemple : se voir comme un raté suite à une mauvaise performance. Cette distorsion est souvent présente dans le perfectionnisme.
- L’inférence arbitraire (conclusion hâtive)** : Tirer des conclusions hâtives (habituellement négatives) à partir de peu de preuves. Par exemple : la *lecture de la pensée d’autrui* consiste à inférer les pensées possibles ou probables d’une personne ; l’*erreur de prévision* consiste à prendre pour des faits des attentes sur la tournure des événements.
- La surgénéralisation** : Tirer une conclusion générale sur la base d’un seul (ou de quelques) incident(s). Par exemple : si un événement négatif (tel qu’un échec) se produit, s’attendre à ce qu’il se reproduise constamment : « Tu oublis toujours de verrouiller la porte de la maison ! », bien que la personne n’ait oublié qu’une seule fois la semaine dernière.
- L’abstraction sélective (ou filtre)** : Tendance à s’attarder sur des détails négatifs dans une situation, ce qui amène à percevoir négativement l’ensemble de cette situation.
- La dramatisation et la minimisation** : Amplifier l’importance de ses erreurs et ses lacunes. Considérer un événement désagréable mais banal comme étant

intolérable ou une catastrophe. Ou, au contraire, minimiser ses points forts et ses réussites ou considérer un événement heureux comme banal.

- f) **La personnalisation** : Penser à tort être responsable d'événements fâcheux hors de son contrôle ; penser à tort que ce que les autres font est lié à soi.
- g) **Le raisonnement émotionnel** : Prendre pour acquis que des états émotifs correspondent à la réalité. Par exemple : considérer la peur comme une preuve de danger éminent; se dire « je suis stupide » plutôt que « je me sens stupide ».
- h) **Les croyances sur ce qui devrait être fait (fausses obligations)** : Avoir des attentes irréalistes à propos de ce que l'on devrait ou de ce que les autres devraient faire sans prendre en considération les ressources disponibles dans la situation. Cela peut engendrer un sentiment de culpabilité, de la frustration, de la colère et du ressentiment.
- i) **L'étiquetage** : Utiliser une étiquette, c'est-à-dire un qualificatif qui implique un jugement négatif, de façon qui représente une généralisation à outrance, plutôt que de décrire le comportement spécifique. Par exemple : « Je suis un perdant » plutôt que de qualifier l'erreur.
- j) **Le blâme** : tenir d'autres individus responsables pour ses propres émotions ou au contraire, se blâmer pour celles des autres, et ce, à tort dans les deux cas.

### 3.3 Discerner le mensonge

Le terme « mensonge » est l'énoncé délibéré d'un fait contraire à la vérité, ou encore la dissimulation de la vérité (on parlera alors de mensonge par omission). Mentir consiste à déguiser ou dissimuler sa pensée dans l'intention de tromper.

**Pourquoi mentir ?** Différents motifs nous poussent à mentir, notamment le besoin d'être aimé et l'enrichissement personnel. Le psychologue Sébastien Bouchard s'est amusé à identifier des motifs liés à certains des principaux troubles de la personnalité.

- **Trouble de la personnalité narcissique** : pour éviter de perdre la face et d'éprouver de la honte. Pour amplifier la valeur de ses succès dans l'espoir d'être admiré.
- **Trouble de la personnalité antisociale** : pour manipuler l'autre dans le but de mieux l'exploiter. Pour masquer un délit ou minimiser la gravité de ses actes d'incivilités et ne pas avoir à assumer les conséquences de ses gestes.



- **Trouble de la personnalité histrionique** (en quête excessive d'attention) : pour plaire encore plus et pour séduire. Pour dévaloriser ses rivaux.
- **Trouble de la personnalité « borderline »** : pour éviter de se faire abandonner. Pour avoir rapidement accès à la satisfaction d'un désir, par impulsivité.
- **Trouble de la personnalité évitante** : pour éviter les confrontations et la critique.

Face à une personne souffrant d'un trouble de la personnalité, il est possible de penser qu'elle est une « menteuse professionnelle » ou pathologique. La vérité est bien entendu beaucoup plus complexe et va au-delà des apparences qui sont souvent trompeuses. Le mensonge est un outil qui permet à la personne à hauts conflits de maintenir un certain contrôle sur la situation. La personne à hauts conflits ne se rend pas nécessairement compte qu'elle ment. Le mensonge fait souvent partie de sa distorsion cognitive.

En tant que médiateur, si vous soupçonnez un mensonge, abordez la personne calmement en lui présentant les informations dont vous disposez. Confrontez certains des mensonges avec de l'information factuelle. Il s'agit de l'un des outils les plus efficaces pour faire affaire avec une personne à hauts conflits.

## ANNEXE 16 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE

### A. Intervention adaptée

Afin de déterminer si un enfant a besoin de protection, les sociétés mettent en application un outil normalisé appelé les **Échelles d'admissibilité des services de bien-être de l'enfance**. Si une société détermine qu'une enquête s'avère nécessaire, elle doit mettre en application les **Normes de la protection de l'enfance en Ontario**. Les Normes de la protection de l'enfance guident la préposée ou le préposé à la protection de l'enfance pendant toute la durée du cas, de l'admission jusqu'à la fin de l'enquête, en passant par la gestion du cas bénéficiant de services continus et la fermeture du dossier.

Lorsqu'on détermine qu'un enfant a besoin d'une protection, les sociétés offrent aux familles des services et des soutiens et/ou des aiguillages vers des partenaires communautaires afin d'essayer, si possible, d'éviter que l'enfant ou le jeune soit pris en charge et d'aborder les préoccupations liées à la protection qui ont été décelées.

Lorsqu'un enfant est confié à une société, l'objectif principal est de le retourner à la maison, si c'est possible et les efforts sont axés sur l'atteinte de cet objectif.

### B. Planification de placements permanents

Les enfants et les jeunes sont confiés aux soins des sociétés pour des raisons très variées. Les enfants et les jeunes qui sont pris en charge par une société et qui ne peuvent pas être retournés à la maison sont placés en dehors du domicile et confiés à un ou des fournisseurs de soins qui sont choisis en fonction des besoins des enfants et des jeunes et selon les options disponibles dans leur réseau élargi et leur communauté. Trouver des foyers permanents pour les enfants et les jeunes qui sont pris en charge est un facteur contributif clé pour améliorer leurs résultats, en leur permettant de tisser des liens sûrs, bienveillants et stables, de grandir et de se développer. Il y a des enfants et des jeunes qui grandiront à la charge d'une société s'ils ne trouvent pas de foyer permanent répondant à leurs besoins.

### C. Processus judiciairisés et résolution extrajudiciaire des différends

Toute information reçue par une société de l'aide à l'enfance relativement à des inquiétudes au sujet d'un enfant est traitée comme un signalement potentiel. Un rapport à l'effet qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection est immédiatement évalué par un intervenant et il est consigné au dossier dans les 24 heures de sa réception.

Les facteurs suivants sont étudiés en premier :

1. L'objet de l'information est-il un enfant, tel que défini dans la Partie III de la LSEJF?

2. L'enfant réside-t-il actuellement dans le ressort géographique de la société? (Si ce n'est pas le cas, le préposé à la protection de l'enfance transmet le dossier à la société d'aide à l'enfance appropriée.)
3. Lorsqu'il réagit à un rapport indiquant qu'un enfant peut avoir besoin de protection, l'intervenant discute avec la personne qui a fait le signalement dans le but:
  - a. d'obtenir un rapport complet et détaillé de l'incident ou des circonstances motivant la personne qui a fait le signalement à croire que l'enfant pouvait avoir besoin de protection
  - b. d'obtenir des informations sur le fonctionnement de la famille et ses membres individuels, surtout sur lorsque la situation de l'enfant n'inspire pas confiance
  - c. d'obtenir des informations sur le réseau de soutien de l'enfant et de la famille – parents, famille élargie ou membres de la communauté - susceptibles de fournir un soutien à l'enfant et à la famille
  - d. de fournir à la personne qui fait le signalement des renseignements sur l'obligation continue de faire rapport
  - e. de fournir des informations sur la façon dont la société d'aide à l'enfance peut réagir au signalement

Tous les signalements soumis sont étudiés pour déceler des événements de violence familiale.

S'il existe un soupçon qu'un enfant puisse avoir besoin de protection, le dossier est immédiatement évalué. L'intervenant préposé à la protection de l'enfance :

1. se sert d'un outil de dépistage de l'admissibilité des cas soumis en plus des autres renseignements disponibles sur l'enfant et sur la famille pour prendre la meilleure décision concernant le signalement;
2. analyse et juge la notation obtenue grâce à l'outil; il l'examine en regard des renseignements disponibles sur la vulnérabilité de l'enfant et en tenant compte des besoins et des capacités de protection de l'enfant et de la famille;
3. vérifie si l'enfant et la famille ont besoin de la protection de l'enfance ou de services communautaires;
4. prend une décision concernant l'intervention la plus appropriée.

## D. Moment d'intervention

Lorsqu'une enquête sur la protection d'un enfant s'avère être l'action la plus appropriée, l'intervenant qui reçoit le cas soumis doit décider du moment où l'enquête doit commencer. Le moment d'intervention est déterminé par le niveau d'urgence ou le niveau évalué d'une menace actuelle ou imminente à la sécurité d'un enfant. Une enquête est lancée :

- dans les douze (12) heures pour les familles de la communauté, de même que pour les enquêtes sur un aidant communautaire familial ou institutionnel s'il y a une menace imminente à la sécurité d'un enfant ou quand des indices physiques risquent de se perdre s'il y a un délai;
- dans les sept (7) jours pour les enquêtes de familles qui ne présentent aucune menace immédiate à la sécurité;
- Dans les quarante-huit (48) heures pour les enquêtes institutionnelles sur un aidant communautaire dans lesquelles aucune menace immédiate à la sécurité n'a été constatée.

## E. Éventail des placements

Voici l'éventail des options de placement :

- **Les soins conformes aux traditions** : une option de placement culturellement adaptée pour les enfants et les jeunes autochtones qui ont besoin d'une protection. Dans ce cas, l'enfant ou le jeune est placé avec une personne qui n'est pas son parent selon les coutumes de la bande ou de la communauté autochtone à laquelle il est affilié.
- **La garde par un proche** : le placement d'un enfant ou d'un jeune qui est jugé avoir besoin d'une protection avec un proche ou un membre de la communauté jusqu'à ce que les problèmes de sécurité aient été réglés. Cette mesure permet à l'enfant ou au jeune de retourner chez son ou ses parents ou jusqu'à l'élaboration d'un autre plan de permanence.
- **Le placement en famille d'accueil** : une option de placement familial pour un enfant ou un jeune jugé avoir besoin d'une protection.
- **Les foyers de groupe** : le placement d'un enfant ou d'un jeune jugé avoir besoin d'une protection dans un établissement pour enfants (p. ex. un foyer de groupe). Il existe deux options pour les foyers de groupe : 1) un modèle selon lequel le personnel s'occupe de trois enfants ou plus qui n'ont pas de lien de parenté 2) un modèle selon lequel un parent s'occupe de cinq enfants ou plus qui n'ont pas de lien de parenté entre eux.

- **La garde légale** : une option privilégiée lorsqu'un parent d'accueil, un proche ou un membre de la communauté obtient une ordonnance qui accorde la garde légale, conformément aux lois provinciales sur le bien-être de l'enfance, d'un enfant ou d'un jeune qui a été confié aux soins d'une société de façon prolongée (jusqu'à l'âge de 18 ans) et lorsque cet enfant ou ce jeune est mis en congé de la prise en charge par la société.
- **L'adoption** : une ordonnance de la cour qui établit qu'aux fins de la loi, l'enfant adopté devient l'enfant du père adoptif ou de la mère adoptive et cette personne devient le père ou la mère de l'enfant.

Afin de faciliter la transition des jeunes qui quittent la prise en charge d'une société, le **Programme des intervenants auprès des jeunes en transition**, qui est offert par des organismes communautaires répartis aux quatre coins de la province, met les jeunes qui sont en transition en contact avec des ressources et du soutien incluant un soutien au logement, des ressources pédagogiques, des services d'emploi ainsi qu'une formation sur les compétences nécessaires à la vie courante. Ces ressources et ce soutien sont accessibles dans la collectivité.

## F. Règlement extrajudiciaire des différends (RED)

### *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*

#### **Règlement extrajudiciaire des différends**

Méthode prescrite de règlement extrajudiciaire des différends

**17 (1)** Si un enfant a ou peut avoir besoin de protection sous le régime de la présente loi, la société étudie si une méthode prescrite de règlement extrajudiciaire des différends pourrait faciliter le règlement de questions qui se rapportent à l'enfant ou à un programme de soins à lui fournir.

Enfant inuit, métis ou de Premières Nations

**(2)** Si les questions visées au paragraphe (1) se rapportent à un enfant inuit, métis ou de Premières Nations, la société consulte un représentant qu'a choisi chacune des bandes et communautés inuites, métisses ou de Premières Nations auxquelles l'enfant appartient en vue de décider si un processus de règlement extrajudiciaire des différends établi par les bandes et les communautés ou un autre processus semblable prescrit pourrait faciliter le règlement de ces questions.

Si, à un moment quelconque de la prestation des services de protection de l'enfance, il devient apparent que l'enfant a besoin ou pourrait avoir besoin de protection en vertu de la loi, la Société d'aide à l'enfance (SAE) doit déterminer si une méthode prescrite de

règlement extrajudiciaire des différends (RED) pourrait aider à résoudre tout problème relatif à l'enfant ou à concevoir un plan de soins pour l'enfant.

Le RED est une stratégie permettant de rationaliser les processus judiciaires et de favoriser des solutions de rechange. Il encourage la famille, et peut-être même la famille élargie et la communauté, à participer à la planification et à la prise de décision. Bien que la SAE soit tenue d'envisager le RED, cette méthode est volontaire et doit être entreprise avec le consentement de tous les participants

## ANNEXE 17 : DISPOSITION DE LA LOI SUR LES SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE

La *Convention relative aux droits des enfants* affirme sans équivoque que les institutions et les agents qui sont appelés à trancher les conflits ne doivent pas se limiter à promouvoir, selon la perspective traditionnelle, l'intérêt de l'enfant comme seul critère-phare. Ils doivent également garantir à l'enfant, dès qu'il est capable de se former une opinion, le droit de participer aux processus décisionnels où l'on discute de son meilleur intérêt.

Les recherches menées sur les représentations élaborées par les enfants autour de leurs droits fondamentaux révèlent qu'ils ressentent le besoin de ne pas être considérés comme des « objets », qu'ils ont conscience d'avoir des opinions et des jugements importants à exprimer (Cherney, Walker Perry, 1996 ; Bosisio, 2005).

Même dans les cas les plus conflictuels, quand la sauvegarde des rapports avec les parents passe par les pratiques du contact (impliquant l'intervention d'experts), on ne peut passer outre au respect de l'opinion d'un enfant qui manifesterait une intention ferme de ne plus voir un parent. La conviction que les enfants puissent devenir autonomes et compétents dans la mesure où les adultes leur consentent, avec des modalités diverses selon les compétences cognitives et relationnelles acquises, de participer aux décisions qui les concernent, même à des décisions comportant certains risques qui ne sont pas de toute façon en état de compromettre sérieusement l'acquisition de la future autonomie décisionnelle (Freeman, 1997).

L'Ontario a adopté la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (LSEJF), qui abroge et remplace la Loi sur les services à l'enfance et la famille (LSEF) de 1990. Le préambule de la LSEJF reconnaît que le gouvernement de l'Ontario est déterminé à respecter les principes selon lesquels les services fournis aux enfants et aux familles doivent être axés sur les enfants, doivent respecter leur identité, leur diversité ainsi que le principe d'inclusion et doivent être éclairés à l'aide d'une sensibilisation aux préjugés et au racisme systémiques et à la nécessité d'éliminer ces obstacles.

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* est accessible à l'adresse suivante : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/17c14>

### **DROITS DES ENFANTS RECEVANT DES SOINS**

#### **Droit d'exprimer son point de vue à l'égard des décisions**

**8** (1) Il est entendu que les droits d'un enfant recevant des soins qui sont énoncés à l'article 3 s'appliquent aux décisions qui concernent l'enfant, notamment les décisions relatives à ce qui suit :

- a) le traitement, l'éducation ou les programmes de formation ou de travail fournis à l'intention de l'enfant ou de l'adolescent;
- b) les croyances, l'identité communautaire et l'identité culturelle de l'enfant ou de l'adolescent;
- c) le placement en établissement ou le congé de l'établissement où l'enfant ou l'adolescent est placé ou son transfert à un autre établissement.

### **Opinion dûment prise en considération**

(2) L'opinion de l'enfant ou de l'adolescent à propos des décisions visées au paragraphe (1) doit être dûment prise en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité, conformément à la disposition 2 de l'article 3.

### **Droit d'être informé : admission dans un établissement**

**9** À son admission dans un établissement, et à des intervalles réguliers par la suite, ou, si des intervalles sont prescrits, aux intervalles prescrits par la suite, l'enfant qui reçoit des soins a le droit d'être informé, dans un langage qu'il peut comprendre, des points suivants :

- a) les droits que lui confère la présente partie;
- b) les protocoles de règlement des plaintes mis au point en vertu du paragraphe 18 (1) et la possibilité de demander un examen supplémentaire conformément à l'article 19;
- c) les protocoles d'examen ou de révision dont peuvent se prévaloir les enfants en vertu des articles 64, 65 et 66;
- d) les protocoles de révision dont peut se prévaloir l'adolescent visé à l'alinéa b) de la définition de «enfant recevant des soins» ou «enfant qui reçoit des soins» au paragraphe 2 (1) en vertu de l'article 152;
- e) ses responsabilités pendant son placement;
- f) les règles concernant le fonctionnement quotidien du programme de soins en établissement, y compris les mesures disciplinaires.

### **Droits en matière de communications**

**10 (1)** L'enfant qui reçoit des soins a les droits suivants :

- a) le droit d'avoir régulièrement des conversations privées avec les membres de sa famille ou de sa famille élargie, de leur rendre régulièrement visite et de recevoir leur visite régulière, sous réserve du paragraphe (2);



- b) le droit, sans délai déraisonnable, d'avoir des conversations privées avec les personnes suivantes et de recevoir leur visite :
  - (i) son avocat,
  - (ii) une autre personne le représentant, y compris l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et les membres de son personnel,
  - (iii) l'ombudsman nommé en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* et les membres de son personnel,
  - (iv) un député à l'Assemblée législative de l'Ontario ou au Parlement du Canada;
- c) le droit d'envoyer et de recevoir des communications écrites qui ne sont ni lues, ni examinées ni censurées par une autre personne, sous réserve des paragraphes (3) et (4).

#### **Cas où l'enfant est confié aux soins d'une société de façon prolongée**

(2) L'enfant qui reçoit des soins et qui est confié aux soins d'une société de façon prolongée en application d'une ordonnance rendue en vertu de la disposition 3 du paragraphe 101 (1) ou de l'alinéa 116 (1) c) n'a pas le droit reconnu d'avoir des conversations avec un membre de sa famille ou de sa famille élargie, de lui rendre visite ou de recevoir sa visite, si ce n'est en application d'une ordonnance de visite rendue sous le régime de la partie V (Protection de l'enfance) ou d'une ordonnance de communication ou d'un accord de communication rendue ou conclu sous le régime de la partie VIII (Adoption et délivrance de permis relatifs à l'adoption).

#### **Examen des communications écrites destinées à un enfant recevant des soins**

- (3) Sous réserve du paragraphe (4), les communications écrites qui sont destinées à un enfant recevant des soins :
- a) peuvent être ouvertes par le fournisseur de services ou un membre de son personnel en présence de l'enfant ou de l'adolescent et examinées dans le but de vérifier si elles contiennent des articles qu'interdit le fournisseur;
  - b) peuvent être examinées ou lues par le fournisseur de services ou un membre de son personnel en présence de l'enfant ou de l'adolescent, sous réserve de l'alinéa c), si le fournisseur croit, en se fondant sur des motifs raisonnables, que le contenu de ces communications peut causer des maux physiques ou affectifs à l'enfant ou à l'adolescent;

- c) ne doivent être ni examinées ni lues par le fournisseur de services ou un membre de son personnel si elles proviennent de la personne visée au sous-alinéa (1) b) (i), (ii), (iii) ou (iv) ou lui sont destinées;
- d) ne doivent être ni censurées ni retenues, les articles qu'interdit le fournisseur de services pouvant toutefois en être retirés et ne pas être remis à l'enfant ou à l'adolescent.

### **Examen des communications écrites destinées à un adolescent**

(4) Les communications écrites qu'envoie un adolescent détenu dans un lieu de détention provisoire ou gardé dans un lieu de garde en milieu fermé ou en milieu ouvert, ou qui lui sont destinées :

- a) peuvent être ouvertes par le fournisseur de services ou un membre de son personnel en présence de l'adolescent et examinées dans le but de vérifier si elles contiennent des articles qu'interdit le fournisseur;
- b) peuvent être examinées ou lues par le fournisseur de services ou un membre de son personnel et retenues intégralement ou partiellement si le fournisseur ou le membre de son personnel croit, en se fondant sur des motifs raisonnables, que le contenu de ces communications peut :
  - (i) soit nuire à l'intérêt véritable de l'adolescent, à la sécurité publique ou à la sécurité du lieu de détention ou de garde,
  - (ii) soit renfermer des éléments interdits par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Canada) ou une ordonnance judiciaire;
- c) ne doivent être ni examinées ni lues en vertu de l'alinéa b) si elles proviennent de l'avocat de l'adolescent ou lui sont destinées;
- d) ne doivent être ni ouvertes ni examinées en vertu de l'alinéa a), ni examinées ni lues en vertu de l'alinéa b), si elles proviennent d'une personne visée au sous-alinéa (1) b) (ii), (iii) ou (iv) ou lui sont destinées.

### **Définition**

(5) La définition qui suit s'applique au présent article.

«communications écrites» Courrier et communication électronique sous quelque forme que ce soit.

## **Visiteurs : conditions et restrictions applicables**

**11** (1) Le fournisseur de services peut imposer aux personnes qui rendent visite à un adolescent dans un lieu de détention provisoire ou un lieu de garde en milieu ouvert ou en milieu fermé les conditions et les restrictions qui sont nécessaires pour assurer la sécurité des membres du personnel ou des adolescents présents dans le lieu.

## **Suspension des visites en situation d'urgence**

(2) Le fournisseur de services qui a des motifs raisonnables de croire qu'il existe dans un lieu de détention provisoire ou un lieu de garde en milieu ouvert ou en milieu fermé, ou dans la collectivité, une situation d'urgence pouvant présenter un danger pour les membres du personnel ou les adolescents présents dans le lieu peut suspendre les visites jusqu'à ce qu'il ait des motifs raisonnables de croire que la situation est réglée et qu'il n'y a plus de danger.

## **Exception**

(3) Malgré le paragraphe (2), le fournisseur de services ne peut pas suspendre les visites des personnes suivantes, sauf si le directeur provincial établit que cette mesure est nécessaire pour assurer la sécurité publique ou la sécurité des membres du personnel ou des adolescents présents dans le lieu :

- a) l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et les membres de son personnel;
- b) l'ombudsman nommé en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* et les membres de son personnel;
- c) un député à l'Assemblée législative de l'Ontario ou au Parlement du Canada.

## **Libertés personnelles**

**12** L'enfant qui reçoit des soins a les droits suivants :

- a) le droit d'avoir un niveau raisonnable de vie privée et de jouir, raisonnablement, de la possession de ses effets personnels, sous réserve de l'article 155;
- b) le droit de recevoir un enseignement lié à ses croyances, à son identité communautaire et à son identité culturelle, et le droit de participer aux activités connexes de son choix, sous réserve de l'article 14.

## **Programme de soins**

**13** (1) L'enfant qui reçoit des soins a droit à un programme de soins conçu pour répondre à ses besoins particuliers. Ce programme doit être élaboré dans les 30 jours suivant l'admission de l'enfant ou de l'adolescent dans un établissement.

## **Droit de recevoir des soins**

(2) L'enfant qui reçoit des soins a les droits suivants :

- a) le droit de participer à l'élaboration du programme de soins qui le concerne et aux modifications qui y sont apportées;
- b) le droit d'avoir accès à de la nourriture de bonne qualité et qui convient à l'enfant ou à l'adolescent, y compris des repas équilibrés;
- c) le droit de disposer de vêtements de bonne qualité et qui conviennent à l'enfant et à l'adolescent, compte tenu de sa taille, de ses activités et des conditions météorologiques;
- d) le droit de recevoir, autant que possible en milieu communautaire, des soins médicaux et dentaires, sous réserve de l'article 14, à intervalles réguliers et lorsqu'il en a besoin;
- e) le droit de recevoir, autant que possible en milieu communautaire, un enseignement qui correspond à ses aptitudes et à ses talents;
- f) le droit de participer, autant que possible en milieu communautaire, à des activités récréatives, sportives et créatives qui conviennent à ses aptitudes et à ses intérêts.

## **Consentement parental**

**14** Sous réserve du paragraphe 94 (7) et des articles 110 et 111 (garde de l'enfant pendant l'ajournement, ordonnance confiant un enfant aux soins d'une société de façon provisoire ou prolongée), le parent d'un enfant qui reçoit des soins garde les droits qu'il peut avoir :

- a) pour diriger l'éducation de l'enfant ou de l'adolescent et l'enseignement qui lui est dispensé dans le respect des croyances de l'enfant ou de l'adolescent, de son identité communautaire et de son identité culturelle;
- b) pour accorder son consentement au nom d'un enfant ou d'un adolescent qui est incapable à l'égard d'un traitement, s'il est le mandataire spécial de l'enfant ou de l'adolescent conformément à l'article 20 de la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*.

## ANNEXE 18 : MÉTHODE AUTOCHTONE DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS

Le nombre disproportionné d'enfants autochtones qui sont pris en charge par les services de protection de l'enfance constitue l'un des plus importants défis sociaux auxquels font face les communautés autochtones du Canada.

D'ailleurs, bien que les données portant sur le placement des enfants en dehors de leur famille soient incomplètes, certains auteurs condamnent encore aujourd'hui l'intervention des services de protection de l'enfance dans les communautés autochtones, la qualifiant de pratique colonialiste ou assimilatrice.

Les méthodes autochtones de règlement des différends ont été rétablies et appliquées dans le contexte des collectivités autochtones canadiennes, sous forme de trois modes de règlement alternatifs :

- Une première approche utilise des formules occidentales, comme la négociation, la conciliation, l'arbitrage et la médiation.
- Une deuxième approche utilise des formules autochtones afin de régler des différends conformément à la culture et aux coutumes des parties autochtones en cause. Ces méthodes ont de multiples facettes, en raison de la diversité des peuples autochtones sur le continent et de leur caractère distinct; elles sont à l'image des enseignements autochtones d'où elles sont tirées et diffèrent donc d'une nation autochtone à une autre.
- Une troisième méthode utilise le mariage des deux formules, de manière à réaliser une synthèse entre des aspects des formules occidentales et des formules autochtones traditionnelles.

### **Tribunaux, groupes ou comités de règlements des différends**

Certaines communautés autochtones ont mis sur pied ou sont en voie de le faire, des tribunaux, des groupes ou des comités de règlement de différends. Ces mécanismes peuvent être organisés par une communauté, un conseil tribal ou un partenariat formé de plusieurs communautés. Ils utilisent souvent d'autres modèles, par exemple la médiation ou la conciliation et même les cours de justice.

Des aînés et d'autres personnes respectées possédant des connaissances et une expertise pertinente sont choisis pour participer au tribunal, au groupe ou au comité. Ces décideurs entendent ce que les parties ont à dire au sujet d'une question, puis ils prennent une

décision en la matière. Ils sont nommés pour une période donnée ou peuvent être tirés d'une liste plus nombreuse de décideurs afin d'assurer l'impartialité.

Les tribunaux, groupes ou comités peuvent agir à titre :

- Consultatifs : fournir des conseils ou des recommandations non exécutoires sur la décision, le règlement ou le plan le plus approprié;
- Décideurs : rendre des décisions exécutoires (finales et applicables); ou
- De mécanisme d'appel : entendre les appels et rendre des décisions à la suite d'autres processus (ou mécanismes) moins formels.

### **Processus des cercles**

Des communautés autochtones ont adopté des modèles de décision et de règlement de différends axés sur des cercles de partage. Les cercles traitent de questions en matière de préjudice et de sécurité et sont en lien seulement avec les systèmes de justice pénale et de protection de l'enfance.

Les processus des cercles portent différentes appellations, mais ils ont tendance à suivre un modèle similaire et présentent des éléments en commun :

- Toutes les parties doivent consentir à y participer.
- Les cercles sont menés par un animateur compétent.
- Ils sont normalement de nature privée, seules les parties et quelques personnes invitées y étant présentes et au courant de ce qui s'y déroule.
- Des membres de la famille, de la communauté et des professionnels peuvent être invités et la participation de la famille élargie et de la communauté est encouragée.
- Dans le cadre de la plupart des cercles, il y a une évaluation avant le processus et une préparation des participants :
  - On s'attend souvent à ce qu'il y ait un niveau élevé de confidentialité au sujet de ce qui se déroule pendant le processus.
  - Normalement des approches holistiques et réparatrices sont employées pour ce qui touche les questions et les personnes en cause.
  - Les processus varient. Il peut s'agir de processus normalisés ou encore de processus dans lesquels les communautés ont inclus ou intégré à fond leurs propres pratiques et principes juridiques, culturels et

spirituels en tant qu'éléments essentiels et principes directeurs de base.

- Les processus des cercles mènent habituellement à un accord ou à un plan écrit.
- Dans certains cas, des séances de suivi permettent de savoir si l'accord ou le plan fonctionne bien.

### **Exemples de cercles :**

- Cercles de détermination de la peine : cercles animés liés au système de justice pénale et qui se terminent souvent par une recommandation à un juge au sujet du plan de détermination de la peine adapté à un contrevenant donné.
- Cercles de guérison et de conciliation : cercles animés normalement liés au système de justice pénale mais qui peuvent aussi s'étendre à d'autres préjudices et différends. Il peut s'agir de mécanismes se prolongeant sur une certaine période et qui comprennent d'autres ressources thérapeutiques, culturelles ou autres nécessaires à un changement positif ou auxquelles les personnes peuvent recourir.
- Groupes consultatifs familiaux : processus de groupes animés initiés en Nouvelle-Zélande et maintenant courants et acceptés au Canada, et qui visent particulièrement les questions touchant les jeunes et la protection de l'enfance. Ils mettent habituellement l'accent sur les enfants et les membres de la famille et de la famille élargie sont invités à se rassembler et à partager leurs opinions et à trouver des solutions à un problème donné.

### **Étapes communes des processus des cercles**

1. Renvoi : Selon le problème, on peut renvoyer les participants au système judiciaire, au service d'aide à l'enfance ou, dans certains cas, ils peuvent consulter eux-mêmes ou par l'entremise du chef et du conseil ou d'autres aides ou fournisseurs de services de la communauté.
2. Préparation : Un animateur compétent et rémunéré discute avec les personnes référées et détermine les membres de la famille proche, de la famille élargie ou de la communauté, les aînés, les professionnels qui devraient être présents. Normalement, l'animateur discute en privé et face à face avec tous les participants possibles afin d'évaluer la dynamique, les risques et la probabilité de réussite. Un aîné ou un guide

- spirituel peut aussi participer à certains processus. Dans d'autres processus, une préparation comportementale ou spirituelle est requise.
3. Ouverture : L'animateur accueille les participants au cercle. Un aîné ou un guide spirituel ouvre souvent la séance par une prière, une purification ou une brève cérémonie. Les règles et les attentes en matière de sécurité sont clairement définies.
  4. Présentation des participants/Identification des rôles : Au début de la plupart des cercles, on fait un tour de table et tous les participants se présentent et précisent leur rôle et les raisons de leur présence.
  5. Identification du problème : L'animateur invite tous les participants à exposer leur point de vue sur la question. Cela peut inclure de partager les conséquences ou d'assumer des responsabilités et de discuter des inquiétudes, des forces, des priorités, des intérêts et des attentes. Les participants peuvent éprouver de fortes émotions et les partager. Cette étape peut être plus ou moins structurée mais elle est toujours menée par un animateur compétent.
  6. Enseignement/Compréhension approfondie : Cette étape est souvent un élément d'enseignement dans le processus du cercle. Si des aînés, des guides spirituels, des personnes possédant des connaissances sur la situation et des personnes respectées participent, ils peuvent présenter des enseignements culturels et spirituels, des conseils ou des mots d'espoir et d'encouragement. S'il s'agit de professionnels, ils peuvent discuter des règles, des attentes et des ressources offertes à des fins d'assistance.
  7. Élaboration d'un plan ou règlement : L'animateur peut aider ou peut quitter les lieux lorsque les participants élaborent un plan d'action ou une proposition de règlement. Le plan ou le règlement est habituellement consigné par écrit et peut ou non respecter une formule préétablie.
  8. Acceptation du plan ou du règlement : L'animateur ou une autre personne habilitée (p. ex., un travailleur social spécialisé dans les questions de protection de l'enfance) revoit le plan ou le règlement proposé, suggère des modifications au besoin, puis l'accepte ou l'approuve. En général, les participants signent cette entente. Ensuite, l'animateur remet une copie aux participants et en conserve une copie pour les dossiers.
  9. Clôture : L'animateur clôt la séance du cercle. Normalement, les participants ont la chance de s'exprimer et de dire ce qu'ils ressentent. Si des aînés ou des guides spirituels participent, ils peuvent clore la séance par une prière, une purification ou une brève cérémonie.



10. Suivi : L'animateur doit assurer un suivi pour voir si l'entente ou le plan est mis à exécution. Cela peut inclure donner de l'aide pour que les parties puissent accéder aux ressources, ou de fournir du soutien et de résoudre des problèmes. Il peut y avoir un échéancier ou des dates précises à respecter pour vérifier les progrès réalisés, ainsi que des conséquences ou des solutions de rechange lorsque le plan n'est pas respecté. Une autre cérémonie ou célébration de clôture peut avoir lieu si le plan est exécuté ou si un compte rendu positif est présenté à un responsable comme un tribunal ou un ministère.

## ANNEXE 19 : SCENARIO LEO-PAUL

Monsieur Léo-Paul Gervais, grand-père, mentionne ce qui suit à la Société de l'aide à l'enfance « J'ENTENDS DES CRIS, DES PLEURS. PUIS LE SILENCE... »

Il habite au premier étage d'un duplex, juste en dessous de chez sa fille, Anna, son conjoint, Martin et leurs deux enfants, Julien, 11 ans et Olivia, 7 ans. Il entend parfois du bruit en haut. Il indique que ce n'est pas du bruit joyeux comme quand les membres d'une famille rient, jouent ensemble ou se racontent des blagues. Il entend plutôt des cris, des insultes, des pleurs, des objets qui sont lancés.

Il y a quelques jours, Julien et Olivia se sont présentés chez lui, en pleurant, le visage tout pâle. Alors qu'Olivia était silencieuse et tremblait, Julien parlait sans arrêt. Il lui a tout raconté de ce qui se passait à la maison.

Monsieur Gervais indique que ce n'est pas l'amour fou entre Anna et son conjoint Martin. Ils se chicanent souvent et parfois, ce sont les enfants qui subissent leur frustration et qui sont visés par leurs insultes. Pour l'instant, rien ne paraît, personne ne s'en rend compte. Il ne sait pas s'il doit s'immiscer dans leur histoire. Il indique avoir peur que sa fille ne lui pardonne jamais d'avoir entrepris ces démarches à son insu et qu'elle l'empêche de voir ses deux petits anges, qui ont besoin de leur grand-père pour les protéger.

L'intervenante de la Société de l'aide à l'enfance se présente au domicile pour évaluer les inquiétudes. Les parents avouent que la situation est tendue et qu'ils veulent se séparer. Ils n'ont pas les moyens financiers présentement d'entamer la procédure de séparation et ils ne s'entendent pas à propos de la garde des enfants.

L'intervenant propose une médiation.

## ANNEXE 20 : INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA DISPOSITION DE LA SALLE

Considérée à la fois comme une fonction, une compétence ou une approche, selon le contexte, la médiation s'avère le fer-de-lance de la résolution de conflit. La médiation permet aux différentes parties impliquées dans un conflit de partager leurs expériences et leurs points de vue. Elle leur permet également de résoudre leurs différends dans un environnement sécuritaire avec l'aide d'un facilitateur ou d'un médiateur neutre et impartial. Tel que nous l'avons explicité auparavant, le processus de médiation permet à tous les participants de parler sans se faire interrompre et de proposer des solutions. Le pouvoir de la médiation réside dans le fait que les parties rivales sont encouragées à discuter objectivement des solutions qui seraient bénéfiques pour tous. Le processus entourant la médiation est bien souvent chargé d'émotions et difficile sur le plan humain.

Cette prochaine section constitue quelques suggestions de bonnes pratiques quant au savoir-être à privilégier avant, pendant et après la médiation. Il est évident qu'une bonne préparation est importante avant de procéder à une rencontre de médiation.

### **A. Un espace de médiation convenable**

Le lieu de la rencontre doit être soigneusement choisi et bien disposé avant de procéder à une rencontre de médiation familiale. Selon le nombre de participants à une médiation, il faut également prévoir des salles pour permettre aux parties de consulter leur proche/soutien/avocat et/ou pour prendre un recul des émotions ressenties lors de la session.

### **B. Un environnement confidentiel**

Une salle de rencontre fermée offrant suffisamment de places assises pour l'ensemble des personnes présentes à la rencontre est à privilégier.

L'emplacement et la disposition de la salle signale des messages que le médiateur ne peut ignorer. L'environnement dans lequel se déroule la médiation peut fortement influencer le succès ou la faillite de la médiation. Cet environnement inclut l'aspect physique (tables, chaises, toiles sur les murs) qui a une influence sur le niveau de confort physique des participants ainsi que d'autres aspects moins tangibles tel que le niveau de pouvoir entre les parties, leur sentiment de sécurité et une espace respectueuse. Par exemple, la médiation se déroule dans un milieu huppé alors qu'une des parties a un faible revenu. Le médiateur doit porter une attention particulière à tous ces détails.

### **C. Procurer aux parties un sentiment de sécurité**

La sécurité, tout comme le pouvoir, est un problème dans lequel « perception » et « réalité » jouent des rôles importants. Par exemple, le nombre de personnes à la table

peut affecter le sentiment de sécurité. S'il y a beaucoup plus de personnes assises d'un côté que de l'autre, les partis comptant moins de représentants risquent de se sentir dépassés ou sous pression. Si vous anticipez un tel déséquilibre, communiquez avec les deux parties avant la séance de médiation. Suggérez-leur que la présence d'un nombre égal de personnes communique un message qui soutient l'esprit de médiation et qui est propice à l'obtention de résultats positifs. L'entente finale risque de ne pas être maintenue à long terme si une des parties s'est sentie poussée ou obligée de signer.

La présence ou l'absence de certaines personnes au cours de la médiation peut affecter à la fois le sentiment de sécurité de la personne ou que l'environnement même est sécuritaire. C'est une des raisons principales pour laquelle certaines juridictions ne réfèrent pas les cas de violence intime : pour exclure toute possibilité de violence supplémentaire et pour atténuer la peur du préjudice d'une personne maltraitée ou menacée.

Enfin, soyez attentif aux messages diffusés par l'environnement de médiation et à l'état d'esprit qu'il invite. Si l'emplacement est perçu comme étant dangereux surtout en soirée, il faudra prévoir un autre lieu de rencontre. Les parties peuvent être très mal à l'aise dans un environnement inconnu.

De petits gestes comme acheminer une carte géographique avec points de repères importants tels que les sites de transport en commun peuvent faire de grandes différences. Invitez les parties à se rendre sur les lieux avant la médiation pour être plus à l'aise avec l'emplacement. Avisez les parties à l'avance si le nombre de places de stationnement est limité.

## **E. Préparation de la salle principale**

Vous devez toujours vous demander si la disposition de la salle principale permettra aux parties de réaliser leurs objectifs. Selon les recherches récentes (Ian Scott-Luscher Color Test & Edward Podolsky-Doctor prescribes colors), la couleur de peinture sur les murs peut évoquer certains sentiments : dont le rouge semble un certain malaise, le jaune une certaine jalousie, le vert ou bleu des sentiments de tranquillité et de sécurité.

Les parties ayant une préférence visuelle apprécient les œuvres d'art sur les murs. Ils ont besoin d'un environnement propre et attrayant. Lorsque des endroits semblent être en désordre ou désorganisées, ces personnes sont fortement touchées et ont du mal à se concentrer.

Pour maintenir l'attention des personnes ayant une préférence auditive, il faut minimiser les distractions auditives externes tels que les sonneries de téléphones, conversations bruyantes, les bruits/sons de la circulation extérieure.

Les personnes ayant une préférence kinesthésique ne se soucient ni de l'apparence ni de l'acoustique d'une pièce. Ils veulent des chaises qui s'adaptent à leur corps et des hauteurs de table qui leur permettent d'écrire facilement. Ils aiment la sensation de tapis moelleux sous leurs pieds et le confort général. Sur le plan pratique, toutes les parties se

sentiront plus détendues et en contrôle une fois que vous leur aurez indiqué l'emplacement des salles de bain, les salles de caucus, des ascenseurs, les sorties de secours et des zones fumeurs.

Assurez-vous que la salle principale est suffisamment grande pour répondre aux besoins « d'espace » des participants et aussi de permettre à tous de s'étirer/déplacer facilement. Une personne qui se sent coincée sera plus tendue lors de la médiation et plus apte à s'emporter s'il vit des sentiments forts pendant la session. Vous devez également déterminer s'il serait préférable d'avoir une table ronde, rectangulaire ou carrée pour favoriser un climat de partage et d'ouverture. Par exemple, pour une famille autochtone, une table peut entraver la communication.

Une salle munie de fenêtres laisse entrer la lumière naturelle et donnent l'impression que les pièces sont spacieuses et dégagées. Les fenêtres doivent toutefois comporter des stores ou des rideaux afin d'empêcher tout éblouissement ou toute distraction. Assurez-vous que tous les appareils d'éclairage fonctionnent. Les lumières scintillantes distraient les gens avec une préférence visuelle et les lumières bruyantes chicotent les personnes ayant une préférence auditive.

Enfin, faites de votre mieux pour organiser des salles de médiation et de caucus dotées de contrôles de température individuels. Les pièces trop chaudes invitent à la somnolence et les pièces trop froides empêchent les parties de se concentrer.

## **F. Salles de caucus**

Les salles de caucus offrent un espace intime, confidentiel, réconfortant et sécuritaire pour le participant. Si vous disposez de deux salles de caucus et une salle de médiation, les parties souhaitent automatiquement savoir pourquoi elles sont affectées à une salle et non à l'autre. Ils se demandent si vous avez une raison particulière de faire ces désignations de pièce. Si le choix est arbitraire, dites-leur. Si vous avez des raisons, faites-les savoir également.

Toutes les salles de caucus doivent être équipées de matériel facilitant la communication : crayons, un bloc-notes, des calculatrices pour les parties qui doivent faire des calculs, mouchoirs etc..

Si vous ne possédez qu'une salle de caucus et une salle de médiation, assurez-vous que les parties savent qu'il s'agit d'une pièce qui sera utilisée par les deux parties, si non ce sera possiblement perçu comme étant du favoritisme.

Enfin, soyez également attentifs aux autres participants tels que les avocats : ils peuvent se regrouper pour parler de la progression, mais le font dans des aires plus publiques et non privées. Bien que cette discussion soit généralement « off-record » officieuse, les parties à la médiation sont souvent étonnées lorsqu'elles entendent ces conversations, ce qui pourrait compromettre le travail.

## G. La position des chaises et des tables

Le placement, les tailles et les formes des tables et des chaises peuvent influencer sur la séance de médiation. Une prise de position en face à face pourrait susciter un message conflictuel.

Vous constaterez que **la table de médiation** idéale est ronde. Elle place toutes les parties en cercle. Il n'y a pas de tête ni de bout de la table. En conséquence, il envoie un message non verbal fort de neutralité du médiateur et d'égalité des parties.

À l'inverse, lorsque le médiateur est assis au bout d'une table rectangulaire, il peut envoyer un message implicite qu'il juge plutôt que de faciliter. Ainsi, si la table sur place est longue et rectangulaire, vous pouvez décider de vous asseoir à une extrémité avec les chaises des participants proches de vous et placées à un angle de 45 degrés face à vous.

Si vous ne souhaitez pas vous asseoir à la tête d'une longue table rectangulaire, vous pouvez créer un cadre plus informel en vous plaçant d'un côté au milieu et en demandant aux parties de s'asseoir en face de vous. Ce positionnement invite les parties à vous parler d'abord, évite les confrontations et les place dans une position traditionnelle, collaborative et côte à côte.

**Les chaises** sont la deuxième considération majeure en matière de mobilier. Si vous co-dirigez, il est important de vous asseoir côte à côte avec votre comédiateur. Cela envoie un message d'égalité et de collaboration aux parties qui assurent la médiation. Cet arrangement permet également aux comédiateurs d'échanger des messages de manière discrète.

Les chaises qui bougent et pivotent sont idéales pour la médiation. Une fois que la médiation est en cours, les personnes peuvent déplacer leurs chaises discrètement. Lorsque les parties sont prêtes à se parler, leur corps se déplace automatiquement et permettent aux parties de se communiquer entre elles. Si les parties sont assises sur des chaises mobiles, l'angle de la chaise se tourne également vers l'autre partie. Il est préférable que la salle soit disposée avant la médiation.

Les **chaises réglables** peuvent être configurés pour égaliser les hauteurs différentes des parties. Ceci est souvent important pour la perception. Les chaises réglables permettent également aux parties de retrouver leur propre niveau de confort. Les sièges fixes dans lesquels les personnes sont placées très bas par rapport à la table peuvent induire un sentiment de vulnérabilité. Les chaises qui sont plus hautes que les autres chaises créent parfois des perceptions de plus haut rang (un fait utilisé dans certains environnements militaires). Ces perceptions se transforment en sentiments d'impuissance pour ceux qui ne sont pas assis sur les chaises hautes.

## ANNEXE 21 : ÉTAPES DE LA MÉDIATION TRADITIONNELLE

### 1. METTRE LA TABLE :

- Analogie : mettre la table pour un repas.
- Objectifs de cette étape :
  - Donner une certaine structure à la médiation
  - Mettre les parties à l'aise (les parties peuvent être nerveuses)
  - S'assurer que les parties comprennent le processus
  - Établir une atmosphère positive, ouverte, informelle dans laquelle les parties se sentent appuyées et qui encourage les parties à participer
  - Établir un rapport entre les parties et entre le médiateur et les parties
  - Aborder les questions préliminaires (pause, toilettes, etc.)
- L'interaction a principalement lieu entre le médiateur et les parties.

Généralement, le médiateur fait ce qui suit :

#### i. L'introduction – la première rencontre de médiation avec les deux parties ensemble :

- Le médiateur se présente à nouveau (chacune des parties devrait avoir eu un premier contact individuel avec le médiateur) et confirme quels noms seront utilisés (p. ex., le médiateur demande à Mathieu s'il peut l'appeler Mathieu au lieu de M. Girard).
- Le médiateur :
  - Confirme le temps réservé pour la médiation.
  - Indique comment les lieux sont disposés (nombre de pièces, toilettes, eau, etc.).
  - Explique aux parties que la médiation se concentre sur le passé et rejette la confrontation. Chaque partie doit présenter sa perspective de la situation et expliquer ses attentes quant au différend. La reconnaissance du différend est le premier pas vers une résolution graduelle. Explique que l'utilisation de certains outils, tels que le bloc-conférence, le tableau interactif et/ou l'ordinateur peut être avantageuse.

- Le médiateur rappelle que la médiation est un processus volontaire, les parties ont et maintiennent le contrôle du processus.
- Le médiateur explique aux parties qu'elles peuvent mettre fin à la médiation si elles le désirent.
- Le médiateur explique aux parties que le médiateur peut mettre fin à la médiation sans justification. Le médiateur doit maintenir sa neutralité. Une telle clause devrait être incluse dans la Convention de médiation.

**ii. Explication du rôle des parties par le médiateur :**

- Les parties doivent expliquer leur situation, leurs besoins et leurs attentes.
- Chaque partie doit écouter la partie adverse : il est important d'expliquer sa position, mais il est souvent plus important de comprendre la position de l'autre partie.
- Les parties doivent être ouvertes et flexibles : elles ne doivent pas tenter d'obtenir plus que ce qui est équitable ou raisonnable.
- Les parties doivent respecter les règles de communication. Elles établissent elles-mêmes les règles de communication au début de la séance de médiation. Lorsque les parties manquent de respect l'une envers l'autre, le médiateur réoriente ces dernières aux règles de communication. Des exemples de règles de communication incluent :
  1. Chaque partie a la chance égale de présenter sa version du différend.
  2. Seulement une personne peut parler à la fois ; l'une doit écouter pendant que l'autre parle.
  3. Un langage approprié doit être utilisé et les attaques personnelles doivent être évitées.
  4. Le médiateur doit expliquer le caractère confidentiel et privilégié de ce qui est dit au cours des séances de médiation. Le médiateur ne répétera pas ce qui a été dit et ne peut pas témoigner par exemple, s'il s'agit d'une médiation fermée.
  5. Le caucus :



- Le médiateur pourrait demander de parler avec l’une des parties en l’absence de l’autre. Une partie pourrait également demander de parler avec le médiateur en l’absence de l’autre partie.
- Le but du caucus est d’examiner, sous le couvert de la confidentialité, certains éléments du différend.
- Les règles du caucus dépendent du médiateur.
- Les parties doivent vouloir accepter des compromis afin de conclure une entente sujet à l’obtention d’un avis juridique indépendant. En consultant un avocat, les parties garantissent que leurs intérêts seraient protégés, elles bénéficient de conseils d’un expert en la matière et valident leur entente avant sa signature.
- Les parties doivent accorder à leur avocat (s’il y en a) le pouvoir de régler le différend lorsqu’elles ne sont pas présentes à la médiation.

### **iii. Explication du rôle du médiateur :**

- Le médiateur est neutre/impartial. Son rôle est d’aider les parties à négocier une entente.
- Le médiateur ne peut pas lier les parties ni imposer un résultat. Le but n’est donc pas de convaincre le médiateur, mais de converser avec la partie adverse.
- Le médiateur aide à déterminer quelles sont les questions à régler, à les comprendre, et à trouver des solutions.
- Si le médiateur est un avocat, il n’agit pas en tant qu’avocat et ne donne pas d’avis juridique. Les parties doivent consulter leurs propres avocats pour obtenir des conseils juridiques.

## **2. VERSIONS DES PARTIES**

- Le médiateur demande à chaque partie d’expliquer sa version des faits afin de permettre :
  - Au médiateur de comprendre comment chaque partie perçoit les faits.
  - À chaque partie d’entendre et de comprendre la version de l’autre.
  - Aux parties d’exprimer toute émotion reliée au différend.

- Comment aller chercher les versions des parties (la longueur de cette étape varie selon les circonstances et les parties) ?

Le médiateur :

- Demande à chaque partie d'expliquer la situation (c'est souvent la première chance qu'elles ont d'exprimer leur version de l'histoire). Les parties doivent s'exprimer une à la fois.
- Invite les parties à s'exprimer directement entre elles.
  - Invite parfois les avocats à intervenir.
  - Invite les parties à écouter activement.
  - Contrôle et tente de minimiser les interruptions.
  - Pour susciter un échange complet, pose des questions ouvertes aux moments appropriés afin d'encourager la divulgation de renseignements, écoute afin de repérer les intérêts de chaque partie et les intérêts communs et gère les émotions des parties.

### **3. RECHERCHE DES INTÉRÊTS**

- Le médiateur clarifie avec les parties ce qu'il perçoit comme étant leurs intérêts.
- Il s'assure qu'il a bien compris les intérêts des parties.
- Il s'assure que les parties se sentent bien comprises.
- Il présente la version de chaque partie (pour assurer une bonne compréhension – en utilisant des techniques de communication et de négociation) – parfois, les parties écoutent moins l'autre partie que le médiateur.
- Il fait ressortir les intérêts des parties comme suit :
  - Une fois qu'une partie a raconté sa version, le médiateur résume ce qui a été exprimé.
  - Certains médiateurs résument après chaque version, d'autres attendent d'avoir la version des deux parties.
  - Résume non seulement les faits, mais également les intérêts.

- Vérifie avec les parties qu'il a bien compris les renseignements, pose des questions pour clarifier et encourage les parties à se poser des questions et à répondre aux questions de l'autre.

#### **4. IDENTIFICATION DES ENJEUX CRITIQUES À RÉSOUDRE**

- Le médiateur établit la liste des questions (à l'aide des parties) à résoudre.
- Le médiateur formule des questions précises de façon positive et neutre (en s'adressant aux deux parties). Il s'assure que le bilan des questions soit complet.
- 

#### **5. PISTE DE SOLUTION ET REMUE-MÉNINGES**

- Une fois que les intérêts des parties sont exprimés et que les questions à régler sont établies, le médiateur encourage les parties à chercher des solutions et des options.
- Le médiateur cherche à faire ressortir des options qui pourraient permettre de régler le différend (options déjà connues et options qui découlent d'un remue-méninge).
- Le médiateur encourage les parties à se mettre à la place de l'autre.
- Le médiateur peut aider les parties à générer les options et à déterminer quelles sont les meilleures.
- Afin de faire ressortir les options, le médiateur invite les parties à faire un « remue-méninge ». Le médiateur demande aux parties de respecter les deux règles suivantes dans le cadre du remue-méninge :
  - i. Pas de critique : l'objectif est de dresser une liste d'options qui seront évaluées subséquentement. Les parties doivent se sentir à l'aise de proposer des solutions quelle que soit leur nature.
  - ii. Les options ne sont pas des offres de règlement, elles ne lient pas les parties.
- En procédant avec le remue-méninge, le médiateur encourage les parties à trouver des options; elles n'ont pas à justifier à l'autre chaque option présentée. L'énergie est focalisée sur la recherche d'options. Le médiateur encourage les parties à faire preuve de créativité.

- S'il y a un blocage, le médiateur suggère un caucus afin d'explorer quelle est la MEilleure SOLution de REchange (MESORE).

## **6. CHOISIR LA/LES MEILLEURE(S) OPTION(S)**

- Le médiateur encourage une négociation raisonnée entre les parties.
- En tant qu'expert en négociation, le médiateur tente d'amener les parties à négocier de façon constructive.
- Le médiateur aide les parties à évaluer les options et les MESORE (choisir la meilleure) et aide les parties à choisir la ou les meilleures options.
- Le médiateur :
  - Demande aux parties quelles sont les options intéressantes et, ensemble, ils travaillent avec ces options.
  - Encourage les parties à se baser sur des critères objectifs pour évaluer les options (p. ex., les horaires de travail des parents).
  - Aide les parties à se concentrer sur leurs intérêts et non leurs positions à voir comment les options répondent à leurs intérêts.
  - Met l'accent sur le futur (le passé ne fait que faire ressortir les émotions).
  - S'il y a un blocage, suggère de :
    - Prendre une pause
    - Faire un caucus (analyse des MESORE)
    - Ajourner la séance (critères objectifs)
    - Faire un rappel à la réalité
    - Déterminer ce qui se passe et le verbaliser
    - Exposer les conséquences et les répercussions d'une position
  - Élabore une entente partielle et obtient l'accord des parties sur un processus pour régler le reste du différend.

## **7. ENTENTE**

- Faire la transition entre l'option choisie et une entente officielle.
- Le médiateur s'assure que l'entente officielle traite l'ensemble du différend - sinon, l'entente doit refléter le fait qu'elle ne traite que d'une partie du différend.
- Le médiateur s'assure que l'engagement et donc, l'entente préviennent les différends futurs.
- Le médiateur reconnaît ce que les parties ont accompli dans l'éventualité qu'aucune entente ne soit conclue.

## ANNEXE 22 : SCÉNARIO FRANÇOIS ET SABINE

François et Sabine sont séparés depuis cinq ans. Ils se disputent à propos de la garde de leur fils, Martin, âgé de 9 ans. Martin a été placé dans un foyer d'accueil, décision prise par le tribunal.

François et Sabine se sont mariés il y a 12 ans. À cette époque, François avait déjà un fils de 14 ans né d'une première union et dont la mère ne s'est jamais occupée. Sabine aussi a déjà des enfants, deux filles de 14 et 16 ans.

Lorsque François et Sabine se sont séparés, Martin est resté chez sa mère et voyait son père tous les 15 jours. François et Sabine se partageaient les congés scolaires. Ce système a fonctionné pendant deux ans jusqu'au moment où François a emménagé avec sa nouvelle copine. Sabine s'est alors opposée au droit de visite de François, car leur fils Martin s'était plaint des gestes violents de son père. Il a même confié à sa mère qu'il n'aimait plus son père.

Sabine croit évidemment son fils sur parole. Après tout, François a déjà été violent avec elle au moment de leur séparation. Elle décide de protéger son fils et refuse catégoriquement que François vienne chercher Martin pour exercer son droit de visite. François tente donc de communiquer avec Martin par d'autres moyens. Il appelle Sabine pour tenter de le faire changer d'avis, mais en vain.

François rencontre un avocat et conformément à l'avis juridique qu'il a obtenu, il décide d'entamer une procédure judiciaire contre Sabine et de demander une évaluation psychiatrique. L'expertise psychiatrique ne dépeint pas un portrait particulièrement reluisant de Sabine et met en lumière un long historique de troubles de santé mentale (dépression, trouble de la personnalité limite, épisodes psychotiques, etc.) Le juge ordonne une mesure de placement d'urgence d'un an. Pendant cette année, les deux parents peuvent strictement visiter Martin au foyer d'hébergement où il demeure. Le climat entre Sabine et François est extrêmement tendu. Sabine et ses deux filles reprochent à François d'être entièrement responsable du placement de Martin. De son côté, Martin semble bénéficier de ce nouveau milieu de vie neutre et plus paisible considérant que ses résultats scolaires se sont significativement améliorés. Il s'est fait quelques nouveaux amis au centre et il aime bien la nourriture à la cafétéria.

Sabine et François continuent de réclamer la garde exclusive de Martin. Le juge doit se prononcer sur une éventuelle prolongation du placement de l'enfant. Il conseille aux parents d'essayer la médiation familiale en leur rappelant qu'ils feraient mieux de « laver leur linge sale en famille » parce qu'il y aurait de fortes chances qu'il renouvelle le

placement de Martin s'ils n'ont pas trouvé une entente la prochaine fois qu'ils passeront en cour. C'est dans ce contexte que nous vous demandons de faire suite...

## ANNEXE 23 : MODÈLE DE PLAN PARENTAL DANS UN CONTEXTE DE HAUTS CONFLITS

### 1. S'ASSURER QUE L'HORAIRE FONCTIONNE BIEN POUR NOS ENFANTS <sup>1</sup>

---

- Nous convenons tout deux d'aviser l'autre parent au moins 48 heures à l'avance de tout changement à l'heure à laquelle le parent viendra chercher ou ramener les enfants. Cependant, s'il y a une urgence ou toute autre situation qui échappe au contrôle du parent, nous convenons de communiquer avec l'autre parent immédiatement.
- Nous convenons de discuter entre nous de tout changement à l'horaire de nos enfants. Nous ne demanderons pas à nos enfants de transmettre ces messages à l'un ou l'autre des parents.
- Nous convenons de nous assurer que nos enfants sont prêts à l'heure de départ et de retour prévue. Nous serons à l'heure pour venir chercher et ramener les enfants et nous accordons à l'autre parent un délai de grâce de 15 minutes avant et après l'heure prévue. Nous téléphonerons à l'avance s'il est possible que nous arrivions à l'avance ou en retard.
- Nous respecterons tous les deux le temps dont l'autre parent dispose avec nos enfants. Nous convenons de tenter autant que possible d'éviter de planifier des activités ou des rendez-vous pour nos enfants pendant le temps de l'autre parent à moins d'avoir préalablement obtenu son autorisation.
- Lorsque l'un de nous sait d'avance qu'il ou elle ne pourra pas s'occuper de nos enfants pendant plus d'une journée, nous offrirons à l'autre parent la possibilité de s'occuper des enfants pendant ce temps. Nous convenons d'informer l'autre parent dès que possible lorsqu'une telle situation se présente et de prendre les dispositions nécessaires avec lui ou elle.
- Autant que possible, nous convenons de nous assurer que les activités régulières de nos enfants puissent avoir lieu pendant qu'ils sont avec nous.
- Nous convenons de soutenir les intérêts et les activités de nos enfants, comme le sport et les jeux qu'ils aiment pratiquer, les rendez-vous médicaux, les cours de

---

<sup>1</sup>Traduit et adapté de l'outil du *Child Custody/Access Mediation Program*, Montgomery County Circuit Court, Maryland.



danse et de musique ainsi que les récitals, les activités religieuses, les activités scolaires et parascolaires, les fêtes et les autres événements sociaux et activités de club, dans la mesure du possible. Nous essaierons tous les deux d'assister à ces activités, peu importe si elles ont lieu durant notre temps avec les enfants.

## **2. ÉCHANGER DES RENSEIGNEMENTS SUR NOS ENFANTS ET PRENDRE DES DÉCISIONS À LEUR SUJET**

---

### **A. Routine quotidienne :**

Nous convenons que chacun de nous peut prendre des décisions concernant la routine quotidienne de nos enfants lorsqu'ils sont à notre charge et nous convenons d'informer l'autre parent de ces décisions. Cela pourrait comprendre, par exemple, les soins pour les problèmes de santé et les blessures mineures, l'alimentation, l'accès à la télévision, les règles de la maison, la discipline et l'heure du coucher.

### **B. Éducation et la garderie :**

**Dossier scolaire.** Les renseignements scolaires seront envoyés aux deux parents. Nous convenons de transmettre à l'autre parent tout renseignement ayant trait au dossier scolaire de nos enfants ou concernant les activités à la garderie.

**Personnes à contacter en cas d'urgence.** Nous sommes tous les deux inscrits sur la liste de personnes à contacter en cas d'urgence à l'école ou à la garderie. Chacun de nous peut autoriser le départ de nos enfants de l'école ou de la garderie en cas d'urgence, à condition d'en aviser l'autre parent dès que possible.

**Soin des enfants lorsqu'ils sont malades.** Si l'enfant est trop malade pour aller à la garderie ou à l'école, le parent chez qui il se réveille est responsable de l'amener voir un médecin si nécessaire et de s'occuper de l'enfant jusqu'à ce qu'il doive aller chez l'autre parent selon l'horaire établi. Si l'enfant tombe malade ou se blesse et doit quitter l'école ou la garderie, le parent avec qui il doit passer la nuit, selon l'horaire établi, ira le chercher et s'en occupera.

**Activités parascolaires.** Nous convenons que ni l'un ni l'autre des parents n'inscrira les enfants à une activité qui entre en conflit avec la plage horaire pendant laquelle l'autre parent est supposé passer du temps, selon l'horaire établi, à moins que l'autre parent y ait préalablement consenti. Il est important que nos enfants participent aux activités parascolaires et nous convenons de coopérer afin que cela soit possible.

### C. Décisions relatives aux soins de santé :

**Décisions médicales en cas d'urgence.** Nous convenons que chacun de nous peut autoriser une chirurgie d'urgence ou tous autres soins médicaux nécessaires pour nos enfants lorsque le temps presse et que l'on ne peut attendre de communiquer avec l'autre parent. Dans une telle situation, nous convenons d'aviser l'autre parent dès que possible en le contactant de l'hôpital ou du centre de soin de santé.

**Décisions médicales de routine.** Nous convenons tous deux de suivre les conseils du pédiatre ou du fournisseur de soins de santé s'occupant du suivi médical de nos enfants. Nous avons tous les deux le droit de voir et d'obtenir des copies du dossier médical de nos enfants. Nous convenons de transmettre à l'autre parent tout renseignement au sujet des soins et des rendez-vous médicaux de nos enfants. Chacun de nous recevra une copie de la carte médicale ou de la carte d'assurance maladie de nos enfants.

**Décisions médicales extraordinaires.** Nous convenons de partager toutes les décisions médicales extraordinaires. Nous prendrons ensemble, après discussion, toute décision relative au commencement, à la poursuite ou à l'arrêt de soins médicaux si nos enfants sont grièvement malades ou blessés. Cependant, si nous ne pouvons en venir à une entente, le parent qui a la garde légale exclusive prendra la décision. Si nous avons la garde légale conjointe et ne pouvons arriver à une entente, nous convenons d'aller en médiation.

## 3. COMMUNICATIONS FAMILIALES

---

### A. Parler ensemble :

**Échanger les coordonnées.** Chacun de nous convient de donner à l'autre parent nos numéros de téléphone à la maison et au travail, notre numéro de cellulaire ainsi que notre adresse résidentielle et notre courriel. Nous rappellerons l'autre parent ou répondrons aux messages de l'autre parent ou de nos enfants dès que possible. Nous convenons également de transmettre à l'autre parent le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de tous les fournisseurs de soins habituels de nos enfants.

**Fixer un temps pour les conversations.** Nous convenons de discuter ensemble des questions importantes relatives à nos enfants sur une base régulière. Pour faciliter cela, nous pourrions fixer un moment précis pour avoir ces conversations. Ces conversations doivent se dérouler à des moments où les deux parties peuvent discuter à tête reposée de façon ininterrompue et sans que les enfants puissent entendre.

**Sujets interdits.** Nous convenons de ne pas discuter de notre situation personnelle ou financière ou de toute décision parentale conjointe qui n'a pas encore été prise devant nos enfants ou à portée de voix de ces derniers.

**S'il y a un problème.** Nous convenons que nous pouvons l'un ou l'autre mettre fin à la discussion si le sujet diverge de nos enfants ou si nous sommes en désaccord et ne pouvons pas aboutir à un accord.

**B. Parler avec nos enfants :**

**Encourager la communication.** Nous convenons que nos enfants peuvent téléphoner à l'un ou l'autre des parents à tout moment. Nous encourageons tous les deux une communication ouverte entre nos enfants et entre les deux parents. Chacun de nous encouragera également le contact avec la famille élargie comme les visites avec les grands-parents et les autres membres de la famille ainsi que les lettres et les appels téléphoniques avec ces derniers.

**Discipliner nos enfants.** Nous convenons que seuls les parents de nos enfants peuvent les discipliner ou les punir s'ils se sont mal comportés. Si l'un de nous n'est pas d'accord avec la mesure disciplinaire ou la punition utilisée par l'autre parent, nous convenons d'en discuter et de tenter de trouver des moyens efficaces pour améliorer le comportement de nos enfants. Nous comprenons qu'un médiateur ou un thérapeute pour enfants pourrait nous aider et aider nos enfants si nous ne pouvons pas nous entendre à cet égard.

**Nous convenons de ne PAS :**

- donner à nos enfants des messages, que ce soit des messages verbaux ou écrits, à transmettre à l'autre parent;
- demander à nos enfants de faire des cachoteries à l'autre parent;
- questionner nos enfants sur la situation à la maison ou les amis de l'autre parent;
- encourager nos enfants à défier l'autorité de l'autre parent, à demander des changements à la garde, ou ne pas vouloir aller voir l'autre parent selon l'horaire prévu;
- dire quoi que ce soit, que ce soit verbalement ou par des gestes, qui pourrait diminuer l'amour, le respect ou l'affection de nos enfants pour l'autre parent, ni permettre à des amis ou à des membres de la famille de le faire.

#### 4. OPTIONS POUR LES CONGÉS ET LES VACANCES

---

Nous reconnaissons que les congés pourraient interrompre l'horaire établi. Cependant, après chaque congé, l'horaire reprendra à l'endroit où il était avant l'interruption.

- Nous convenons de nous entendre sur un calendrier individualisé pour les congés et les vacances. Nous convenons de décider ensemble de la façon dont nous partagerons notre temps avec nos enfants au cours des congés et des autres journées fériées, toujours en tenant compte de l'intérêt supérieur de nos enfants. Nous comprenons qu'il pourrait y avoir des problèmes à l'avenir puisque nous avons décidé de ne pas établir un calendrier officiel, mais nous croyons que c'est la meilleure approche pour nous et nous convenons tous deux de nous efforcer pour nous entendre à ce sujet.
- Nous convenons de respecter les calendriers établis pour les congés et les vacances auxquels nous avons consenti. Nous convenons de partager les congés et les vacances (comme la semaine de relâche, la fête du Canada, l'Action de grâces, Noël, le jour de l'An, la fête des Mères, la fête des Pères, etc., ainsi que les anniversaires et les vacances d'été) selon le calendrier suivant :

##### Calendrier en alterné :

1. Lorsque l'année se termine par un chiffre pair, la mère/le père \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants de \_\_\_\_\_ pendant les congés jusqu'à \_\_\_\_\_ pendant les congés ou jusqu'à \_\_\_\_\_ la journée suivante. Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, l'autre parent s'occupera des enfants pendant ces congés jusqu'aux heures indiquées.

Énumérez les congés qui font partie de cette entente :

---

---

---

---

2. Pour chaque année se terminant par un chiffre pair, la mère/le père \_\_\_\_\_ la mère/le père \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants de \_\_\_\_\_ pendant les congés jusqu'à \_\_\_\_\_ pendant les congés ou jusqu'à \_\_\_\_\_ la journée suivante. Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, l'autre parent s'occupera des enfants pendant ces congés jusqu'aux heures indiquées.

Énumérez les congés qui font partie de cette entente :

---

---

---

---

**Calendrier fractionné :**

Durant ces congés, \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants de \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ jusqu'au \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ et la mère/le père \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants de \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ jusqu'à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_.

Énumérez les congés qui font partie de cette entente :

---

---

---

---

**Calendrier fractionné et en alterné :**

Nous avons établi un calendrier pour le partage de ces congés et pour alterner chaque année le parent qui s'occupe des enfants durant les six premiers mois de l'année et durant les six derniers mois de l'année.

Énumérez les congés qui font partie de cette entente :

---

---

---

---

**Chaque année :**

Nous avons établi un calendrier selon lequel l'un des parents s'occupe des enfants pendant les congés suivants chaque année, aux dates indiquées. Énumérez les congés qui font partie de cette entente :

---

---

---

---

**Autres options pour les congés et les vacances :**

- **Semaine de relâche.** Lorsque l'année se termine par un chiffre pair, nos enfants passeront la moitié de la semaine de relâche avec \_\_\_\_\_ et l'autre moitié avec \_\_\_\_\_. Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, nos enfants passeront la semaine de relâche avec \_\_\_\_\_.
- **Action de grâces.** Lorsque l'année se termine par un chiffre pair, \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants à partir de \_\_\_\_\_ jusqu'à \_\_\_\_\_. Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, nos enfants passeront ce temps avec \_\_\_\_\_.
- **Noël.** Lorsque l'année se termine par un chiffre pair, \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants à partir de \_\_\_\_\_ le 24 décembre jusqu'à \_\_\_\_\_ le jour de Noël. Nos enfants seront ensuite avec \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ à partir de \_\_\_\_\_ jusqu'à \_\_\_\_\_.  
Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, nos enfants seront avec \_\_\_\_\_.

- **Jour de l'An.** Lorsque l'année se termine par un chiffre pair, \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants à partir de \_\_\_\_\_ le 31 décembre jusqu'à \_\_\_\_\_ le Jour de l'An. Nos enfants seront ensuite avec \_\_\_\_\_ à partir de \_\_\_\_\_ jusqu'à \_\_\_\_\_.  
Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, nos enfants seront avec \_\_\_\_\_.

**Autres jours fériés (p. ex. Jour du Souvenir, fête du Travail et autres congés scolaires, nationaux et religieux) :**

- Lorsque l'année se termine par un chiffre pair, \_\_\_\_\_ s'occupera de nos enfants à partir de \_\_\_\_\_ jusqu'à \_\_\_\_\_. Lorsque l'année se termine par un chiffre impair, nos enfants passeront ce temps avec \_\_\_\_\_.
- **Fête des Mères.** Nos enfants seront avec leur mère pendant la journée de la fête des Mères, et ce, de 10 h à 18 h.
- **Fête des Pères.** Nos enfants seront avec leur père pendant la journée de la fête des Pères, et ce, de 10 h à 18 h.
- **Anniversaire de la mère.** Nos enfants seront avec leur mère pendant deux heures au cours de la journée d'anniversaire de leur mère.
- **Anniversaire du père.** Nos enfants seront avec leur père pendant deux heures au cours de la journée d'anniversaire de leur père.
- **Anniversaires des enfants.** Les anniversaires des enfants suivront l'horaire habituel des enfants. Elles seront célébrées avec chaque parent lorsque les enfants sont avec eux ou avec les deux parents à l'endroit et à l'heure prévus. Pendant le jour d'anniversaire actuel d'un de nos enfants, l'autre parent avec qui l'enfant n'est pas ce jour-là peut passer du temps avec l'enfant. Nous prendrons des arrangements à ce sujet deux semaines avant l'anniversaire de l'enfant.

**Vacances :**

Nous convenons que chacun de nous peut avoir les enfants pendant un maximum de \_\_\_\_\_ semaines (consécutives ou non consécutives) de vacances ininterrompues chaque (été ou année), selon l'entente suivante :

- Nous convenons de commencer à planifier l'horaire et les activités de nos enfants pour les vacances d'été et les autres vacances, y compris les camps et les autres activités, et ce, au plus tard le \_\_\_\_\_.
- Nous prendrons des décisions définitives sur ces plans au plus tard le \_\_\_\_\_.
- Nous fournirons à l'autre parent les plans de voyage (dates et heures, transporteur, hôtels et numéros de téléphone) dès que le parent qui organise le voyage les a en main.
- Le parent qui organise le voyage doit téléphoner à l'autre parent ou demander aux enfants de téléphoner à l'autre parent le jour de leur arrivée, et à divers autres moments pendant le voyage.

**Autres arrangements pour les vacances :**

Si nous ne pouvons-nous entendre sur un calendrier pour les vacances, nous convenons que les règles suivantes s'appliqueront :

La mère/le père \_\_\_\_\_ aura le premier choix pour les semaines de vacances avec les enfants lorsque l'année se termine par un nombre pair en avisant l'autre parent d'ici le \_\_\_\_\_, et l'autre parent aura la priorité lorsque l'année se termine par un chiffre impair et devra également aviser l'autre parent d'ici le \_\_\_\_\_.

Autres ententes

---

---

---

---



## 5. DÉMÉNAGEMENT À L'EXTÉRIEUR DE LA RÉGION

---

Si l'un de nous songe à déménager à un endroit où, en raison de la distance, il serait difficile, voire impossible, de maintenir l'horaire actuel, ce parent informera l'autre parent bien en avance, mais au moins 45 jours avant le déménagement.

Nous convenons d'envisager de modifier notre plan parental afin que chacun de nous puisse continuer à passer du temps avec nos enfants et participer aux décisions parentales.

Nous convenons que tout nouveau calendrier de visite doit permettre de soutenir et de maintenir nos relations respectives avec nos enfants, et nous convenons donc de recourir à une personne de confiance, à un conseiller familial ou à un médiateur pour nous aider à modifier notre plan parental de sorte à répondre à nos nouveaux besoins.

Préparé par :

---

DATÉE À \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_ du mois de \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_

---

NOM DE LA PARTIE

---

SIGNATURE

---

TÉMOIN

---

SIGNATURE

---

NOM DE LA PARTIE

---

SIGNATURE

---

TÉMOIN

---

SIGNATURE

## ANNEXE 24 : LES ENTRETIENS COGNITIFS

L'objectif d'une entrevue ou d'une audition est d'obtenir l'information la plus fiable et exacte possible. Pour ce faire, il faut notamment recueillir la déclaration des personnes participants à la médiation en étant capable de déterminer s'ils sont de bonne foi et s'ils ont tout dit.

Comprendre les circonstances entourant une séparation ou un divorce représente parfois un véritable défi, surtout dans un contexte hautement conflictuel. L'obtention et l'évaluation de l'information nécessite parfois le croisement d'une multitude de faits. Le plus petit détail peut se révéler être d'une importance capitale.

Il existe plusieurs écoles de pensée en matière d'entrevue avec les parents et les enfants. La déclaration spontanée, l'interrogatoire « en règle » et la confrontation sont toutes des techniques qui possèdent leur valeur ajoutée, mais qui comportent aussi leurs propres limites. Les parents ou les enfants oublient parfois de mentionner ou sous-estiment l'importance de certaines observations. C'est-à-dire qu'une meilleure compréhension des principes régissant le fonctionnement de la mémoire humaine s'avère essentielle pour permettre aux sujets interrogés de se remémorer certains événements clés avec plus de précision.

Fisher, Geiselman et Amador (1989) démontrent jusqu'à quel point la méthode traditionnelle inhibe le témoin et affaiblit l'enquête. « L'entretien cognitif » est une technique d'audition développée au début des années 1980 par une équipe de chercheurs de l'Université de la Californie, à Los Angeles. Elle a pour but d'optimiser la qualité des informations provenant des sujets interviewés en misant sur l'amélioration de leur faculté de se souvenir d'événements précis. Cette technique est fondée sur de nombreux travaux dans le domaine de la mémoire et de l'oubli. On dit des techniques d'entretien cognitif qu'elles permettent d'obtenir jusqu'à 40-60 % plus d'informations que les interrogatoires conventionnels. Qui plus est, les informations recueillies s'avèrent souvent déterminantes. Au-delà de sa performance exceptionnelle, l'entretien cognitif mené par un expert expérimenté permet d'éviter la « contamination » des renseignements recueillis. L'expert accorde d'ailleurs une très grande importance à cet aspect.

L'enquêteur doit considérer l'entretien cognitif comme un outil destiné à aider les personnes dans leur recherche de l'information critique. Cette technique va lui permettre : 1) d'obtenir des récits plus complets et plus exacts qu'avec des méthodes d'audition des témoins traditionnelles, 2) de diminuer sensiblement le volume de questions, et 3) de réduire de façon importante les biais communicationnels et les influences inconscientes pouvant nuire à la résolution d'un différend.

## PROCÉDER PAR ÉTAPES

Dans le cadre d'un entretien cognitif, il importe tout d'abord de motiver le sujet. L'intervieweur expérimenté adopte une attitude d'écoute active tout en prenant soin de limiter son influence sur la personne interrogée. Il amène le sujet à prendre conscience de son importance. Au tout début d'un entretien cognitif, il est essentiel de développer des affinités avec la personne interrogée et de faire preuve d'empathie pour s'assurer de rejoindre les intérêts et les besoins du sujet. Pour ce faire, l'expert adapte son attitude à chaque cas. Il a recours à une approche directe et positive par le biais de laquelle il laisse le sujet parler librement pour répondre aux questions ouvertes qui lui sont posées. Il évite par-dessus tout de l'interrompre. Au-delà de longs silences surgissent souvent des révélations étonnantes.

La technique d'entretien cognitif exploite les effets du contexte en situant la personne dans des conditions s'apparentant à celles qui prévalaient lors de l'événement. Habillement, posture, contextes familial ou professionnel, inviter un parent ou un enfant à s'exprimer librement sur l'enjeu de sa participation à l'entrevue.

Un entretien cognitif se traduit parfois par une importante charge émotionnelle pour le sujet. Se remémorer en détails un événement perturbant et très chargé sur le plan émotionnel peut être une expérience particulièrement drainante. Il importe d'être à l'écoute de la personne interviewée et d'anticiper une réaction émotionnelle différée.

L'enquêteur doit utiliser différentes techniques destinées à faciliter la communication avec l'interviewé. Au cours de l'entretien, l'expert soigne la formulation de ses questions. Il veille à ce qu'elles soient neutres, positives, simples, d'abord ouvertes puis fermées. Il les formule lentement en respectant le cheminement mental du témoin. Il aide le sujet à contrôler son anxiété, ainsi qu'à prendre davantage confiance en lui-même et à minimiser l'omission d'informations jusque dans d'infimes détails. En d'autres termes, il amène le sujet à se dépasser. Il doit transférer le contrôle de l'audition à la personne interviewée après en avoir précisé le déroulement, les objectifs et le rôle de chacun. Il doit également adopter une attitude souvent contraire à sa pratique, à savoir laisser au témoin le temps de formuler sa pensée et ne pas l'interrompre lors de son récit (Cahill et Mingway, 1986; Fisher et al., 1987; Georges, 1991; Stockdale, 1993). À ce sujet, Ginet et Py (2001) ont montré que le fait d'interrompre la personne interviewée démotive ce dernier et élimine certaines informations qu'il aurait dû rapporter spontanément s'il n'avait pas été interrompu (Jou et Harris, 1992).

L'enquêteur doit également faciliter les échanges en utilisant un ton posé, en étant calme et détendu. Il doit éviter les remarques négatives sur les capacités de mémorisation du parent ou de l'enfant puisqu'elles entraînent un repli sur soi. Il doit aussi prêter attention à la formulation des questions et à leur place dans l'audition. Contrairement à la pratique habituellement constatée sur le terrain (George, 1991; Ginet et Py, 2001), les questions

n'apparaîtront qu'à la fin de l'audition, après que le parent ou l'enfant ait effectué son récit. Les questions doivent être posées selon la logique du parent/enfant et non selon celle de l'enquêteur. Par exemple, lorsque le rappel débute par les faits et se conclut par des éléments concernant l'apparence des personnes, le médiateur de l'audition devra respecter cet ordre lors du questionnement.

Il devra également utiliser autant que possible des questions générales, appelant une réponse développée (par exemple, « pouvez-vous me décrire qui était présent? ») et, si ces dernières ne permettent pas d'obtenir l'élément recherché, recourir à des questions spécifiques (par exemple, « de quelle couleur étaient ses yeux? »). En revanche, les questions négatives (par exemple, « vous n'avez pas vu ses yeux? ») et dirigées (par exemple, « il avait une casquette? ») sont à proscrire, les premières incitant le parent/enfant à répondre également par une formulation négative (« non, je ne les ai pas vus »), et les secondes influençant son souvenir, ce qui risque de mener l'interview sur une fausse piste.

### **Le protocole qui suit énumère les différentes étapes de l'entretien cognitif :**

#### **1ère étape : phase d'introduction de l'entretien**

Le médiateur veut recueillir le maximum d'informations concernant les circonstances menant au différend. « Je n'étais pas là lors des faits. C'est donc vous qui allez pouvoir m'apporter les éléments dont j'ai besoin pour faire progresser cette médiation. Je ne vais pas commencer l'audition en vous posant des questions, mais je vais vous écouter raconter votre version des faits. Ce n'est qu'après que je vous demanderai de préciser certains points, si cela est nécessaire ».

#### **2ème étape : énonciation de la consigne d'hypermnésie**

On a pu constater que les parents, surtout dans les cas hautement conflictuels, ont souvent tendance à s'autocensurer et qu'ils omettent des informations qui leur semblent des détails (ou qui vont nuire à leur cause), mais qui sont quelquefois importantes pour le déroulement de l'enquête. Encourager et inciter le parent à tout vous dire, même les détails qui ne paraissent pas importants et même ceux dont vous n'êtes pas très sûr. Essayez d'encourager le parent d'être le plus complet possible, de parler aussi bien des actions que des personnages ou des objets.

#### **3ème étape : énonciation de la consigne de remise en contexte mentale**

À cette étape le médiateur peut demander au parent d'effectuer un devoir qu'il pourrait discuter avec vous lors d'une prochaine rencontre. Le devoir demande au parent de rédiger sur papier la (les) cause(s) du différend.

Tout d'abord, repensez au lieu dans lequel vous étiez, étiez-vous à l'intérieur ou à l'extérieur? Quelle place occupiez-vous dans ce lieu? Quelles étaient les personnes éventuellement présentes? (pause) Quel temps faisait-il ce jour-là? Quelle était la luminosité? Quels étaient les bruits, les odeurs? Repensez également à votre humeur au moment de la scène. Étiez-vous triste? Énérvé? Calme? Pensez aussi à votre état physique. Étiez-vous en pleine forme? Ou fatigué? Aviez-vous faim? Ou trop mangé? Aviez-vous soif? Froid? Chaud? Aviez-vous mal quelque part? Étiez-vous stressé? Pensez à vos émotions. Étiez-vous ému, choqué, stressé à un moment donné? À quel moment dans la scène? Pensez à vos réactions face à la scène.

#### **4ème étape : premier récit spontané du parent**

Lorsque le parent raconte sa version des faits, le médiateur ne doit pas l'interrompre. Il doit adopter se montrer à l'écoute et employer des signes non verbaux pour démontrer qu'il comprend bien la situation. Le parent doit se sentir écouté pour ne pas être démotivé. Face à un parent très volubile qui fournit des explications diffuses et des descriptions prolixes chargées de détails, il faut éviter de formuler des remarques négatives qui l'inhiberaient encore plus! Le médiateur prend des notes et ne pose aucune question.

#### **5ème étape : énonciation de la consigne de changement d'ordre narratif**

« Quand on raconte une histoire, on utilise l'ordre chronologique. Mais il a été montré que beaucoup de gens parviennent à fournir des informations auxquelles ils n'auraient pas pensé spontanément lorsqu'ils racontent la situation à laquelle ils ont assisté en remontant le temps, c'est-à-dire en partant de la fin et en remontant jusqu'au début. Je vais donc vous demander de me raconter une nouvelle fois ce qui s'est passé, mais cette fois en partant de la fin et en allant jusqu'au début ».

#### **6ème étape : deuxième récit spontané du témoin**

Répétition de la 4ème étape.

#### **7ème étape : énonciation de la consigne de focalisation périphérique (Py et al., 2001)**

« Je vais vous proposer une dernière consigne très efficace pour améliorer les souvenirs. Quand on raconte une histoire pour la première fois, on parle surtout des actions et on ne rapporte pas beaucoup de détails. On se laisse emporter par les actions et on n'a pas le temps de tout décrire. Or, une affaire est souvent résolue à partir d'un détail. Je vais donc vous demander d'effectuer une dernière fois votre récit, dans un ordre chronologique, en vous centrant sur tous les détails qui entourent la scène principale. Surtout n'essayez pas de compléter vos récits précédents. Au contraire, n'ayez pas peur de vous répéter. Reprenez le fil des actions et approfondissez votre récit.

#### **8ème étape : dernier récit spontané du témoin**

Répétition de la 4<sup>ème</sup> et de la 6<sup>ème</sup> étape.

**9<sup>ème</sup> étape : reformulation synthétique et questions spécifiques**

L'enquêteur procède, sur la base de ses notes et de sa mémoire de travail, à une reformulation des propos du parent pour les organiser et vérifier qu'il a compris l'histoire. Au cours de la reformulation, il posera toutes les questions qui lui paraissent utiles.

## ANNEXE 25: SCÉNARIO GAÉTAN ET LOUISE

Gaétan Jolicoeur et Louise Tétrault ont deux enfants, Drake, âgé de 6 ans et Aria, 4 ans. Ils ont fait vie commune pendant plus de 8 ans, mais au cours des derniers mois, la dépendance au jeu de Gaétan s'aggrave. Il est devenu si accro au jeu qu'il néglige ses obligations professionnelles. Il passe pratiquement toutes ses journées au casino et il ne rentre presque plus au travail. Lorsque son patron s'est rendu compte de la situation, ce dernier n'a pas hésité avant de congédier Gaétan.

En parallèle, la vie avec sa conjointe, Louise, est devenue insoutenable. Ils se chicanent à tous les jours à cause de leurs problèmes d'argent. Louise veut que son partenaire se trouve un nouvel emploi stable et qu'il consulte un psychologue pour trouver une solution à sa dépendance au jeu. En plus de tous ces tracasseries, Gaétan lui a récemment avoué qu'il souffre d'une grave dépression qui l'empêche de faire quoique ce soit et que son seul réconfort était le jeu. Il fait aussi du chantage à sa conjointe comme quoi, la seule façon de l'aider à surmonter ses troubles de santé mentale est de lui prêter de l'argent.

Louise, frustrée de constater que son conjoint ait vidé le compte commun, décide de rompre avec lui et de retourner chez sa mère en se promettant de ne plus jamais se remettre en couple avec ce « bel écœurant ». Elle démissionne de son poste de caissière qu'elle venait tout juste de décrocher à l'épicerie du coin pour retourner dans son village d'origine avec ses enfants. À compter de ce moment, sa mère et ses tantes commencent à subvenir aux besoins de ses enfants, ainsi qu'aux siens étant donné qu'elle était sans emploi.

Or, quelques semaines plus tard, Gaétan la recontacte pour lui annoncer qu'il s'est repris en main, qu'il a trouvé un nouvel emploi qui lui plaisait beaucoup, qu'il a réussi à vaincre sa dépression, qu'il a arrêté de jouer et qu'il ne regarde même plus la *Poule aux œufs d'or* ! Lors de cette conversation téléphonique, les deux ex-conjoints concluent qu'ils partageraient la garde des enfants et qu'ils régleraient les détails de leur entente à l'amiable lors de leur prochaine rencontre. Les parents s'entendent aussi pour que Gaétan passe la fin de semaine avec ses enfants et les ramène chez leur mère lundi après-midi, car il aimerait profiter de l'été avec ses enfants pendant sa journée de congé.

Comme de fait, M. Jolicoeur profite de cette occasion pour aller pêcher avec ses enfants durant la fin de semaine, mais au lieu de les ramener chez leur mère comme prévu, il décide de parler à un avocat pour entamer des procédures judiciaires pour demander la garde exclusive de ses enfants. Louise, alors consternée d'apprendre qu'elle ne reverrait peut-être ses enfants qu'une fin de semaine sur deux, est dans tous ses états et contacte, elle aussi, un avocat médiateur en droit de la famille pour fixer une séance de médiation le plus tôt possible.

La séance de médiation a lieu la semaine suivante et le médiateur souhaite recourir à des techniques inspirées de l'entretien cognitif.

Comment pourriez-vous intégrer la méthode issue de l'entretien cognitif à cette séance de médiation ?



## ANNEXE 25A : INFORMATIONS SECRETES DE GAETAN

- Vous avez subvenu aux besoins de votre famille depuis la naissance de votre premier enfant.
- Vous êtes parvenu à vaincre votre dépression en soignant votre hygiène de vie et en coupant vos liens avec les personnes qui vous ont introduit au jeu.
- Lorsque vous faisiez vie commune avec Louise, l'un des points de tension était votre relation avec votre belle-mère. Vous ne pouviez pas la sentir, car elle ne cessait pas de vous critiquer et de vous dire comment élever vos enfants.
- Vous croyez que vos enfants seront plus en sécurité s'ils restent avec vous, car selon ce que vous ont rapportez vos enfants, leur tante leur a donné la fessée à quelques reprises depuis qu'ils ont emménagé chez leur grand-mère. Vous êtes catégoriquement opposé à l'idée que des châtiments soient infligés à vos enfants à un si jeune âge.
- Vous êtes favorable à l'idée de partager la garde des enfants avec Louise à condition qu'elle revienne en ville, sans quoi vous exigerez que la garde exclusive vous soit accordée.
- Vous avez évité d'être évincer de votre appartement en payant le loyer des mois antérieurs et vous aimeriez d'ailleurs que Louise paie la moitié des factures.

## ANNEXE 25B : INFORMATIONS SECRETES DE LOUISE

- Malgré les déclarations de Gaétan à propos de sa santé mentale, vous croyez qu'il n'est pas du tout dans un état stable et qu'il pourrait rechuter à tout moment. Pour cette raison, vous estimez que les droits de visite de Gaétan devraient se limiter à quelques heures aux deux semaines et qu'elles devraient être supervisé par un agent de l'aide à l'enfance.
- Vous voulez la garde exclusive des enfants avec droit de visite supervisée pour votre ex-conjoint.
- Vous planifier demander une pension alimentaire, ainsi qu'une pension pour conjointe puisque vous avez été dépendante de Gaétan pendant plusieurs années.
- Vous n'avez aucune intention de retourner vivre en ville, car vous estimez que la campagne est un environnement plus sain pour éduquer vos enfants.
- Avec le support de votre famille, il vous sera plus facile d'élever vos enfants à l'ancienne, comme vous avez été élevé. Votre mère, ainsi que ses sœurs ne voient rien de mal à ce que vos enfants reçoivent une petite tape sur les fesses une fois de temps en temps.
- Vous n'avez pratiquement pas travaillé depuis la naissance de votre premier enfant parce que vous vouliez être femme au foyer et rester près de vos enfants.
- Vous voulez vivre simplement en travaillant sur la ferme de votre oncle.

## ANNEXE 26 : SCENARIO LINA ET ANNE

Lina Chevé et Anne Kivive sont mariées depuis 16 ans. Elles vivent à Thunder Bay dans une grande maison familiale avec leur fille Sara âgée de 5 ans et leurs jumeaux Théo et Léo âgés de 10 ans. Anne est médecin et gagne 310 000 \$ par année tandis que Lina est mère au foyer.

Peu de temps après leur mariage en 2003, Lina a décidé de retourner aux études et de poursuivre un diplôme en histoire. Pour permettre à son épouse de se concentrer sur ses études, Anne a subvenu aux besoins de la famille pendant les 6 années d'étude de Lina. Après avoir changé de programme deux fois, Lina s'est enfin décidée à poursuivre sa passion pour la musique en s'inscrivant au baccalauréat en musique. Son épouse la soutenait entièrement dans son projet et a même payé ses frais de scolarité durant toutes ces années. Cependant, en 2009, au moment où Lina était sur le point de terminer ses études, Léo et Théo sont nés. Lina et Anne, très soucieuses du bien-être de leurs enfants, ont alors convenu qu'il serait préférable que Lina reste à la maison pour s'occuper de leurs nouveau-nés.

Lina s'est entièrement dévouée à l'éducation de ses enfants jusqu'à ce qu'ils soient en âge d'aller à l'école. Toutefois, leur petite dernière, Olivia, a vu le jour quelques mois après la rentrée des jumeaux. Ce faisant, Lina devait rester à la maison pour s'occuper du poupon.

Pendant ce temps, Anne a continué de subvenir seule aux besoins de la famille.

Cependant, depuis les deux dernières années, le foyer familial s'est converti en véritable champ de mines et les querelles font dorénavant partie du quotidien. Lina et Anne ne s'entendent plus et la communication entre les deux femmes est un désastre. Lina reproche constamment à Anne de trop travailler, de ne jamais être présente pour passer du temps de qualité en famille. Elle lui reproche aussi de ne pas s'occuper des enfants. Anne, pour sa part, est plutôt d'avis que sa femme est beaucoup trop exigeante avec elle et qu'elle devrait respecter son dévouement pour sa profession, car, en fin de compte, c'est ce qui leur permet de vivre aisément. Anne et Lina se tombent toujours sur les nerfs et elles ont décidé de se séparer il y a un an. Malgré cela, elles continuent de vivre sous le même toit dans la résidence familiale où vivent aussi leurs trois enfants. Elles souhaitent maintenant obtenir un divorce, car elles en ont assez de se voir tous les jours et elles ont hâte d'entamer le prochain chapitre de leur vie.

Depuis leur séparation, Anne a commencé à fréquenter quelqu'un. Il s'agit d'Ondine Oucesoir, une jeune femme de 22 ans qu'elle a rencontrée dans une soirée lors d'un voyage d'affaires. Anne souhaite avoir la garde exclusive de ses enfants et déménager à Toronto avec eux pour rejoindre sa nouvelle conjointe. Elle refuse catégoriquement de verser une pension alimentaire à Lina.

Lina souhaite également obtenir la garde exclusive des enfants et refuse catégoriquement que les enfants déménagent à Toronto avec Anne et encore moins qu'ils aillent vivre avec Ondine. Elle estime d'ailleurs que cette dernière aurait une mauvaise influence sur ses enfants. Elle souhaite garder la résidence familiale à son nom et elle insiste pour que les enfants continuent d'aller à l'école francophone près de chez eux. Dans l'éventualité où Anne déménagerait réellement à Toronto, elle tient à tout prix qu'elle lui verse une pension alimentaire pour conjoint, car elle est sans emploi et elle n'a pas les moyens de maintenir une telle qualité de vie pour les enfants.

Étant donné que la communication est impossible et que les deux femmes ne s'entendent sur aucun point, Anne et Lina décident d'aller en médiation pour régler toutes les questions relatives à leur séparation.

## ANNEXE 26A : INFORMATIONS SECRETES DE LINA

- Lina s'est dévouée entièrement à ses enfants en étant mère au foyer pendant 10 ans.
- Lina a sacrifié sa carrière après ses études pour s'occuper de Théo, Léo et Sara pour le bien de ses enfants et de sa famille.
- Lina n'a jamais obligé Anne à être la seule à subvenir aux besoins de la famille.
- Lina souhaite avoir la garde exclusive de ses 3 enfants avec qui elle partage un lien très fort depuis leur naissance, elle ne peut pas vivre loin d'eux. Ses enfants sont sa raison d'être.
- Lina souhaite garder la maison familiale pour continuer à y vivre avec ses enfants car c'est là où ils sont nés et ont grandi. Elle n'a d'ailleurs pas les moyens de s'offrir un autre logement.
- Lina souhaite que les enfants continuent à fréquenter l'école francophone qui se situe près de la maison familiale. La francophonie lui est chère étant une francophone de naissance.
- Lina estime qu'Anne n'a aucun droit de garder les enfants étant donné qu'elle ne s'est jamais occupée d'eux et qu'elle passe son temps à travailler. Elle craint que ses enfants soient négligés si leur garde est accordée à son ex-femme.
- Il est hors de question pour Lina qu'Anne emmène les enfants à Toronto loin d'elle. De plus, Lina considère que Toronto n'est pas une ville adaptée pour élever des enfants.
- Il est hors de question pour Lina que les enfants vivent avec Ondine qui est une jeune femme fêtarde et immature et qui n'a aucune expérience avec les enfants.
- Lina peine à trouver un travail car elle a pris une pause de 10 ans après ses études et n'a aucune expérience. Elle souhaite donc qu'Anne lui verse une pension alimentaire pour conjoint.

## ANNEXE 26B : INFORMATIONS SECRETES DE ANNE

- Anne a été la seule à subvenir aux besoins financiers de la famille pendant 16 ans.
- Anne s'est démenée et a travaillé d'arrache-pied sans relâche pendant 16 ans pour assurer à sa famille une qualité de vie haut dessus de la moyenne.
- Pour rattraper le temps perdu, Anne souhaite passer plus de temps avec ses enfants et veut donc la garde exclusive des 3 enfants.
- Anne ne veut pas garder la maison familiale, car elle veut tourner la page sur sa relation avec Lina.
- Anne veut poursuivre sa vie amoureuse et suivre sa nouvelle flamme pour Ondine avec qui elle souhaite emménager à Toronto, avec les enfants.
- Anne n'a pas de choix pour l'école de ses enfants que ce soit anglophone ou francophone et elle considère qu'ils s'adapteront vite au style de vie torontois.
- Anne refuse catégoriquement d'octroyer une pension alimentaire à Lina car elle estime qu'elle devrait se trouver un travail. De plus c'est Anne qui a payé les 6 années d'études de Lina et qui a aussi subvenu à ses besoins pendant 16 ans.
- Anne estime que Lina est non seulement fainéante, mais aussi particulièrement ingrate et qu'elle a profité d'elle pendant toutes ces années. À son avis, elle devrait être plus reconnaissante à son endroit.

## ANNEXE 27 : SCÉNARIO ÉMILE ET LAETICIA

Les parents d'Esther et Mathilde (15 ans) se sont rencontrés très jeunes; ils étaient au début de la vingtaine quand ils ont eu leurs jumelles. Les conflits ont fait surface lorsqu'ils ont commencé à ne pas s'entendre sur la manière d'éduquer leurs filles.

Émile Currier se sentait écrasé et envahi par Laetitia Maisonneuve. Émile quitta donc Laetitia lorsque les jumelles eurent 3 ans.

Laetitia a très mal pris le départ d'Émile, mais elle fait quand même des efforts pour entretenir des liens positifs avec son ex-conjoint pour les enfants. Or, la situation bascule lorsqu'Émile rencontre une autre femme ce qui a du même coup ravivé l'animosité que Laetitia éprouvait envers son ex. Laetitia ne veut plus rien avoir à faire à lui, mais l'hostilité s'intensifie lorsqu'elle rencontre à son tour un nouveau compagnon de vie. Ensemble, le jeune couple s'efforce d'exclure Émile de la vie des jumelles et de leur vie familiale. Ils éliminent toute référence au père biologique des jumelles dans leur maison, ne tolèrent aucun objet venant de chez lui et ne veulent absolument rien entendre à son sujet. De plus, Laetitia fait tout son possible pour être une mère irréprochable, ce qui semble d'ailleurs fonctionner.

Jusqu'à l'âge de 11 ans, les jumelles vivent avec Laetitia. Pendant plusieurs années, Émile n'a pratiquement pas eu de contact avec ses filles, car elles ne veulent ni lui parler ni le voir. Laetitia ne leur interdit pas de voir leur père et ne verbalise rien de négatif à son endroit. Cependant, elle refuse catégoriquement d'en entendre parler. Implicitement, Laetitia les force à choisir : les jumelles ne peuvent pas maintenir une relation avec leur père sans craindre d'être rejetées par leur mère.

Quelques mois avant son anniversaire, Esther exprime le souhait d'aller vivre chez son père. Laetitia rejette alors Esther et coupe tout contact avec elle. Elle adopte envers sa fille la même attitude qu'envers son ex-conjoint et cherche à l'effacer de sa vie et de celle de Mathilde. La famille se retrouve scindée en deux, car Mathilde choisit de vivre avec sa mère.

Par la suite, Esther rejettera sa mère en retour. Elle indique détester sa mère. Éventuellement, elle développe des problèmes de comportement sérieux et fait des séjours en milieu thérapeutiques.

Quelques années plus tard, Mathilde se rend chez son père à l'occasion de son anniversaire. Comme elle a du plaisir, elle téléphone à sa mère pour lui demander la permission de rester dormir chez son père. Laetitia réagit très mal à cette demande. Elle devient folle de rage à l'écoute de cette demande et elle coupe aussitôt tous ses liens avec Mathilde de façon très abrupte. Face au rejet de sa mère, Mathilde n'a d'autre choix que de déménager chez son père et de rejoindre sa jumelle. Pendant cette période,

Mathilde est très ambivalente par rapport à sa mère. Tantôt elle refuse de la voir et tient un discours dur et dénigrant à son endroit, tantôt elle tente de renouer avec sa mère en lui envoyant des courriels et des textos.

Quelques mois plus tard, Mathilde est signalée à la protection de la jeunesse notamment parce qu'elle affiche des problèmes de comportement sérieux. Il y a aussi des conflits intenses entre les deux soeurs et Émile a beaucoup de mal à apaiser les tensions entre elles. Il faut dire que les pratiques parentales d'Émile comportent certaines lacunes en matière d'encadrement, même s'il est un père affectueux, impliqué et soucieux du bien-être de ses filles. De plus, il lui arrive de passer des commentaires désobligeants à l'égard de Laeticia devant ses filles et de leur dire jusqu'à quel point il trouve que leur mère « n'a pas d'allure ».

Au début du processus d'évaluation des services de protection de la jeunesse, Mathilde est très positive vis-à-vis de son père : elle indique qu'Émile est un père présent, calme et compréhensif. Néanmoins, en raison de ses problèmes de comportement et de l'arrivée de la protection de la jeunesse dans le décor, elle a peur et c'est précisément à ce moment qu'elle négocie avec sa mère pour retourner vivre chez elle. Elle dit avoir besoin de se retrouver dans un climat plus paisible, loin des conflits avec sa soeur. Elle n'est pas fâchée contre son père, mais elle coupe pourtant tout contact avec lui et lui demande de ne plus jamais essayer de la rejoindre.

Les problèmes de comportement de Mathilde cessent dès qu'elle retourne chez sa mère. Tout à coup, elle n'a que du positif à dire sur sa mère, qui apparaît comme la mère parfaite et idéale. Elle ne parle pas en mal de son père. Elle se contente de dire qu'elle ne veut plus le voir parce qu'elle n'a pas besoin de lui.116

### **ALIÉNATION PARENTALE :**

Voici les principales raisons pour lesquelles les experts estiment que cette situation illustre bien la problématique d'aliénation parentale :

- Les attitudes et les comportements « aliénants » de Laeticia sont intenses, drastiques et sans faille. Le rejet de l'enfant est un outil puissant.
- Ces attitudes et comportements ont clairement pour but d'exclure l'autre parent de la vie familiale et de celle de ses enfants. Laeticia se montre rigide et incapable d'envisager que ses filles puissent avoir besoin de leur père ou qu'elles aient envie d'entretenir une relation avec lui.
- Ces attitudes et comportements imposent un choix aux enfants: il est impossible voir interdit pour elles d'entretenir des liens avec leurs deux parents à la fois.
- Cette situation familiale a un impact direct sur les enfants (perte de liens familiaux, problème de comportement).



À la suite du signalement aux services de protection, Émile décide de déposer une requête au tribunal en vue d'élaborer un plan de garde pour les jumelles. Il accuse Laetitia d'avoir contribué à l'aliénation des filles.

Le juge recommande une médiation.

Laetitia accepte la médiation, mais souligne à son tour que le père est incompétent et ne peut s'occuper des enfants. Les parties rencontrent plusieurs embûches durant la médiation, car la mère est passive et ne dit pas grand chose lors des rencontres. Laetitia continue toutefois d'émettre des commentaires désobligeants à propos d'Émile, du genre : « votre père est inadéquat et il n'a jamais pris son rôle de père au sérieux ».

L'objectif de la médiation est d'élaborer un plan parental.

## ANNEXE 28 : SCÉNARIO CHANTAL ET MARC

Chantal et Marc se sont rencontrés il y a plus de 25 ans et puisqu'ils étaient follement amoureux l'un de l'autre, ils décidèrent de faire vie commune dans l'appartement de Marc quelques mois après s'être rencontrés. Puis, ils décidèrent d'unir leur destinée le 4 juillet 1997 par les liens du mariage.

Chantal a fait des études en comptabilité à l'Université d'Ottawa et elle a ensuite obtenu son titre de comptable professionnelle agréée. Quelques mois après la fin de ses études, Chantal a pu récolter les fruits de son dur labeur pendant toutes ces années d'études lorsqu'elle a reçu une offre d'emploi pour un poste permanent dans la Fonction publique fédérale rémunéré à hauteur de 50 000 \$ en plus des bénéfices sociaux. Elle a accepté sans hésiter une seconde, et ce, avec grand enthousiasme. Au cours des années, Chantal a gravi les échelons dans son ministère et elle est parvenue à obtenir un poste au Conseil du Trésor. Cela fait maintenant plus de 20 ans qu'elle travaille au gouvernement fédéral et gagne désormais un salaire net de 130 000 \$ par année.

Pour sa part, Marc a fait des études au Collège Algonquin ce qui lui a permis d'obtenir sa licence d'électricien. Au début, il est emballé à l'idée de commencer sa propre entreprise et il croyait pouvoir bâtir une clientèle solide qui lui assurerait beaucoup de succès dans ses affaires. Toutefois, son entreprise n'a pas eu autant de succès que ce qu'il espérait. Son chiffre d'affaires lui permettait à peine de couvrir ses dépenses et il n'avait pas de revenu stable. En plus, avec la récession des dernières années, les institutions financières l'ont forcé à faire faillite. Il a donc été contraint de fermer son entreprise. Depuis lors, Marc est travailleur autonome, mais il peine à décrocher des contrats pendant la saison morte. Il déclare en moyenne un revenu annuel de 25 000 \$.

Marc et Chantal ont deux enfants : Miguel et Alexandra. Tous les deux sont financièrement indépendants de leurs parents et vivent en colocation avec leur conjoint et des amis.

Étant donné que Marc avait plus de temps libre pendant le mariage, ce dernier a pu rester à la maison pour prendre soin des enfants ce qui a permis à Chantal de se concentrer sur sa carrière et son propre développement professionnel. Maintenant que les enfants sont tous adultes, Marc s'ennuie, il trouve le temps long et il se sent complètement inutile.

Marc, en quête de renouveau, décida de partir en voyage sur un coup de tête pour réfléchir à sa situation. À son retour, il annonce à Chantal que leur relation est terminée et que c'est fini pour de bon. Chantal est furieuse et particulièrement déterminée à ne rien lui laisser. Après avoir appris la nouvelle, elle lui a même dit « T'auras pas une cenne maudit égoïste. Tu penses juste à toi. » Pour sa part, Marc souhaite obtenir ce à quoi il a droit.

Chantal et Marc vous embauchent comme médiateur. Les deux questions à aborder sont celles de la pension alimentaire pour conjoint et de la division des biens familiaux.

## ANNEXE 28A : INFORMATIONS CONFIDENTIELLES DE CHANTAL

Chantal est encore extrêmement blessée de la rupture. Donc il n'est pas question pour elle de verser une pension alimentaire pour conjoint. Selon elle, c'est la responsabilité de Marc de se trouver du travail. D'ailleurs, elle est au courant qu'il gagne de l'argent « en dessous de la table ». Il lui ferait plaisir de le voir s'appauvrir.

Chantal est au courant que son régime de pension de retraite a une valeur totale de 1,4 million \$. Pas question de partager quoi que ce soit avec Marc.

Chantal et Marc détiennent en tenance conjointe le titre foyer familial d'une valeur de 950 000 \$. Elle veut garder la maison. D'ailleurs, Marc n'a pas ou peu contribué aux paiements hypothécaires, aux impôts fonciers et aux paiements d'assurance de la maison. Sans compter qu'elle a fait des réparations majeures l'an dernier pour lesquelles Marc n'a rien contribué.

Elle est aussi propriétaire de tableaux d'une valeur de 250 000 \$.

Chantal est propriétaire d'une Porsche Boxer 2014.

## ANNEXE 28B : INFORMATIONS CONFIDENTIELLES DE MARC

Marc a besoin de l'aide financière de Chantal pour être en mesure de se trouver un nouveau logement. Par contre, il est clair qu'il ne se laissera pas intimider par aucun chantage de la part de Chantal. Il confirme son salaire annuel d'environ 25 000 \$.

Marc dit être très honnête et qu'il rapporte tous ses revenus. Il ne fait pas de travail au noir, ceci est une invention de Chantal afin de ternir sa réputation.

Il n'a pas de régime de pension de retraite. Il a cependant des investissements dans un Régime Enregistré d'épargne retraite pour environ 125 000 \$. Les versements dans ses RÉER ont été effectués par Chantal pour fins d'impôts. C'est la limite de ses investissements parce qu'il prévoyait vivre des rentes provenant du régime.

Il a certains outils qui lui sont nécessaires pour le travail d'électricien. Il tient à les garder. Ces outils sont usés et ne valent que 1 500 \$.

Marc ne l'a pas dévoilé à Chantal, mais il a rencontré une femme lorsqu'il était en voyage. Cheryl était en voyage de filles, et restait au même hôtel que Marc. De fait, il a l'intention de déménager chez Cheryl dès la finalisation de sa séparation. Cheryl a hérité d'une belle somme d'argent au décès de son premier mari. Marc ne veut pas que cette information joue contre lui dans son règlement de séparation, donc tente de garder cette information pour lui.

Marc est propriétaire d'un Jeep Cherokee 2017.

## FIN DES ANNEXES

## GUIDE SOMMAIRE DES TECHNIQUES DE MÉDIATION

**Caucus** : Le caucus est une rencontre privée entre la médiatrice et l'une des parties : il devient très important dans le cadre de violence familiale. Le médiateur ou une partie peut souhaiter recourir au caucus. Le médiateur divulguera les renseignements abordés lors du caucus si ceux-ci permettent d'aboutir à une entente.

**Clarification** : Le médiateur clarifie certains points afin de comprendre ce que les parties communiquent. Il clarifie et encourage les parties à élaborer sur leurs propos.

Exemple : « Mes enfants ne devraient jamais aller le voir. Je ne peux pas croire ce qui s'est passé! » dit Éric à son époux Mathieu. La clarification du médiateur : « Je ne suis pas certain d'avoir bien compris ce que vous dites; pourriez-vous élaborer? »

**Confrontation** : Le médiateur aide une partie à se prononcer sur la différence entre ce qu'elle dit et ce qu'elle fait. Il invite la partie à examiner sa propre conduite afin de remplir cette lacune. L'objectif est d'aider la partie à explorer des faits conscients et inconscients et non de restreindre ou punir.

Exemple : « Il est essentiel que je passe beaucoup de temps avec mes enfants » dit Benjamin. La confrontation du médiateur: « Vous dites qu'il est essentiel que vous passiez beaucoup de temps avec vos enfants, mais vous choisissez actuellement de les voir tous les deux weekends. Il serait important d'en discuter ».

**Communication** : Le médiateur a la responsabilité de faciliter la communication interpersonnelle, de donner des renseignements, de neutraliser les comportements négatifs et répétitifs. Ses interventions doivent favoriser la prise de décision. Son style de communication direct est perçu de manière positive par les participants. Il doit établir une distinction claire entre le processus et le contenu de ses interventions tout en utilisant des hypothèses et des techniques destinées à faciliter les entretiens.

**Communication non verbale** : La communication non verbale joue un grand rôle dans la médiation. Le regard, la posture, les vêtements, les expressions faciales, la poignée de main, le froncer des sourcils, le ton, le volume et la clarté de la voix sont tous des exemples de communication non verbale. Lorsqu'un message verbal et un message non verbal se contredisent, les parties et le médiateur s'en remettent le plus souvent au message non verbal. Le médiateur doit contrôler ses expressions et percevoir les expressions des autres parties.

Lorsqu'un message verbal et un message non verbal se contredisent, les parties et le médiateur se reportent au message non verbal. Le médiateur doit contrôler ses expressions et percevoir les expressions des autres parties.

Plus de 50% des messages sont communiqués de façon non verbale :

- 55% de ce qui est communiqué découle des expressions faciales et de la posture.
- 38% de ce qui est communiqué découle du ton, du volume et de la clarté de la voix.
- 7% de ce qui est communiqué découle des mots.

### **Comprendre et gérer les motivations et les besoins de chacune des parties**

Chaque médiation est différente. Le médiateur doit pouvoir comprendre et gérer les situations personnelles, le climat émotionnel et les situations difficiles pouvant survenir en médiation.

**Écoute active et interactive** : Il y a deux catégories d'écoute, soit l'écoute active et l'écoute interactive, les deux étant interreliées.

- Objectif de l'écoute active : assurer qu'une personne comprend l'énoncé de l'autre personne ainsi que tous les éléments constitutifs de cet énoncé.
- Objectif de l'écoute interactive : la personne qui écoute confirme de façon verbale sa compréhension du message.

**Encouragement** : Le médiateur encourage les parties à parler de leurs intérêts. Il n'est jamais en accord ou en désaccord avec ce qui est dit et utilise toujours des mots neutres.

Exemple : « Je suis très blessée par ce qui est arrivé » dit Louise à son époux Marc. L'encouragement par le médiateur : « Pourriez-vous élaborer davantage sur ce qui est important pour vous? » ou « J'aimerais vous entendre davantage à propos de ce dont vous auriez eu besoin dans cette situation ».

**Focalisation** : Le médiateur invite les parties à encadrer leurs propos plutôt que de rester vague et de parler de plusieurs sujets à la fois. La focalisation oriente la discussion et approfondit les renseignements que partage une partie.

Exemple : « Je n'aime pas ça quand Éric vient chercher les enfants puisqu'il arrive tout le temps trop tard, il n'enlève pas ses bottes en entrant dans la maison et il parle fort. Ah! Il a une nouvelle conjointe. Mes enfants parlent d'elle constamment. J'aimerais qu'Éric amène les enfants voire leurs grands-parents. Qu'allons-nous faire cette année pendant le temps des fêtes? » La focalisation du médiateur: « Revoyons ce que vous venez de dire un élément à la fois pour tenter de trouver une solution à ces enjeux ensemble. Premièrement, discutons de l'arrangement entre vous et Éric quant à l'échange des enfants... »

**Intérêt** : Les parties vont adopter certaines positions en fonction de leurs intérêts. Un intérêt naît à partir des motivations, des objectifs, des préoccupations et des besoins sous-jacents des parties. Il est important que le médiateur se concentre sur les intérêts des parties pour qu'elles trouvent un terrain d'entente et aboutissent à un accord mutuel.

Par exemple, l'intérêt sous-jacent à la position citée ci-dessus est que la mère veut que les enfants demeurent avec elle pendant les jours de semaine parce qu'elle a toujours aidé ses enfants avec leurs devoirs et comme son ex-conjoint est unilingue anglophone, celui-ci n'est pas en mesure de fournir cet appui.

**Métaphore** : Le médiateur a recours à des images fortes de sens qui auront un impact marqué sur les parties à la médiation. L'objectif de la métaphore est de clairement cerner une situation et les enjeux qui s'y rattachent.

Exemple : « Anne et moi sommes incapables de changer notre comportement. Elle me crie par la tête et je m'enfuis de la maison à chaque fois que nous avons un désaccord. Je veux juste qu'on décide si notre fils participera à une ligue de soccer et elle est incapable de répondre ». La métaphore du médiateur: « Ce n'est pas facile de modifier sa façon de faire; la maison est en train de brûler et vous discutez de qui aura les rideaux ».

**Position** : Une position est ce qu'une partie veut ou demande comme solution au différend. Une position, contrairement à un intérêt, est une solution spécifique mise de l'avant unilatéralement par une partie. Souvent, cette partie ne peut que visualiser cette solution spécifique.

Par exemple, un parent arrive en médiation en affirmant : « Je veux la garde des enfants ». Il s'agit d'une position qui sous-entend la finalité. Une position n'est pas nécessairement fondée sur les intérêts et doit être déconstruite.

**Questionnement approfondi** : Le médiateur pose des questions pour obtenir des renseignements, explorer les intérêts des parties et les aider à générer des solutions. Les questions ont le pouvoir de modeler les relations dans une séance de médiation.

**Recadrage** : Chaque personne voit la réalité à partir de son propre cadre. Ce cadre est façonné par son expérience personnelle, son éducation, sa culture, ses valeurs, etc. Le recadrage permet au médiateur de proposer une autre façon de comprendre ce que communique une personne dans un nouveau contexte. En recadrant, le médiateur change le sens ou la charge émotionnelle d'une interaction.

Le recadrage est utilisé afin de générer des solutions et de créer un virage. Le recadrage donne espoir et encourage les parties à poursuivre la médiation malgré les sentiments difficiles, en octroyant une caractéristique positive à un sentiment négatif.

Lorsque le médiateur s'adonne au recadrage, il :

- Écoute pour comprendre
- Paraphrase en utilisant ses propres mots
- Résume ce qui a été dit
- Classe logiquement les questions à déterminer
- Élabore sur les intérêts des parties, qui sont difficilement communiqués par ces derniers
- Subdivise les grandes questions à régler en plus petites questions
- Énumère les questions à déterminer d'une façon générale
- Élimine tout langage négatif et énumère les questions à régler de façon non biaisée

Le recadrage se concentre sur :

- La définition des questions à régler
- La transition des positions aux intérêts
- Le langage toxique
- La transition des plaintes aux demandes
- La transition de l'individuel au mutuel
- La transition du passé au futur
- La transition du blâme aux questions à régler

La formule du recadrage est la suivante<sup>2</sup> :

- « Il semble qu'il est très important pour vous que (valeur ou besoin) ».
- « (Valeur ou besoin) est quelque chose que vous tenez à cœur ».

**Reflet :** Le médiateur fait ressortir les sentiments de la partie qui communique. Comme un miroir, le médiateur reprend ce qui semble être le plus important pour les parties. Il s'agit d'une reformulation qui met l'accent sur les émotions de la partie. Cette technique est utilisée pour démontrer que le médiateur saisit les sentiments de la partie et pour amener la partie à dévoiler ses émotions après les avoir entendues d'une tierce personne.

---

<sup>2</sup> Cheryl A. Picard, *Mediating Interpersonal and Small group Conflict* (Ottawa: The Golden Dog Press, 2002) à la p 84.



Exemple du reflet: Affirmation : « Comment as-tu oser entrer dans ma chambre et lire mon journal de bord! » Reflet : « Le fait que je suis entrée dans ta chambre et que j'ai lu ton journal de bord te frustre énormément ».

**Reformulation** : Le médiateur reformule ce que disent les parties pour situer leurs propos, vérifier le sens des mots utilisés et donner une direction à la communication. Les parties doivent se sentir comprises par le médiateur.

Exemple de la reformulation : Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre et lire mon journal de bord! » Reformulation : « Tu ne veux pas que j'entre dans ta chambre et que je lise ton journal de bord ».

**Résumé / synthèse** : Le médiateur récapitule les grandes lignes de ce qui a été dit entre les parties afin de faire ressortir le progrès de la séance de médiation, de faire la synthèse des idées et des faits importants pour pouvoir aller de l'avant. La synthèse est surtout utilisée lorsque la conversation n'aboutit pas et que le médiateur veut remettre au point la discussion sur les facteurs clés.

Exemple : Le médiateur pourrait débiter le résumé comme suit : « J'aimerais effectuer la synthèse des facteurs clés dont nous avons discuté jusqu'à présent ».

### **Situations personnelles :**

La présence d'un nouveau conjoint est un exemple d'une situation personnelle qui peut avoir un impact sur la médiation.

### **Techniques de gestion du climat émotionnel en médiation :**

Un besoin qui n'est pas comblé génère une émotion. Dans le contexte de la médiation, les émotions exprimées par les parties permettent d'identifier leurs besoins. Des exemples d'émotions générées par le processus de médiation incluent :

- La colère / haine
- La perte d'estime de soi
- Le rejet
- Le doute de soi
- La peur de perdre le contrôle
- La solitude
- La dépression
- La peur de l'inconnu
- La confusion
- Le soulagement
- La méfiance
- La honte
- L'anxiété
- L'espoir
- La jalousie

Le médiateur peut recourir aux techniques et exemples suivants afin de gérer le climat émotionnel dans le cadre de la médiation :

- Ignorer : L'émotion exprimée par une partie peut être telle que l'intervention du médiateur n'est pas requise (p. ex., s'il s'agit d'une action minime ou qui ne dérange pas l'autre partie).
- Langage corporel : Le médiateur utilise son langage corporel pour intervenir.
- Reconnaître : « Il est clair que tu es frustré et qu'il s'agit d'une question très importante. Nous devrions ralentir et parler plus doucement afin de tenter de trouver une solution satisfaisante pour vous deux ».
- Normaliser : « Lorsqu'une personne est fâchée ou qu'elle est sur la défensive, il est très facile d'interrompre la personne qui parle. Aline, pouvez-vous garder vos commentaires pour vous jusqu'à ce que William ait terminé de parler? Il sera plus facile pour vous de comprendre ce qu'il tente de communiquer. Vous allez avoir la chance de communiquer votre point de vue par la suite ».
- Éduquer : « Sherri, lorsque vous dites que Caleb agit comme 'un idiot', cela peut créer de l'amertume. Pourriez-vous vous expliquer autrement? »
- Conséquences : « Est-ce que vous avez déjà communiqué comme ceci dans le passé? Quelle fut la conséquence? »
- Ventiler : Le médiateur encourage une discussion rationnelle plutôt qu'émotionnelle. « Lisette, ce que vous disait Gérald tantôt semblait vous déranger. Pourriez-vous lui expliquer pourquoi? »
- Confronter : Le médiateur aide les parties à réaliser que leur comportement n'est pas productif. « Lorsque vous dites que vous êtes fâchée Jessica, vous me le dites et vous souriez. J'ai de la difficulté à comprendre – êtes-vous fâchée ou heureuse? »
- Suggestions : « Pouvez-vous penser à des options qui vous permettrait de mieux vous écouter? »
- Caucus : « Il serait utile que je vous rencontre séparément pour quelques minutes ».
- Prendre une pause : « Il serait utile de prendre une pause de 15 minutes afin de retrouver son calme et de se concentrer sur le différend ».

- Danger : « Si votre comportement persiste, ma préoccupation est que la séance de médiation se démantèlera ».
- Compréhension diffère de l'approbation : « Malérie, je ne vous demande pas d'être d'accord avec ce que dit Hugo, je vous demande de tenter de comprendre ce qu'il communique ».
- Prise de note : « Émilie, prenez votre idée en note pendant qu'Éric parle. De cette façon, Éric pourra terminer son idée et vous n'allez pas oublier la vôtre ».