

FORMATION APPROFONDIE

**MÉDIATION FAMILIALE :
HAUTS CONFLITS**

19, 20 ET 21 SEPTEMBRE 2019



GUIDE DU PARTICIPANT

ajef  Association des juristes
d'expression française
de l'Ontario

INDEX

SECTIONS	ONGLET
JOUR 1 : 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	1
JOUR 2 : V. Anticiper les hauts conflits (suite) VI. Contexte social et législatif VII. Astuces pratico-pratiques de la médiation familiale à hauts conflits	2
JOUR 3 : VII. Astuces pratico-pratiques de la médiation familiale à hauts conflits (suite) VIII. Consolidation des acquis	3
ANNEXES : 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 – à recevoir le jour de la formation Annexe 5B : Instructions secrètes pour Mathieu – à recevoir le jour de la formation 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 – à recevoir le jour de la formation Annexe 10 : Critères pour classer 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 : Méthode autochtone 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 – à recevoir le jour de la formation Annexe 24 : Les entretiens cognitifs Annexe 25 : Scénario Gaéтан et Louise Annexe 25A : Informations secrètes de Gaéтан – à recevoir le jour de la formation Annexe 25B : Informations secrètes de Louise – à recevoir le jour de la formation Annexe 26 : Scénario Lina et Anne Annexe 26A : Informations secrètes de Lina – à recevoir le jour de la formation Annexe 26B : Informations secrètes d'Anne – à recevoir le jour de la formation Annexe 27 : Scénario Émile et Laeticia Annexe 28 : Scénario Chantal et Marc Annexe 28A : Informations confidentielles de Chantal – à recevoir le jour de la formation Annexe 28B : Informations confidentielles de Marc – à recevoir le jour de la formation	4
GUIDE SOMMAIRE DES TECHNIQUES DE MÉDIATION	5

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

Mme Danielle-Kelly Raymond

Me Andrée-Anne Martel

Me Geneviève Pilon

Me Alexandra Waite

Me Marie Danik

Me Laure Prévost

Me Catherine Thibault

Me Mamiratra Hantelys

M. Alexandre Petterson

© 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

Conception graphique et mise en page : cgm2

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 d'intervenir efficacement dans des 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 « hauts conflits »
- 2.2 Reconnaître l'impact des hauts conflits sur les parties, leurs enfants et leur entourage

3. LA MÉDIATION À HAUTS CONFLITS : RAISONS ET DÉFIS

- 3.1 Pourquoi la médiation dans un contexte de hauts conflits?
- 3.2 Prendre connaissance des défis à surmonter pendant 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 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




JOUR 1

JEUDI 19 SEPTEMBRE 2019
8H00 À 16H30

INSCRIPTION

 60 minutes, 8h00 à 9h00

1. ACCUEIL ET ACTIVITÉ BRISE-GLACE

- 1.1 Introduction  5 minutes, 9h00 à 9h05
- 1.2 Présentations  20 minutes, 9h05 à 9h25
- 1.3 Objectifs de la formation et règles de base  5 minutes, 9h25 à 9h30

2. MISE EN CONTEXTE : LES HAUTS CONFLITS

- 2.1 Comprendre la notion de « hauts conflits »

 65 minutes, 9h30 à 10h35

A. REMUE-MÉNINGES : LES HAUTS CONFLITS

Qu'est-ce qu'une situation à hauts conflits ?

Qu'est-ce qui permet de distinguer un conflit d'un haut conflit ?

B. « DÉBALLER » LES HAUTS CONFLITS

CONFLIT	HAUTS CONFLITS
<ul style="list-style-type: none">· Une incompatibilité des idées, des valeurs et des intérêts;· Un phénomène normal, naturel, inévitable, car il est lié aux attitudes, comportements et sentiments;· 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.	<ul style="list-style-type: none">· Les situations hautement conflictuelles sont celles où les parents, dans une instance de détermination de la garde des enfants, sont incapables de placer les intérêts de leurs enfants avant les leurs;· Les actions des parents mènent souvent à l'impasse;· Les actions des parents vont souvent à l'encontre des besoins des enfants.

C. SCÉNARIO : DIFFÉRENCES ENTRE UN DIVORCE ET UN DIVORCE IMPLIQUANT DES PERSONNES AUX PRISES AVEC UNE SITUATION À HAUTS CONFLITS

Voir l'Annexe 1 : Scénario Pierre et Marie-Luc Cardinal

D. LES HAUTS CONFLITS DANS LA JURISPRUDENCE CANADIENNE : PRÉCISIONS TERMINOLOGIQUES

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



20 minutes, 10h35 à 10h55

A. INDICES DU CONFLIT DANS LE CONTEXTE DE LA GARDE D'ENFANTS

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 ?

B. RÉPERCUSSIONS DES HAUTS CONFLITS SUR LES ENFANTS

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

Voir l'[Annexe 2](#) : Répercussions des conflits sur les enfants.

Voir l'[Annexe 3](#) : Syndrome d'aliénation parentale (SAP)

PAUSE  15 MINUTES, 10H55 À 11H10

3. LA MÉDIATION À HAUTS CONFLITS : RAISONS ET DÉFIS

3.1 Pourquoi la médiation dans un contexte de hauts conflits?

 25 minutes, 11h10 à 11h35

À votre avis, qu'est-ce qui pourrait expliquer qu'un médiateur entreprenne une séance de médiation à hauts conflits ?

	MÉDIATION CONVENTIONNELLE	MÉDIATION FAMILIALE À HAUTS CONFLITS
	Le médiateur peut constater que :	Le médiateur peut constater que :
Quel est le moyen de communication utilisé ?	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>
Qui cherche le gain ?	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.
Quel est l'impact de la rupture de la relation sur l'autre ?	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.
Comment la rupture est-elle expliquée ?	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 pour 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.
Profil des parties	<ul style="list-style-type: none"> · Reconnaît qu'elle vit une période difficile et qu'elle doit s'adapter à la situation; · S'entoure de personnes pouvant lui procurer un support moral; · vit et exprime ses émotions et raisonne de façon intelligible; · Veut régler le différend. 	<ul style="list-style-type: none"> · Inflexible dans sa façon de raisonner et par rapport à ses attentes; · Saute rapidement aux conclusions et formule des hypothèses sans fondement; · Tendance à tout prendre personnel et à tout percevoir comme un affront; · Le moindre petit accroc est susceptible de devenir un problème majeur; · Recours au tribunal pour faire valoir leur point de vue et « prouver » que l'autre est à blâmer; · Recrute des avocats, alliés pour défendre leur point de vue et se justifier; · Prolonge le conflit pendant des années.

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

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

 55 minutes, 11h35 à 12h30

JEU DE RÔLE

Voir l'[Annexe 5](#) : Garde du chien

Groupes de trois participants :

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

Méthodologie :

- Chaque participant aura la chance de jouer tous les rôles.
- La rotation des rôles se fera toutes les 10 minutes.
- Les participants qui jouent le rôle des parents peuvent inventer des faits au besoin pour 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.
- 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.

4. ADAPTER SON APPROCHE DANS LE CADRE D'UNE MÉDIATION À HAUTS CONFLITS

4.1 À titre de médiateur, apprendre à modifier ou à nuancer son approche en fonction des besoins des parties



30 minutes, 13h30 à 14h

Voir l'[Annexe 6](#) : S'adapter selon les besoins

Dressez une liste des besoins des parties :

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



15 minutes, 14h00 à 14h15

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** : Le but de la médiation ne se limite pas à conclure une entente sur le droit de visite et la garde des enfants. C'est par le biais de ce processus que les parents tenteront d'établir un plan de visite stable, qu'ils auront plus de facilité à surmonter le divorce et à mettre en place une nouvelle structure pour favoriser la croissance et le développement de leur famille recomposée.

4 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 œuvre, 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.

Dans quelles circonstances la médiation axée sur l'impasse est-elle bénéfique ?

Dans quelles circonstances la médiation axée sur l'impasse doit-elle être évitée ?

4.3 Connaître son profil de communication



15 minutes, 14h15 à 14h30

JEU : JE VEUX JUSTE PARLER DE MOI !

Discussion

4.4 Prendre connaissance des techniques de gestion de soi



15 minutes, 14h30 à 14h45

- Vidéo : [Les émotions](#)
- Faire un résumé des techniques pouvant permettre au médiateur d'avoir une plus grande maîtrise de son style de communication et de sa gestion de soi :

PAUSE  **15 MINUTES, 14H45 À 15H00**

5. ANTICIPER LES HAUTS CONFLITS

5.1 Savoir se préparer à la médiation familiale à hauts conflits



15 minutes, 15h00 à 15h15

A. MISE EN GARDE

Les médiateurs qui cherchent à résoudre un différend en matière de garde en négociant avec les membres d'une famille très conflictuelle 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 pouvoir 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 qu'une connaissance des processus de médiation. Ainsi, ils seront mieux à même de comprendre et de saisir la dynamique et les failles des familles très conflictuelles. Ils connaîtront davantage les failles 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 :

Voir l'[Annexe 8](#) : Liste de contrôle, préparation à la médiation

- 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.
- Le processus de médiation doit être flexible pour s'ajuster aux besoins particuliers des parties.
- En préparation de la médiation, le médiateur :
 - o aide les parties à cibler les questions
 - o élabore un ordre du jour
 - o effectue un dépistage de violence intime
 - o détermine si les avocats des parties vont participer à la médiation
 - o évalue le niveau de connaissances juridiques des parties
 - o 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 :
 - o Présence d'un trouble de la personnalité
 - o Aliénation parentale
 - o Dynamiques malsaines au sein du couple

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



20 minutes, 15h15 à 15h35

A. DIFFÉRENCES ENTRE LES CHICANES DE COUPLE ET LES CAS 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 ?

Voir l'[Annexe 9](#) : Chicanes et violence intime

B. DEVOIR DU MÉDIATEUR DANS LES CAS DE VIOLENCE INTIME

Lorsque la violence se confirme, comment réagissez-vous à titre de médiateur ?

5.3 Comprendre les différents types de troubles de personnalité



55 minutes, 15h35 à 16h30

A. LES CRITÈRES PERMETTANT DE CLASSIFIER LES TROUBLES DE PERSONNALITÉ

Voir l'[Annexe 10](#) : Critères pour classifier les troubles de personnalité

Les psychologues classifient les différents types de personnalité 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

- Vidéo : [Les troubles de la personnalité](#)

Voir l'[Annexe 11](#) : Types de troubles de personnalité.

Voir l'[Annexe 12](#) : Troubles de personnalité détaillés

Voir l'[Annexe 13](#) : Troubles de personnalité et hauts conflits

C. SCÉNARIO : ARMAND ET DANIELLE

Voir l'[Annexe 14](#) : Scénario Armand et Danielle

D. DISCUSSION : CONSTATS REPÉRÉS DANS LE CAS DE MÉDIATION À HAUTS CONFLITS

CONCLUSION DU JOUR 1

22 On se retrouve demain à 8 h pour le déjeuner. La formation débute dès 9 h.

JOUR 2

JOUR 2

VENDREDI 20 SEPTEMBRE 2019

9H00 À 16H30

ACCUEIL JOUR 2



5 minutes, 9h00 à 9h05

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



30 minutes, 9h05 à 9h35

A. RAPPEL : VIDÉO

Vidéo : *Personality disorders : Crash Course psychology*

B. TECHNIQUES D'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES ATTEINTES D'UN TROUBLE DE LA PERSONNALITÉ

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)

Voir l'[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 : Aspects relationnels

Étape 2 : Structure et encadrement

Étape 3 : Évaluation de la réalité

6. CONTEXTE SOCIAL ET LÉGISLATIF

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



30 minutes, 9h35 à 10h05

A. BIEN-ÊTRE À L'ENFANCE

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 ces 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 pour les enfants membres d'une minorité visible ou d'une communauté autochtone
- Une meilleure surveillance des fournisseurs de services comme 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)

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^e) 185
- *Re D. (M.G.L.)* (1984), 41 R.F.L. (2^e) 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 :

- 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 :

- 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 :
- un grave sentiment d'angoisse,
 - un état dépressif grave,
 - un fort repliement sur soi,
 - un comportement autodestructeur ou agressif marqué,
 - 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 : 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



20 minutes, 10h05 à 10h25

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

Voir l'Annexe 18 : Méthode autochtone de règlement extrajudiciaire des différends

- **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 présentes sont 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 du processus 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.

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



45 minutes, 10h45 à 11h15

A. HISTORIQUE DE LA GARDE DES ENFANTS ET AUTOMATISMES GENRÉS

En Angleterre, au 19^e 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^e 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

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. (3^d) 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 de s'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*.

C. LOI PORTANT RÉFORME SUR LE DROIT DE L'ENFANCE (ART. 24(2)) : INTÉRÊT VÉRITABLE DE L'ENFANT

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



45 minutes, 11h15 à 12h00

A. MISE EN CONTEXTE

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

Voir l'[Annexe 19](#) : Scénario Léo-Paul

1. Dresser une liste des participants présents lors de la médiation.
2. Dessiner (sur une feuille) la façon dont vous placeriez les parties durant une séance de médiation à hauts conflits si vous disposiez :
 - a. D'une table ronde
 - b. D'une table carrée

Voir l'Annexe 20 : Informations supplémentaires sur la disposition de la salle

Présentation Jurisource.ca



15 minutes, 13h à 13h15

[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



30 minutes, 13h15 à 13h45

Voir l'[Annexe 21](#) : Étapes de la médiation familiale traditionnelle

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



75 minutes, 13h45 à 15h

A. EXERCICE

Selon les experts en droit matrimonial, il faut établir un plan parental bien structuré pour réduire les risques de conflit entre les parents.

Les couples qui vivent de graves conflits familiaux sont moins aptes de trouver un terrain d'entente à propos du plan parental. Dans de tels scénarios, il peut s'avérer nécessaire de mettre en place des mécanismes supplémentaires pour amener les parties à respecter leur entente et à minimiser l'impact du conflit sur les enfants.

Voir l'[Annexe 22](#) : Scénario François et Sabine

Faites ressortir des clauses spécifiques qui pourraient être insérées dans le plan parental de ce couple afin de minimiser les conflits.

PAUSE  **20 MINUTES, 14H25 À 14H45**

B. LECTURE INDIVIDUELLE

Voir l'Annexe 23 : Modèle de plan parental dans un contexte de hauts conflits

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



15 minutes, 14h55 à 15h10

Discussion de groupe

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, de pathologies mentales graves, si une ou deux parties démontrent 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
- Il n'existe plus de bienfait à la médiation
- 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) partie 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 ou sociales, la médiation ne pourra pas avoir lieu sans que les risques aient été mitigés.

Le médiateur est obligé de mettre un terme à la médiation s'il estime qu'il serait contraindre 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.

S'il s'agit d'un cas typique de violence intime, il faut être particulièrement prudent quand vient le moment d'évaluer la pertinence de ce mode de résolution de conflits. Le médiateur doit éviter à tout prix de mettre en péril la sécurité des personnes impliquées dans le processus. Pour ce faire, il doit s'assurer d'obtenir un consentement libre et éclairé de leur part pour toutes les décisions tant parentales que financières. Il faut donc mettre fin à la médiation si la sécurité des parties est compromise ou si leur consentement est biaisé.

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



80 minutes, 15h10 à 16h30

A. MISE EN CONTEXTE

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

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

La prochaine section servira à :

- Comprendre la base de l'entretien cognitif;
- Apprendre et appliquer les techniques pour obtenir de l'information des parties à la médiation;
- Déceler lorsque les parties modifient intentionnellement leur témoignage et repérer les renseignements occultés.

B. LES ENTRETIENS COGNITIFS

Qu'entendez-vous par entretien cognitif ?

C. ÉTAPES DES ENTRETIENS COGNITIFS

Voir l'Annexe 24 : Les entretiens cognitifs

D. LA MÉTHODE DES 4 R

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 :

- o Partie : Je suis découragée, j'm'en sortirais pas, j'ai peur....
- o 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 le reflet (comme nous en avons déjà discuté durant le 1er cours). Cette méthode permet d'illustrer où les parties sont rendues dans le processus et de préciser comment ce qui a été dit jusqu'à présent est interprété.

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 vous êtes en classe avec vos amis, vous vous sentez mal à l'aise, anxieux et vous avez peur d'être jugé. Est-ce bien cela ?

- **Reflet Simple** : Une reformulation neutre.
 - Partie : Ce n'est pas de ma faute si je bois beaucoup de vin, il y a une épicerie juste en bas de chez moi.
 - Médiateur : Vous avez un accès facile à l'alcool.
- **Reflet de l'émotion** : On peut dire qu'on voit une émotion sur le visage de l'autre.
 - Médiateur : Je vois que cela vous attriste...
- **Reflet amplifié** : Exagérer ce que dit la partie pour la secouer un peu, sans aller trop loin et ensuite lui permettre de réagir. Il ne faut pas pour autant tomber dans les moqueries.
 - 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.
- **Reflet minimisé** : Utile quand la partie éprouve des sentiments démesurés et difficiles à gérer. Cette méthode permet de vérifier l'intensité 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.
 - Parti : 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 les commentaires de la personne.
- Que la personne se sente comprise.
- Établir une liste de problèmes 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 : il est nécessaire 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.
- Que concluez-vous de cette séance ?

R = RENFORCER

Un bon renforcement se définit par rapport à ce qui est souhaitable de développer. Il consiste 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

Voir l'Annexe 25, recevoir les Annexes 25A et 25B

Voir l'Annexe 26, recevoir les Annexes 26A et 26B

CONCLUSION DU JOUR 2

46

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

JOUR 3

JOUR 3

SAMEDI 21 SEPTEMBRE 2019

9H00 À 15H30

INTRODUCTION



5 minutes, 9h00 à 9h05

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)



20 minutes, 9h05 à 9h25

Retour sur les entretiens cognitifs.

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



10 minutes, 9h25 à 9h35

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 de ses 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.

La capacité de l'enfant à se rappeler des faits est influencée par des facteurs :

- 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



20 minutes, 9h35 à 9h55

A. QU'EST-CE QU'UNE ENTREVUE MÉDICO-JUDICIAIRE ?

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. 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 ou des événement(s) qu'ils ont pu vivre.

2. L'établissement d'un rapport ou d'un 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 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-judiciaire indiquent que les enquêteurs médico-judiciaires 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.



25 minutes, 9h55 à 10h20



Pause, 10h20 à 10h40



80 minutes, 10h40 à 12h00

A. INSTRUCTIONS

Les participants effectueront deux comédiations à hauts conflits afin de mettre en pratique les habiletés et 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 différents. 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).

Instructions :

- 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.

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.

Le rôle de chaque numéro :

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

B. PRÉPARATION

Voir [Annexe 27](#) : Scénario Émile et Laetitia

C. MÉDIATION

D. RETOUR EN GROUPE CLASSE

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



70 minutes, 13h à 14h10



Pause, 14h10 à 14h30



30 minutes, 14h30 à 15h

A. INSTRUCTIONS

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.

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

Voir [Annexe 28](#) : Scénario Chantal et Marc

C. MÉDIATION

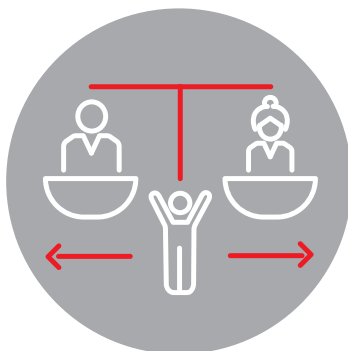
PAUSE  14H10 À 14H30

D. RETOUR EN GROUPE CLASSE

CONCLUSION, ÉVALUATION ET REMISE DES CERTIFICATS

 30 minutes, 15 h à 15 h 30

FIN DE LA FORMATION



ANNEXES

MISE EN SITUATION :

- o Pierre et Marie-Luc Cardinal habitent ensemble depuis 1997. Ils se sont mariés en 2001.
- o Pierre est le président-directeur général d'une compagnie dans le secteur privé et son revenu dépasse les 400 000 \$ par année.
- o Marie-Luc est enseignante et son salaire annuel est d'environ 95 000 \$.
- o Ils ont deux enfants.
- o Ensemble, 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 HAUT CONFLIT

- o Pierre et Marie-Luc acceptent d'aller en médiation.
- o Après s'être réunis cinq fois chez un médiateur, ils parviennent à une entente de séparation complète sur toutes les questions.
- o Pierre déménage dans le condo tandis que Marie-Luc conserve la propriété de la résidence familiale. Les enfants résident principalement avec leur mère, mais ils s'assurent d'avoir un horaire de visite très flexible pour Pierre.
- o Pierre verse une pension à son ex-conjointe pour les enfants de 5 077 \$ par mois, conformément aux Lignes directrices fédérales.
- o 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.
- o Leur avocat respectif révise l'entente de séparation qu'a préparée le médiateur et il en résulte quelques modifications mineures.
- o Après la médiation, les parties entament une requête conjointe en divorce et les frais associés à cette démarche sont partagés en parts égales.
- o Le processus de médiation et la requête en divorce prennent six mois pour un coût total d'environ 4 000 \$.

SECOND SCÉNARIO : LA SÉPARATION ET LE DIVORCE À HAUTS CONFLITS

- o Les mêmes faits (mariage, enfant, situation financière) s'appliquent dans ce second scénario.
- o Pierre consulte un avocat en droit de la famille. Il retient ses services pour négocier une entente de séparation et obtenir un divorce.
- o 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.
- o 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.
- o Marie-Luc demande toutefois au tribunal d'ordonner des visites surveillées à une fréquence de deux heures par 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.

- o 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.
- o 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.
- o 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'insulte chaque fois qu'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"> • Déplacements multiples, négligence des parents ou abus sévères de façon prolongée et répétée
2. Refus de dépendre de l'adulte	<ul style="list-style-type: none"> • Repli sur son propre plaisir • Ne compte que sur lui-même • Ne recherche pas le réconfort lorsqu'il est anxieux
3. Absence de réaction manifeste à la séparation	<ul style="list-style-type: none"> • Ne réagit plus au changement de milieu de vie
4. Sociabilité sans discernement	<ul style="list-style-type: none"> • Trop familier avec les étrangers • Aucun adulte ne semble plus important qu'un autre • Recherche excessive d'attention • Incapable de changer de comportement pour maintenir la relation avec l'adulte
5. Relation superficielle à l'autre	<ul style="list-style-type: none"> • Sourire artificiel et absence d'émotion profonde et authentique • Se replie de façon mécanique • Fait et dit ce que les autres attendent de lui • Manipulateur et centré sur ses intérêts
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"> • Réagit mal aux compliments • Détruit activement le lien avec l'adulte après avoir passé du temps de qualité avec lui • Fait preuve d'intolérance à l'égard des adultes ayant des attentes envers lui
7. Réaction à toute limite ou exigence comme à une attaque ou à une critique	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à admettre ses propres torts, même lorsque pris « la main dans le sac » • Insensible même lorsque puni
8. Difficultés d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de proximité avec un adulte pour fonctionner
9. Relations conflictuelles avec les pairs	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle excessif • Manque d'empathie et de compassion • Manipulation et hostilité lorsqu'il n'a pas ce qu'il veut • Partage difficilement l'attention de l'adulte

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 ne pas avoir à passer de temps avec le parent détesté.
Intransigeant et inflexible	Toutes les relations humaines, y compris les relations parent-enfant, sont « fluides ». Dans les cas de SAP, les enfants ne font preuve d'aucune nuance dans leur raisonnement. 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 et absolu du parent aimé	Généralement, les enfants acceptent entièrement les allégations du parent aimé contre le parent détesté sans les remettre en question, et ce, 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.
La présence de scénarios empruntés du parent aimé	Les scénarios ont une qualité répétée et comportent un langage ou des phrases qui ne sont pas normalement utilisés par l'enfant.
L'animosité envers la famille élargie du parent détesté	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.

ANNEXE 4 : MÉDIATION CONVENTIONNELLE VS MÉDIATION FAMILIALE HAUTEMENT CONFLICTUELLE

	MÉDIATION CONVENTIONNELLE Le médiateur peut constater que :	MÉDIATION FAMILIALE À HAUTS CONFLITS Le médiateur peut constater que :
Quel est le moyen de communication utilisée ?	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.	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. Ex : incapable de surmonter le deuil causé par la mort d'un proche, incapable d'accepter la rupture avec l'ex-conjoint. Perceptions erronées de la situation. Emploie des manigances et des stratagèmes à son avantage. Exemple : exagération grossière..
Qui cherche le gain ?	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.
Quel est l'impact de la rupture de la relation sur l'autre ?	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.
Comment la rupture est-elle expliquée ?	La personne qui a amorcé la séparation s'explique sur la base du différend. La première année suivant la séparation est normalement plus difficile et 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 de façon plutôt colérique; elle devient défensive; se sent persécutée; et utilise diverses stratégies telles 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.

Profil des parties	<p>Reconnait qu'elle vit une période difficile et qu'elle doit s'adapter à la situation;</p> <p>S'entoure de personnes pouvant lui procurer un support moral;</p> <p>Vit et exprime ses émotions et raisonne de façon intelligible;</p> <p>Veut régler le différend.</p>	<p>Inflexibilité dans leurs façons de raisonner et dans leurs attentes;</p> <p>Saute rapidement aux conclusions et formule des hypothèses sans fondement;</p> <p>Tendance à tout prendre personnel et à tout percevoir comme un affront;</p> <p>Le moindre accroc est susceptible de devenir un problème majeur;</p> <p>Recours fréquent au tribunal pour faire valoir leur point de vue et « prouver » que l'autre est à blâmer;</p> <p>Recrute des avocats, alliés pour défendre leur point de vue et se justifier;</p> <p>Prolonge le conflit pendant des années.</p>
---------------------------	--	--

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 à des personnes aux prises avec une rupture particulièrement difficile qui implique ou non des 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 soutenues 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 sera défini en termes de solution à trouver. Les prises de position 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 favorisant la prise de décision** : pour veiller à ce que le processus soit respecté, le médiateur le définit en différentes étapes : (1) l'identification des points litigieux ou de la « situation problème »; (2) l'exploration des intérêts; (3) le décodage des besoins sous-jacents; (4) la recherche des options; (5) la mise à l'écrit des options; (6) et les accords retenus qui seront retranscrits ou non dans un document signé par les parties intéressées;
- **Un lieu d'expérimentation** : les intéressés vont pouvoir éprouver eux-mêmes le cheminement à suivre pour parvenir à un règlement négocié de leurs litiges. En reprenant confiance en 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 peut changer en fonction des problèmes que rencontrent 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 et se manifeste par de forts sentiments de colère et de peur. Ces émotions négatives empêchent les parents de résoudre leurs différends concernant la division des biens et les droits de garde et de visite. Une fois que le cycle de communication est marqué par la colère et le ressentiment, le conflit peut prendre une autre tournure et les individus impliqués peuvent sembler incapables de reprendre une médiation qui pourrait véritablement aboutir à la résolution du problème. Les manipulations, le contrôle, le pouvoir manifesté, les menaces, la coercition et la tromperie caractérisent généralement les interactions et la communication au sein des « 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 plusieurs arguments militant pour une forme de médiation familiale plus adaptée aux couples hautement conflictuels au lieu d'opter systématiquement pour la voie des tribunaux judiciaires. Pearson et Thoennes (1986) soutiennent que la médiation ne transformera pas les couples hostiles en couples coopératifs et qu'elle n'éliminera pas non plus les risques de conflits futurs. Ceux-ci soutiennent que cette avenue doit être perçue comme une intervention moins dommageable pour les parties 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 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-sœurs (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 tels qu'élaborés par Merrill & Reid sont les suivants :

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

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 RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS QUE PEUVENT ADOPTER LES PARTIES DEVANT LE MÉDIATEUR :

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, cherche à satisfaire aux aspirations des autres, fait preuve de générosité ou de charité
- Utilité : 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 le conflit, évite le conflit, reporte une résolution
- Utilité : 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
- Utilité : 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
- Utilité : 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. Autrement, voici 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 utiles 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 interdit, ainsi que le partage sur les médias sociaux)
- Clarifier les modalités de paiement

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'intérêts

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 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 et à des perturbations dans les relations sociales et professionnelles.

- CRITÈRE D.

Un *pattern* stable et peut être retracé depuis l'adolescence jusqu'au 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.

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.

GRUPE A : DISTANT (EXCENTRIQUE, BIZARRE)

1. La personnalité paranoïaque : méfiance envers les autres dont les intentions sont perçues comme étant malveillantes.
2. La personnalité schizoïde : détachement des relations sociales et gamme d'émotions particulièrement restreinte.
3. La personnalité schizotypique : gêne aigüe dans les relations proches, anxiété sociale, distorsions cognitives et perceptuelles et conduites excentriques.

GRUPE B : IMPULSIF (DRAMATIQUE, ÉMOTIONNEL)

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

GRUPE C : ANXIEUX ET PEUREUX

8. La personnalité évitante : inhibition sociale, sentiments de ne pas être à la hauteur et hypersensibilité au jugement négatif d'autrui.
9. La personnalité dépendante : comportement soumis et « collant » lié à un besoin excessif d'être pris en charge.
10. 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 qui affecte aussi l'estime de soi. Les symptômes du TPB peuvent se présenter dès le début de l'âge adulte et ils se manifestent dans une multitude de situations. Pour conclure à l'existence d'un TPA, il faut relever chez l'individu *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 extrêmes 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 qui dure 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 transitoires 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 soient pas parfaits et qu'ils puissent 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. J'aimerais que nous parlions de cela lors de notre prochaine rencontre ou même dès maintenant si vous êtes en mesure de baisser le ton et de rester respectueux. »

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

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 (ex., surestime ses réalisations et ses capacités, s'attend à être reconnue comme supérieure sans avoir accompli quoi que ce soit de particulièrement méritoire);
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 à pouvoir bénéficier d'un traitement de faveur sans raison apparente et à ce que ses moindres désirs soient satisfaits dans les meilleurs délais;
6. la personne exploite l'autre dans ses 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'une attitude 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"> • Se retrouver en position d'infériorité est à la source des conflits • Demande une attention et un respect constant et extrême • Très centrée sur elle-même, égocentrique • S'attend à une attention ou un traitement de faveur • Réaction extrêmement négative à toute critique • Manque de respect fréquent et mépris des autres • Inconscient des besoins et des sentiments des autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter la critique directe • Reconnaître les forces et les réalisations réelles • Écoutez avec empathie • Partager la prise de décision • Expliquez les avantages de suivre vos conseils • Expliquer les conséquences d'un bris de l'entente • Ne pas ignorer ou mettre fin brusquement à la relation • Écouter avec empathie et respect, même si cela est difficile avec les clients TPN • Toujours reconnaître leur droit de prendre leurs propres décisions

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 dyssoziale.

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 et à mentir 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 de planifier des choses à l'avance,
4. irritabilité ou agressivité, indiquée par la répétition de bagarres ou d'agression,
5. mépris ou manque de considération 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"> • Une incapacité de se conformer aux normes sociales et à la législation, une perpétration à répétition des infractions passibles d'arrestations • 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 • Une impulsivité ou une incapacité à planifier, à s'organiser à l'avance • Une irritabilité, une agressivité qui entraîne des conflits et des bagarres, des agressions physiques • Un mépris total pour sa propre sécurité et pour celle des autres • 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) • 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 • Une incapacité de se mettre à la place des autres et de ressentir de l'empathie • Une difficulté à s'entendre avec les autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'un niveau de scepticisme rationnel • Éviter d'être séduit ou biaisé par le charme de votre interlocuteur • Éviter de faire des faveurs • Ne pas s'attendre à le changer ou à le « sauver » de lui-même • Obtenir des renseignements additionnels • Expliquer les conséquences d'une inconduite future • Être prêt à imposer et à appliquer des conséquences • Faire attention à vos peurs et vous protéger

TROUBLE DE LA PERSONNALITÉ HISTRIIONIQUE (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;
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"> • La peur d'être ignorée est à la source du conflit • Le sujet est mal à l'aise dans des situations où il n'est pas le centre de l'attention d'autrui • L'interaction avec autrui est souvent caractérisée par un comportement de séduction déplacé ou par une attitude provocante • La satisfaction immédiate de ses besoins, par autrui, est une préoccupation constante pour elle • Son expression émotionnelle est superficielle et instable • Le sujet utilise régulièrement son aspect physique pour attirer l'attention • La manière de parler est trop subjective et faible en détail • Il y a une dramatisation (théâtralisme) et une exagération de l'expression émotionnelle • Le sujet fait preuve de suggestibilité : il est facilement influencé par les autres ou par les circonstances • Le sujet a tendance à considérer que ses relations sont plus intimes qu'elles ne le sont en réalité 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'un niveau de scepticisme rationnel et rester incrédule • Écouter respectueusement, mais se concentrer sur les tâches • Empathie avec les sentiments, pas avec les abus allégués • Démontrer un certain intérêt, mais maintenir un équilibre et des limites • Offrir un encadrement ou une structure • Éviter de réagir excessivement à des émotions intenses

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 peut 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 semble 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 fait montre d'empathie) 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 réalités. 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 elles-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 transmise 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 sûres 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 gêner la vie*, Éditions Odile Jacob, Paris, 2003
- Lelord F & André C, *Comment gérer les personnalités difficiles*, Éditions Odile Jacob, Paris, 1996
- Lelord, F 7 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 commencé lorsqu'Armand, le père des enfants, n'en pouvait plus subir les sautes d'humeur et les délires de sa femme Danielle. Armand, se sentant complètement dépassé par le comportement excessif de sa femme, 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 chez leur mère de temps à autre.

Lors d'une récente visite, Armand a remarqué ce qui suit :

- Danielle semble déprimée et selon ses enfants, elle sortirait très peu de la maison.
- Les voisins lui ont aussi partagé leurs inquiétudes, car ils entendent souvent Danielle crier après les enfants et ses propos semblent « décousus ».
- Armand remarque que le logement est en désordre et très sale. Le réfrigérateur et les armoires sont presque vides. La nourriture manque souvent. Chloé et Samuel disent aller manger régulièrement chez les voisins.
- L'hygiène des enfants lui semble négligée. Il remarque aussi que leurs vêtements ne sont pas de la bonne taille et qu'ils ne sont pas adéquats compte tenu de la température. Chloé et Samuel rapportent qu'ils sont souvent la cible des moqueries des autres enfants et que cela leur cause beaucoup de chagrin parce qu'ils ont beaucoup de mal à se faire des amis.
- Lorsque Armand se renseigne davantage à l'école où ses enfants vont, le directeur signale ce qui suit : « Bien que Chloé et Samuel aiment leurs cours, ils sont souvent absents et leurs devoirs ne sont presque jamais 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 lui confiant la garde des enfants avec des droits de visite surveillée pour la mère.

Au début, Danielle exprime de la colère en prétendant que la Société de l'aide à l'enfance ne se mêle pas 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 son bureau 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 arrive en taxi à la dernière minute. À bout de souffle, elle vide le contenu de la valise du taxi devant la réception de la Société de l'aide à l'enfance et celle-ci contenait : l'évier de cuisine, des outils, des vêtements et de la vaisselle. Lorsque l'intervenante lui demande ce qu'elle est en train de faire, elle n'arrive pas à saisir ce que Danielle lui explique. La croyant donc en « détresse » et remarquant que son ton est élevé, les policiers déjà sur les lieux sont incités à intervenir. Du coup, Danielle perd tous ses repères, devient violente durant l'intervention et se débat de toutes ses forces. Ses visites supervisées sont alors complètement suspendues. Danielle ne comprend pas cette mesure intrusive et veut faire appel de cette 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 qui refait surface surtout lorsqu'elle se sent confrontée. Le psychiatre suggère une approche à la fois passive et pragmatique qui consiste à l'écouter respectueusement sans la juger. 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 voir arriver.

L'intervenante rencontre Danielle à nouveau pour tenter de comprendre son expérience et ce qui la tracasse. Elle réussit à comprendre que Danielle venait de se faire évincer de son logement le matin même 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 évier de cuisine pour éviter de se le faire saisir.

Depuis cette rencontre :

- Armand comprend mieux les effets des troubles de santé mentale 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 et ordonné.
- Lorsque nécessaire, Danielle va au comptoir vestimentaire ou à la friperie pour se procurer des vêtements. Elle s'est jointe, il y a de cela quelques semaines, à 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 encore du travail personnel à faire pour stabiliser sa santé mentale. La médication et son suivi psychiatrique l'aident à retrouver une stabilité et un rythme de vie.

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"> • Écouter la peur et la colère (sans s'y accrocher) • Être constant et cohérent • Anticiper les crises • Établir et maintenir une relation professionnelle • Valider la personne et non la plainte 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une relation saine et équilibrée qui n'est ni trop amicale ni trop froide. • Maintenir le même niveau de respect envers les parties. • Reconnaître les caractéristiques positives et les progrès des deux parties, et ce, même en dépit du fait que vos recommandations aient un impact plus important sur l'une des parties. • Inciter le client à éviter de réagir de façon démesurée avec des commentaires et des actions qui aggravent encore plus 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.

ÉTAPE 2 : TABLEAU SOMMAIRE

ÉTABLIR UNE STRUCTURE ET ENCADRER LA PERSONNE À HAUTS CONFLITS	ASTUCES
<ul style="list-style-type: none"> • Établir des limites et des attentes réalistes en clarifiant le rôle de chacun • Choisir ses batailles • Gérer les émotions • Se concentrer sur les tâches • Gérer les alliés négatifs 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nécessiter beaucoup de répétition. Éviter d'aggraver le conflit avec des répliques émotionnelles ou en suscitant des attentes irréalistes. • Être ferme quant à la maîtrise des émotions et à la recherche de solutions. • Limiter la colère et les allégations contre les parties. • Donner des tâches qui les obligent à contribuer à la résolution du problème. • Inviter le client à démontrer sa coopération en se concentrant sur la solution et en fournissant des informations vérifiables. • 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. • Encourager le client à éviter de devenir préoccupé par des comportements inappropriés et des détails sans importance, aussi dérangeants qu'ils puissent être.

ÉVALUER LA RÉALITÉ	ASTUCES
<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'un niveau de scepticisme rationnel tout en restant ouvert d'esprit • Reconnaître les distorsions cognitives • Discerner le mensonge 	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à discerner le mensonge de la vérité. • Examiner conjointement les faits et recueillir des preuves avec un esprit ouvert. • Admettre que nous ne saurons jamais tout et que nous sommes tous sujets à commettre des erreurs. • Être conscient des faits émotionnels et de la persuasion 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. • Demander « Est-ce vraiment vrai » lorsque des allégations dramatiques sont formulées.

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 penchez 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 de 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 incohérent, 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 présentent sans rendez-vous), 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 fin de compte, 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 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 rendez-vous 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 extrêmes, cela peut même mener une personne 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 témoin et très peu de preuves. La personne à hauts conflits aura tendance à vouloir compenser pour ces lacunes par l'entremise de témoignages très chargés sur le plan émotionnel. 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 exemple :

- « 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 passées. »

ÉTAPE 2 : STRUCTURE / ENCADREMENT

2.1 Établir des limites, 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 claires est non seulement souhaitable, mais absolument nécessaire, et ce, même si les personnes à hauts conflits ne les aiment pas. Elles pourraient se plaindre, mais finiront par les accepter aussi longtemps que vous resterez en relation avec elles.

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/déontologiques 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 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 « déblocage » 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-méninge. 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 tous 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 allez utiliser 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.

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'hésitera 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 Faire preuve d'un scepticisme rationnel tout en restant ouvert(e) d'esprit

Le médiateur doit maintenir une réflexion éclairée, faire preuve d'un niveau de scepticisme rationnel 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 rester incrédule pour éviter les pièges et il ne doit pas sombrer dans les distorsions cognitives 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 rester incrédules et poser des questions pour clarifier certains enjeux : « Comment t'a-t-il abandonné ? Explique-moi cela 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 oublies 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.

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 ».

- g) **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.
- h) **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.
- i) **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 JUDICIARISÉS ET RÉOLUTION 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 indiquant 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 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'emplois 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 est susceptible d'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 intérêt supérieur.

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 peuvent 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 systémique 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 rendu 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 l'autre.
- Une troisième méthode utilise le mariage des deux formules, de manière à réaliser une synthèse entre certains 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

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 vouloir dire partager les conséquences ou assumer des responsabilités et discuter des inquiétudes, des forces, des priorités, des intérêts et des attentes. Les participants peuvent éprouver des émotions particulièrement intenses et vouloir 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 : SCÉNARIO LÉO-PAUL

Monsieur Léo-Paul Gervais mentionne ce qui suit à la Société de l'aide à l'enfance « J'entends des cris et des pleurs provenant du logement d'en haut où ma fille habite avec mes petits-enfants, puis silence total... »

En effet, Léo-Paul habite au premier étage d'un duplex, juste en dessous du logement où demeure sa fille Anna avec son conjoint Martin et leurs deux enfants Julien, âgé de 11 ans et Olivia, 7 ans. Il trouve le tapage venant du deuxième étage inhabituel et très inquiétant. Il indique à la Société de l'aide à l'enfance que ce ne sont pas des éclats de rire ou des enfants en train de jouer qu'il entend. Il précise qu'il entend plutôt des cris, des insultes, des pleurs et de la vaisselle voler en éclats.

Il y a quelques jours, Julien et Olivia se sont présentés chez lui, en pleurant le visage tout pâle. Alors qu'Olivia grelottait en silence, Julien parlait sans arrêt et lui a tout raconté de ce qui se passait à la maison.

Léo-Paul mentionne à l'intervenant avec qui il parle que ce n'est pas l'amour fou entre Anna et son conjoint Martin. Ils se chicanent souvent et il arrive même que les enfants en subissent les conséquences et fassent l'objet de toute une série d'insultes. Pour l'instant, rien ne paraît et personne ne s'en rend compte. Léo-Paul est hésitant et il ne sait pas trop s'il devrait s'immiscer dans leur histoire pour intervenir, car la situation semble déjà assez délicate. Il avoue 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 pour le restant de ses jours, mais au fond de lui, il sait très bien qu'ils n'ont jamais eu autant besoin de lui pour les protéger.

L'intervenante de la Société de l'aide à l'enfance se présente au domicile d'Anna pour vérifier si les inquiétudes du grand-père sont fondées. Les parents avouent que la situation est tendue entre eux, car ils veulent se séparer, mais ils n'ont pas les moyens financiers d'entamer la procédure de divorce. En plus de cela, ils ne s'entendent pas à propos de la garde des enfants et souhaitent tous deux obtenir la garde exclusive des enfants.

L'intervenant propose une médiation.

ANNEXE 20 : INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA DISPOSITION DE LA SALLE

À la fois considérée comme une fonction, une compétence et une approche selon le contexte, la médiation représente la pierre de touche des modes extrajudiciaires de résolution des différends.

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 précédemment mentionné, le processus de médiation permet à tous les participants de parler sans se faire interrompre et de proposer des pistes de solutions pour résoudre un enjeu bien réel qui a un impact direct sur la vie des parties. Le pouvoir de la médiation réside dans le fait que des parties supposément opposées se voient encouragées à discuter objectivement des solutions qui leur seraient mutuellement bénéfiques. Le processus entourant la médiation familiale est bien souvent chargé d'émotions et difficile à suivre au plan interpersonnel.

Dans cette prochaine section, vous retrouverez quelques suggestions de compétences non techniques (*soft skills*) à mettre en pratique avant, pendant et après la médiation. Il est évident qu'une bonne préparation est importante avant d'ouvrir une séance de médiation.

A. UN ESPACE DE MÉDIATION CONVENABLE

Le lieu de la rencontre doit être soigneusement choisi et convenablement aménagé avant de procéder à une séance 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 de décompresser lorsqu'elles se sentent dépassées.

B. UN ENVIRONNEMENT CONFIDENTIEL

Idéalement, un espace de médiation fermé offrant suffisamment de places assises pour l'ensemble des serait préférable.

L'emplacement et la disposition de la salle envoient des signaux que le médiateur ne peut pas ignorer. L'environnement dans lequel se déroule la médiation peut avoir un impact direct sur le résultat de la médiation. L'environnement dans lequel se déroule la médiation comprend une dimension physique : tables, chaises et œuvres d'art. Celle-ci a une incidence directe sur le niveau de confort des participants et a aussi des répercussions sur d'autres aspects moins tangibles tels que le niveau de pouvoir entre les parties, leur sentiment de sécurité et le maintien du respect entre les parties. Par exemple, si la médiation se déroule dans un milieu huppé tandis qu'une des parties a un faible revenu, le médiateur doit porter une attention particulière à cela et à tous les autres détails pour éviter qu'une partie se sente excessivement intimidée.

C. PROCURER AUX PARTIES UN SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Créer un climat de confiance procurant aux parties un sentiment de sécurité n'est pas toujours chose facile pour le médiateur. La sécurité, tout comme le pouvoir, est un enjeu où s'entremêlent parfois « perceptions » et « réalité ». Par exemple, un nombre élevé de personnes à la table de médiation pourrait empêcher une des parties de se sentir en sécurité. S'il y a plus de personnes supportant l'une des parties durant la médiation, la partie qui ne jouit pas du même appui risque de se sentir dépassée, sous pression et peut-être même menacée. Si vous craignez qu'un tel déséquilibre se produise, communiquez avec les deux parties avant la séance de médiation pour leur proposer de limiter le nombre de participants. Pendant cette conversation, vous pouvez également mettre l'accent sur le fait qu'en permettant aux parties d'être accompagnées par le même nombre de participants, cela instaure au climat plus serein durant la séance de médiation. L'entente finale risque de ne pas être maintenue à long terme si l'une des parties se sent contrainte ou obligée de signer en raison de la pression exercée par les membres du groupe.

La présence, de même que l'absence de certaines personnes pendant la médiation peut affecter à la fois le sentiment de sécurité de la personne et la sécurité des lieux en tant que telle. En réalité, il s'agit de

l'une des raisons principales pourquoi certaines juridictions ne réfèrent pas les cas de violence intime à la médiation familiale. Ce faisant, les autorités concernées cherchent à réduire toute possibilité de violence supplémentaire et à atténuer le risque que des personnes maltraitées ou menacées subissent d'autres préjudices.

Enfin, soyez attentif aux signaux que l'environnement où se déroule la médiation envoie aux parties et à l'ambiance qu'il instaure. Si l'emplacement est perçu comme étant dangereux en soirée, il faudra prévoir un autre lieu de rencontre. Les parties peuvent être très mal à l'aise dans un environnement inconnu.

Des petits gestes comme l'envoi d'une carte sur laquelle figurent les points de repère importants tels que les arrêts d'autobus ou les endroits où prendre les transports en commun peuvent faire une grande différence. Invitez les parties à se rendre sur les lieux avant la médiation pour se familiariser avec les lieux. 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 d'atteindre leurs objectifs. Selon de récentes recherches (Ian Scott-Luscher Color Test & Edward Podolsky-Doctor prescribes colors), la couleur des murs peut accentuer, voir même invoquer certains sentiments aux parties. Par exemple, il semblerait que le rouge puisse rendre les parties inconfortables, que le jaune puisse causer de la jalousie et que le vert et bleu sont des couleurs qui procurent aux parties un sentiment de tranquillité et de sécurité.

Les personnes visuelles auront tendance à apprécier les œuvres d'art accrochées sur les murs. De plus, vous aurez avantage de veiller à ce que l'espace où se déroulera la médiation soit propre et attrayant. Lorsque des endroits semblent être en désordre ou désorganisés, les personnes visuelles peuvent être fortement affectées par cela et avoir du mal à se concentrer.

Pour garder l'attention des personnes auditives, il faut minimiser les distractions auditives externes telles que les sonneries de téléphones, conversations bruyantes et le bruit de la circulation routière.

Les personnes qui préfèrent un style d'apprentissage kinesthésique ne se soucient ni de l'apparence ni de l'acoustique d'une pièce. Elles voudront toutefois s'asseoir dans des chaises ajustables et la table de médiation doit être à une hauteur 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, des salles de caucus, des ascenseurs, des sorties de secours et des zones fumeurs.

Assurez-vous que la salle principale de médiation soit assez spacieuse pour répondre au besoin « d'espace » des participants et qu'elle leur permette de s'étirer et de se déplacer facilement. Une personne qui se sent coincée sera plus tendue lors de la médiation et sera plus susceptible de s'emporter pendant la séance de médiation. 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 et dans ce cas, il vaudrait peut-être mieux ne pas avoir de table du tout.

Une salle munie de fenêtres laisse entrer la lumière naturelle et donne 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 toutes les lumières fonctionnent. Les lumières trop brillantes risquent de distraire les personnes visuelles et les éclairages qui font un peu de bruit chicotent les personnes auditives.

Enfin, faites de votre mieux pour aménager des espaces de médiation dotés de thermostats pour pouvoir ajuster la température des différentes pièces en fonction de ce que préfèrent les parties. Les pièces trop chaudes peuvent provoquer des somnolences et les pièces trop froides empêchent les parties de se concentrer.

F. SALLES DE CAUCUS

La salle de caucus offre un espace privé, confidentiel, réconfortant et sécuritaire aux participants. Si vous disposez de deux salles de caucus et une salle de médiation, les parties souhaiteront fort probablement savoir pourquoi elles sont placées dans une salle plutôt que dans une autre. Ils se demanderont si vous avez une raison particulière pour désigner les pièces ainsi. Si votre décision a été prise au hasard, dites-

leur. Si vous préférez une pièce plutôt que l'autre, expliquez-leur pourquoi.

Toutes les salles de caucus doivent être équipées du matériel suivant pour favoriser la communication entre les parties : des crayons, des blocs-notes, des calculatrices lorsque les parties doivent faire des calculs, des 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, sinon il y a des chances que cela soit perçu comme du favoritisme.

Enfin, soyez également attentifs aux autres participants et aux avocats des parties. Ils peuvent se regrouper pour parler de la progression de la séance, mais cela doit se faire dans les aires espaces ouverts réservés à cet effet et non pas à huis clos. Bien que cette discussion soit généralement menée de façon informelle (*off-record*), les parties peuvent être étonnées, voire choquées d'entendre ces conversations et cela pourrait même compromettre les avancées réalisées grâce à la médiation.

G. LA POSITION DES CHAISES ET DES TABLES

La position, la taille et la forme des tables et des chaises peuvent influencer le déroulement de la séance de médiation. Si les parties sont face à face, cela pourrait instituer une dynamique adversative et même conflictuelle.

Vous constaterez que la **table de médiation** idéale est ronde. Elle permet aux parties de s'asseoir en cercle autour de la table ce qui établit une dynamique plus fluide et conviviale. Puisque personne n'est assis au bout de la table, personne ne semble être en position d'autorité. Par conséquent, cette configuration des lieux envoie un message non verbal fort affirmant la neutralité du médiateur et l'égalité des parties.

En revanche, lorsque le médiateur est assis au bout d'une table rectangulaire, cela peut implicitement envoyer le message qu'il juge les faits et les parties plutôt que de faciliter le processus de médiation. Si la table sur place est allongée et de forme rectangulaire, vous pouvez vous asseoir au bout de la table et rapprocher les chaises des participants en les plaçant en angle de 45 degrés de façon à ce qu'ils soient face à vous.

Si vous ne voulez pas vous asseoir au bout de votre 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 l'une à côté de l'autre. Cette position invite les parties à vous parler et permet d'éviter les confrontations en instaurant une dynamique collaborative entre les parties.

Les chaises représentent le deuxième élément particulièrement important à considérer en matière de mobilier. Si vous co-dirigez la médiation, il est important de vous asseoir à côté de l'autre comédiateur. Cela envoie un message d'égalité et de collaboration aux parties. Cet arrangement permet également aux comédiateurs d'échanger des messages entre eux plus discrètement.

Les chaises qui roulent et pivotent sont idéales pour la médiation. Comme cela, une fois que la médiation commencée, les personnes peuvent déplacer leurs chaises assez discrètement. Lorsque les parties sont prêtes à se parler, elles peuvent se tourner vers leur interlocuteur plus aisément et cela améliore la communication entre elles. Si les parties sont assises sur des chaises de bureau, elles doivent pouvoir se tourner vers l'autre partie. Il est préférable que l'espace soit aménagé convenablement avant la médiation.

Les chaises ajustables/ergonomiques peuvent être configurées à des hauteurs différentes pour que les parties soient toutes assises au même niveau. Il s'agit d'un détail important que les parties remarqueront nécessairement, surtout lorsque tout le monde n'est pas assis au même niveau. Des chaises ergonomiques permettent également aux parties de retrouver leur propre niveau de confort. Les chaises inamovibles beaucoup plus basses que la table peut induire un sentiment de vulnérabilité et d'infériorité. Or, si l'une des chaises est plus haute que les autres, cela crée parfois une impression de hiérarchies entre les parties et le médiateur. Du coup, ces impressions sont susceptibles de se transformer en sentiments d'impuissance. Cette technique est d'ailleurs utilisée dans certains contextes militaires.

1. METTRE LA TABLE :

- Analogie : mettre la table pour un repas.
- Objectifs de cette étape :
 - o Structurer la médiation
 - o Mettre les parties à l'aise, car elles peuvent être très nerveuses
 - o S'assurer que les parties comprennent le processus
 - o Établir une ambiance positive, ouverte et informelle dans laquelle les parties se sentent supportées et encouragées à participer
 - o Établir un rapport entre les parties et avec le médiateur
 - o 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 (normalement les parties devraient avoir eu un premier contact individuel avec le médiateur) et vérifie comment les parties préfèrent se faire appeler. Par exemple, le médiateur peut demander aux participants s'il peut les appeler par leur prénom au lieu de leur nom de famille et s'ils préfèrent se faire vouvoyer ou non.
- Le médiateur :
 - o Confirme le temps qui sera alloué à séance de médiation.
 - o Apporte quelques précisions quant à la disposition des lieux: nombre de pièces, toilettes, eau, etc.
 - o Explique aux parties que la médiation se concentre sur le passé et qu'elle n'admet pas la confrontation. Chaque partie doit préciser la façon dont elle perçoit la situation actuelle en expliquant ses attentes par rapport au processus de médiation et à la résolution du différend. La reconnaissance du différend est le premier pas vers une éventuelle résolution du conflit.
 - o Explique aux participants qu'il est souvent avantageux d'utiliser certains outils durant la médiation tels que: le bloc-conférence, le tableau interactif et/ou l'ordinateur portable.
- Le médiateur rappelle que la médiation est un processus volontaire, que les parties ont le plein contrôle du processus et qu'elles doivent le maintenir.
- Le médiateur indique aux parties qu'elles peuvent mettre fin à la médiation à tout moment si elles le désirent.
- Le médiateur explique aux parties que le médiateur peut mettre fin à la séance sans avoir à fournir d'explication aux parties. Le médiateur doit demeurer neutre et impartial et une clause à cet effet devrait être insérée 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 encore plus important de comprendre la position de l'autre partie.
- Les parties doivent demeurer ouvertes d'esprit et faire preuve de flexibilité. Il leur est strictement interdit de chercher à obtenir un avantage indu par le biais du processus de médiation. Toute entente conférant plus de droits à une partie que ce qui est équitable et raisonnable dans de telles circonstances sera jugée invalide.
- Les parties doivent respecter les règles de communication qu'elles établissent de leur propre gré

au début de la séance de médiation. Lorsque les parties se manquent de respect, le médiateur doit procéder à un rappel des règles de communication. Voici quelques exemples de règles de communication :

1. Chaque partie possède une chance égale de présenter sa version des faits et sa perspective quant aux causes du différend.
2. Une personne parle à la fois et l'autre doit l'écouter pendant ce temps.
3. Un langage approprié et respectueux sera utilisé pendant toute la durée de la médiation et aucune attaque personnelle ne sera tolérée.
4. Le médiateur doit expliquer le caractère confidentiel et privilégié associé au processus de médiation. Par exemple, le médiateur peut mentionner que ce qui sera dit durant la médiation ne pourra pas être utilisé en cour.
5. Le caucus :
 - Le médiateur peut demander de parler à l'une des parties sans que l'autre soit présente durant la séance de médiation. Une partie peut aussi demander de parler au médiateur en privé à n'importe quel moment, mais en général le caucus doit être utilisé de façon stratégique.
 - 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 être disposées à faire des concessions pour aboutir à un compromis, soit l'entente dont l'exécution demeurera assujettie à l'obtention d'un avis juridique indépendant. En consultant un autre avocat, les parties peuvent ainsi s'assurer que leurs intérêts restent protégés et que l'entente leur est réellement bénéfique. Ce n'est qu'après avoir complété cette étape que l'entente pourra être ratifiée.
 - Si le médiateur est avocat, les parties doivent lui accorder le pouvoir de régler le différend lorsqu'elles ne sont pas présentes à la médiation.

iii. Explication du rôle du médiateur :

- Le médiateur doit demeurer neutre et impartial. Son rôle est d'aider les parties à négocier une entente et de trouver un compromis.
- Le médiateur ne peut pas lier les parties ni leur imposer une solution. Le but ici n'est pas de convaincre le médiateur qu'une solution est meilleure qu'une autre. Il s'agit plutôt de favoriser ou de rétablir un dialogue sain entre les parties pour qu'elles songent ensemble à des pistes de solution.
- Le médiateur contribue à la définition des enjeux à résoudre et il aide les parties à les comprendre et à trouver des pistes de solution.
- Si le médiateur est avocat, il n'agit pas en tant qu'avocat et ne donne pas d'avis juridique. Les parties doivent consulter leur propre avocat pour obtenir des conseils juridiques.

2. VERSIONS DES PARTIES

- Les parties doivent faire un bref exposé de leur version des faits afin de permettre :
 - o Au médiateur d'avoir une meilleure vue d'ensemble et de comprendre comment les parties perçoivent le conflit.
 - o Aux parties de se faire entendre et comprendre par l'autre.
 - o Aux parties d'exprimer toute émotion reliée au différend.
- Comment souligner les différentes versions des parties ? La longueur de cette étape varie selon les circonstances et les parties.

Le médiateur :

- Demande aux parties d'expliquer la situation une à la fois. C'est souvent la première occasion qu'elles ont de communiquer leur version de l'histoire en présence d'une tierce partie neutre et impartiale.

- Invite les parties à s'adresser la parole directement.
- Invite parfois les avocats à intervenir.
- Invite les parties se prêter à une écoute active de l'autre.
- Contrôle la durée des interventions et tente de minimiser les interruptions.
- Suscite un échange plus productif en posant des questions ouvertes aux bons moments, de façon à encourager la divulgation de renseignements.
- Écoute attentivement les parties afin de cerner leurs intérêts, d'identifier les points de convergences 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 veille à ce 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.
- Le médiateur fait ressortir les intérêts des parties comme ceci :
 - o Après qu'une partie ait relaté sa version des faits, le médiateur résumera ce qui a été énoncé.
 - o Certains médiateurs résumant après chaque version, d'autres attendent d'avoir la version des deux parties.
 - o Après avoir résumé les faits, il cherchera également à définir et à verbaliser les intérêts des parties.
 - o Il s'assure auprès des parties d'avoir bien compris les renseignements communiqués durant la médiation en posant des questions pour clarifier certains points.
 - o Il encourage les parties à se poser des questions et à se répondre.

4. IDENTIFICATION DES ENJEUX CRITIQUES À RÉSOUDRE

- Avec l'aide des parties, le médiateur dresse une liste de questions à aborder et d'enjeux critiques à résoudre.
- En employant un langage à la fois positif et neutre, le médiateur pose des questions plus pointues aux parties. Il s'assure aussi que le bilan des questions est complet.

5. PISTES DE SOLUTION ET REMUE-MÉNAGES

- Une fois les intérêts des parties formulés et les enjeux à résoudre identifiés, le médiateur encourage les parties à réfléchir à des pistes de solution.
- Le médiateur cherche à faire ressortir des options qui pourraient permettre aux parties de régler leur différend en se référant aux options déjà connues des parties et à celles énoncées durant remue-méninge.
- Le médiateur encourage les parties de se mettre à la place de l'autre.
- Le médiateur peut aider les parties à faire preuve de créativité pour déterminer quelles pistes de solution ont le plus de potentiel.
- Pour mettre en relief certaines pistes de solution, le médiateur invite les parties à faire un « remue-méninge » en respectant les deux règles suivantes :
 - i. Aucune critique des idées proposées ne sera acceptée : l'objectif de cet exercice est de dresser une liste d'options qui seront subséquemment évaluées. Les parties doivent se sentir à l'aise de proposer toutes les pistes de solutions qu'elles ont en tête, sans égard à leur contenu.
 - 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 OU LES MEILLEURE(S) OPTION(S)

- Le médiateur encourage les parties à négocier de manière raisonnée.
- En tant qu'expert en négociation, le médiateur tente d'amener les parties à négocier de façon constructive.
- Le médiateur aide les parties à apporter des pistes de solution, des MESORE et à choisir la ou les meilleures options.
- Le médiateur :
 - o Demande aux parties quelles sont les options qui les intéressent davantage et, ensemble, ils travaillent avec ces options.
 - o Encourage les parties à se baser sur des critères objectifs pour évaluer les options (p. ex., les horaires de travail des parents).
 - o Aide les parties à se concentrer sur leurs intérêts et non pas sur leurs positions pour leur faire comprendre en quoi ces options répondent à leurs intérêts.
 - o Met l'accent sur le futur sachant que le passé risque de faire ressurgir des sentiments lourds à traîner.
 - o S'il y a un blocage, le médiateur 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
 - o 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 couvre l'ensemble du différend, sans quoi l'entente doit expressément mentionner l'enjeu qu'elle cherche à résoudre et qu'il ne s'agit que d'un aspect du différend.
- Le médiateur veille à ce que le compromis atteint entre les parties et l'entente qu'elles ont conclue permettent réellement de prévenir et de désamorcer de futurs conflits.
- Dans l'éventualité où les parties ne parviennent pas à conclure une entente, le médiateur dressera un bilan des avancées réalisées depuis le début du processus de médiation.

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 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 participant à la médiation tout en déterminant si elles sont de bonne foi et si elles 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 nécessitent parfois le croisement d'une multitude de faits et de facteurs. 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 quelque chose 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'information 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 détail 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 remémoration 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 utiliser autant que possible des questions générales et ouvertes permettant aux parties de développer une réponse plus élaborée qu'un simple oui ou non (par exemple, « pouvez-vous me décrire qui était présent ? ») et, si ces dernières ne permettent pas d'obtenir l'élément recherché, il faudra 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 leur souvenir, ce qui risque de mener l'interview sur une fausse piste.

LE PROTOCOLE QUI SUIT ÉNUMÈRE LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'ENTRETIEN COGNITIF :

1^{re} 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 ».

2^e 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 anodines (ou qui vont nuire à leur cause). Toutefois, celles-ci peuvent être cruciales et essentielles au bon 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.

3^e 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 ? 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. Étiez-vous été ému, choqué, stressé à un moment donné ? À quel moment dans la scène ? Pensez à vos réactions face à la scène.

4^e 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.

5^e 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 ».

6^e étape : deuxième récit spontané du témoin

Répétition de la 4^e étape.

7^e 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.

8^e étape : dernier récit spontané du témoin

Répétition de la 4^e et de la 6^e étape.

9^e 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 Tétreault 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'est aggravée. Il est devenu si accro au jeu qu'il a négligé ses obligations professionnelles. Il passait pratiquement toutes ses journées au casino et il ne rentrait presque plus au travail. Lorsque son patron s'est rendu compte de la situation, ce dernier n'a pas hésité à le congédier.

En parallèle, la vie avec sa conjointe, Louise, est devenue insoutenable. Ils se chicanent 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 tracas, Gaétan lui a récemment avoué qu'il souffre d'une grave dépression qui l'empêche de faire quoi que 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 conjoint, 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 26 : SCÉNARIO LINA ET ANNE

Lina Chevéé 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 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 Laeticia Maisonneuve. Émile quitta donc Laeticia lorsque les jumelles eurent 3 ans.

Laeticia 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 Laeticia éprouvait envers son ex. Laeticia 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, Laeticia 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 Laeticia. Pendant plusieurs années, Émile n'a pratiquement pas eu de contact avec ses filles, car elles ne veulent ni lui parler ni le voir. Laeticia 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, Laeticia 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. Laeticia 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. Laeticia 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 sœurs 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 sœur. 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.

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 Laetitia 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. Laetitia 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 incompetent 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.



FIN DES ANNEXES

SÉPARATEUR 5

- GUIDE SOMMAIRE

SÉPARATEUR 5

- GUIDE - ARRIÈRE



GUIDE SOMMAIRE DES TECHNIQUES DE MÉDIATION

CAUCUS : Le caucus est une rencontre privée entre le médiateur et l'une des parties. Cette technique devient particulièrement importante dans le cadre d'une médiation impliquant un cas de violence familiale. Le médiateur ou l'une des parties peut choisir d'y recourir. Le médiateur peut divulguer les renseignements mentionnés lors du caucus si ceux-ci permettent d'aboutir à une entente.

Exemple : « Il serait utile que je vous rencontre séparément pour quelques minutes. »

CLARIFICATION : Le médiateur clarifie certains points afin de comprendre ce que les parties communiquent ou souhaite communiquer. Ce faisant, il encourage les parties à élaborer davantage sur leurs propos lorsque cela s'avère pertinent.

Exemple : Éric dit à son époux Mathieu : « Mes enfants ne devraient jamais aller le voir. Je ne peux pas croire ce qui s'est passé! ». Le médiateur clarifie la situation en disant : « 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 ou les parties à examiner leur propre conduite afin de combler les lacunes dans leur discours. L'objectif de cette technique est d'aider la ou les parties à explorer des faits dits « conscients » ou « inconscients » et non pas de restreindre leur champ d'action ou de les punir.

Exemple : Benjamin, père de deux enfants, soutient ce qui suit : « Il est essentiel que je passe beaucoup de temps avec mes enfants ». Le médiateur le confronte en disant: « Vous dites qu'il est essentiel pour vous de passer beaucoup de temps avec vos enfants, mais vous choisissez actuellement de les voir tous les deux weekends. Il serait important de discuter de cet enjeu ».

COMMUNICATION : Le médiateur a la responsabilité de faciliter la communication interpersonnelle entre les parties, de donner des renseignements et de neutraliser les comportements négatifs et répétitifs. Ses interventions doivent favoriser la prise de décision. Son style de communication direct doit être perçu de façon positive par les parties à la médiation. Il doit pouvoir faire comprendre aux parties la

distinction 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, les tics nerveux, le ton, le volume et la clarté de la voix sont tous des exemples de communication non verbale qui doivent être pris en considération. 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 être en mesure de contrôler ses moindres faits et gestes tout en percevant les expressions des autres parties.

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 : Louise dit à son époux Marc : « J'ai été particulièrement blessée par ce qui est arrivé ». Le médiateur prend la relève en encourageant Louise à s'ouvrir à propos de ses tracas : « 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 cible les renseignements que partagent la ou les parties tout en cherchant à approfondir la discussion.

Exemple : « J'aime pas ça quand Éric vient chercher les enfants parce qu'il arrive tout le temps en retard, y'enlève pas ses bottes en rentrant dans maison, pis à part de ça, y parle bin trop fort. Ah! Je suis tannée. En plus, il a une nouvelle blonde pis les enfants arrêtent pas de parler d'elle. Ça me tombe sur les nerfs. À la place, j'aimerais qu'il les amène voire leurs grands-parents. Qu'est-ce qu'on va faire cette année pendant le temps des fêtes ? » La focalisation du médiateur: « Revoyons ensemble ce que vous venez de dire un élément à la fois pour tenter de trouver une solution à ces enjeux. »

Premièrement, discutons de l'arrangement entre vous et Éric par rapport aux échanges de garde... »

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 puissent trouver un terrain d'entente et aboutir à un accord mutuel.

Par exemple, l'intérêt sous-jacent de la position citée ci-dessus est que la mère souhaite que ses enfants demeurent avec elle pendant les jours de semaine parce qu'elle les a toujours aidés avec leurs devoirs et puisque son ex-conjoint est unilingue anglophone, celui-ci n'est pas en mesure de fournir un encadrement familial similaire.

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, c'est simple, on ne peut pas changer, on a essayé pis on n'est pas capable. À chaque fois qu'on se chicane, je finis toujours par m'enfuir de la maison. Je veux juste qu'on prenne une décision pour savoir si on inscrit notre fils dans une équipe de soccer. Ce n'est pas si sorcier et pourtant, elle est incapable de me donner une réponse. » La métaphore du médiateur: « Je sais que ce n'est pas facile de modifier ses façons de faire ou de changer sa façon d'être, mais à un moment donné, il faut faire des compromis; si la maison était en train de brûler, vous discuteriez-vous à propos 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 précise et souvent mise de l'avant unilatéralement par l'une des parties. Il arrive que cette partie ne puisse envisager que sa propre prétendue « solution » comme si elle portait des œillères l'empêchant de considérer d'autres options.

Par exemple, un parent arrive en médiation en affirmant : « Je veux la garde des enfants ». Il s'agit d'une position qui exprime la finalité au

conflit. Une position n'est pas nécessairement fondée sur les intérêts et doit être déconstruite. Les positions des parties ne sont pas toujours fondées sur les intérêts des parties, à savoir ce qui devrait réellement leur tenir à cœur. Elles peuvent être adoptées de façon impulsive et défendues vigoureusement lors de la médiation.

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT : Le médiateur pose des questions pour obtenir des renseignements, explorer les intérêts des parties et les aider à identifier des terrains d'entente. Ces questions, si elles sont posées correctement, ont le potentiel de remodeler les relations entre les parties durant la médiation.

RECADRAGE : Chaque personne perçoit la réalité en fonction de son propre cadre normatif, qui est façonné par l'expérience personnelle, l'éducation, l'environnement, la culture et les valeurs de tout un chacun. Le recadrage permet au médiateur de proposer une autre façon de comprendre ce que communique une personne, et ce, dans un nouveau contexte. En recadrant la discussion, le médiateur change le sens ou la charge émotive d'une interaction.

Le recadrage est utilisé afin de dégager des pistes de solution pendant la médiation ainsi que pour créer un virage positif au processus en vue de lui donner un nouvel élan. Le recadrage permet parfois de redonner espoir aux parties et de les encourager à poursuivre la médiation en dépit du fardeau émotionnel associé au différend. Pour ce faire, le médiateur peut tenter d'associer une caractéristique positive à un sentiment négatif si cela s'avère approprié.

Lorsque le médiateur s'adonne au recadrage d'une séance de médiation, il :

- Écoute pour comprendre
- Paraphrase ce que les parties disent
- Résume ce qui a été dit
- Classe logiquement les enjeux à résoudre
- Élabore des pistes de solutions à partir des intérêts des parties, bien qu'ils ne soient pas expressément communiqués
- Subdivise les enjeux majeurs en sous-questions
- Dresse un bilan sommaire des questions auxquelles les parties doivent répondre



- Veille à ce que les parties maintiennent un niveau de respect adéquat

Le recadrage se concentre sur :

- La définition des enjeux à régler
- La transition entre les positions que défendent les parties et la reconnaissance de leurs intérêts
- L'élimination du 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

REFLET ET REFORMULATION : 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 est à l'écoute des sentiments de la partie et pour que cette dernière valide ses propres émotions après les avoir entendues d'une tierce personne.

Exemple du reflet : Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre pour lire mon journal intime sans ma permission! » Reflet : « Le fait qu'elle soit entrée dans ta chambre sans ta permission et qu'elle ait lu ton journal intime te frustre énormément. »

« Je vois clairement que tu es frustré et qu'il s'agit d'une question très importante pour toi. Nous devrions ralentir un peu et prendre le temps d'en discuter pour tenter de trouver une solution qui saura te satisfaire. »

RÉSUMÉ ET SYNTHÈSE : Le médiateur récapitule les grandes lignes de ce qui a été dit entre les parties afin de souligner les progrès réalisés durant la séance de médiation. Il synthétise les idées et les faits importants pour pouvoir aller de l'avant lors des prochaines rencontres. La synthèse est surtout utilisée lorsque la conversation n'aboutit à rien et que le médiateur cherche à recadrer la discussion sur les facteurs clés.

Exemple : Le médiateur pourrait commencer le résumé comme suit : « J'aimerais effectuer un bref retour sur les facteurs clés dont nous avons discuté jusqu'à présent. »

TECHNIQUES DE GESTION DU CLIMAT ÉMOTIONNEL EN MÉDIATION :

- **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 dire ce qu'il a à dire ? Il vous sera ensuite plus facile de comprendre ce qu'il tente de communiquer. Ne vous inquiétez pas, vous aurez aussi l'occasion de nous faire part de votre point de vue. »
- **IGNORER** : Les émotions exprimées par une partie et les gestes qui s'ensuivent peuvent nécessiter l'intervention du médiateur. Or, parfois cela n'est pas requis. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'une action anodine qui ne dérange pas l'autre partie.
- **ÉDUIQUER** : « 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 ? »
- **ÉVAQUER LES FRUSTRATIONS** : Le médiateur encourage une discussion rationnelle plutôt qu'émotionnelle. « Lisette, ce que vous disait Gérald tantôt semblait vous déranger. Pourriez-vous lui expliquer pourquoi ? »
- **SUGGESTIONS** : « Pouvez-vous penser à des options qui vous permettraient d'être plus attentif à ce que vous dites ? »
- **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, je serais contraint de mettre fin à la médiation prématurément. »
- **COMPRÉHENSION DIFFÈRE DE L'APPROBATION** : « Malérie, je ne vous demande pas d'être d'accord avec ce que dit Hugo, je vous demande simplement d'essayer de comprendre ce qu'il cherche à vous dire. »
- **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. »



ajefo Association des juristes
d'expression française
de l'Ontario