

Isabelle Hering

Avocat au barreau et médiateur CEDR
Membre OAV - FSA
ihering@heringavocats.com

MÉMOIRE RÉDIGÉ
DANS LE CADRE DE LA
FORMATION EN MÉDIATION PROPOSÉE PAR
LA FÉDÉRATION SUISSE DES AVOCATS (FSA)
Session 2022

MÉDIATION EN LIGNE :
HÉRÉSIE OU OPPORTUNITÉ ?

TABLE DES MATIÈRES :

| | | |
|----|--|---------|
| A. | <u>INTRODUCTION</u> | Page 3 |
| B. | <u>DÉFINITION DE LA MEDIATION EN LIGNE</u> | Page 3 |
| C. | <u>BREF HISTORIQUE</u> | Page 4 |
| D. | <u>LA MÉDIATION EN LIGNE EN SUISSE</u> | Page 5 |
| E. | <u>ORGANISATION DE LA MÉDIATION EN LIGNE</u> | Page 7 |
| F. | <u>LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION EN LIGNE</u> | Page 11 |
| G. | <u>POURQUOI OPTER POUR LA MÉDIATION EN LIGNE ?</u> | Page 14 |
| H. | <u>LE RÔLE DU MÉDIATEUR</u> | Page 15 |
| I. | <u>AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA MÉDIATION EN LIGNE</u> | Page 16 |
| J. | <u>CONCLUSION</u> | Page 18 |
| K. | <u>BIBLIOGRAPHIE</u> | Page 19 |

A. INTRODUCTION

Nombre de personnes sont étonnées lorsque les mots « en ligne » sont ajoutés au mot médiation. Comment une communication à travers un écran peut-elle être envisagée pour proposer et mener une médiation ? Hérésie ou opportunité ?

Sans être physiquement en contact avec les médiés ou les voir entièrement, comment le médiateur peut-il effectuer correctement son travail ? Comment peut-il se passer des « cues et clues » (indices et repères) qu'offrent le langage corporel et la proximité¹ ? Comment est-ce que le médiateur peut établir un rapport/un lien avec les médiés alors qu'il est confortablement assis dans son fauteuil à mille lieues des médiés ?

Et comment les médiés peuvent-ils réapprendre à communiquer entre eux s'ils ne peuvent se voir en entier, s'approcher et s'entendre sans déformation ? Comment peuvent-ils être mis en confiance ?

Au vu de ces nombreuses questions, certains considéraient la médiation en ligne comme une hérésie ! Avant que la pandémie Covid ne survienne et oblige chacun et chacune à s'adapter.

Après le dépassement de la résistance au changement, quelques moments de panique et d'hésitation et avec un peu de bon sens et d'organisation, celles et ceux qui ont goûté à la médiation en ligne et qui ont donc su sortir de leur zone de confort vous diront toutes et tous : quelle découverte !

B. DÉFINITION DE LA MEDIATION EN LIGNE

La médiation, qui fait partie des modes alternatifs de résolution des litiges (ADR/MAR) et qui est un processus volontaire et flexible, permet aux parties en conflit - les médiés - de chercher une solution à leur litige, assistés par une tierce personne - le médiateur - neutre et indépendant, sous le sceau de la confidentialité. La médiation « classique » se déroule en présence physique de toutes les parties.

Selon Wikipedia², « Online Dispute Resolution (ODR) », en français « règlement des litiges en ligne » (traduction de la commission européenne)³, est une branche de la résolution des conflits qui utilise la technologie pour faciliter la résolution des conflits entre les parties. Elle fait principalement appel à la négociation, à la médiation ou à l'arbitrage, ou à une combinaison des trois. À cet égard, l'ODR est souvent considéré comme l'équivalent en ligne du règlement alternatif des litiges (ADR). Cependant, l'ODR peut également compléter ces moyens traditionnels de résolution des conflits en appliquant au processus des techniques innovantes et des technologies en ligne.

Selon l'Harvard law school⁴ (traduction libre de l'anglais), la médiation en ligne (E-Mediation) repose sur l'utilisation, au moins partielle, des technologies de l'information et est un processus de médiation volontaire. La médiation en ligne peut être entièrement automatisée par le biais d'un système de résolution des conflits, avec une collecte d'informations assistée par ordinateur, une

¹Terekhov Victor, Online Mediation: a game changer or much ado about nothing, page 38

²Wikipedia

³Règlement des Litiges en Ligne de la Commission Européenne

⁴Harvard law school - Program on negotiation - online mediation, pas de n° de pages

prise de décision basée sur les contributions des parties au conflit, et aucune interaction avec un tiers.

Cependant, il est plus probable qu'elle implique la prestation d'une médiation personnalisée, individuelle, aussi proche que possible de la médiation traditionnelle, à distance. À l'origine, la médiation en ligne reposait principalement sur des communications textuelles, comme le courrier électronique. Mais grâce aux services de vidéo-conférence tels que Skype, Zoom et Google Hangouts, les parties peuvent désormais communiquer entre elles facilement et à moindre coût en temps réel, en bénéficiant des signaux visuels et vocaux que la vidéo véhicule⁵.

Enfin selon Terekhov⁶, la résolution en ligne des conflits ne représente rien d'autre que le règlement traditionnel des différends complété et facilité par certains outils d'information et de communication modernes, tels que le courrier électronique, la VoIP, les SMS, la vidéo-conférence, etc. Il s'agit donc d'une médiation menée avec des moyens textuels, dynamiques, synchroniques ou asynchroniques⁷.

Il est probablement admis de prétendre que «la médiation en ligne» fait de nos jours référence à la médiation par vidéo-conférence, c'est-à-dire que les participants ne sont pas physiquement présents dans une même pièce, mais se trouvent dans un espace virtuel⁸ au sein duquel ils peuvent se voir et s'entendre par écran interposé.

Dans ce document, la médiation en ligne fait donc référence à la médiation à distance utilisant le système de vidéo-conférence.

C. BREF HISTORIQUE

L'histoire de la médiation en ligne est assez récente. Pour qu'elle puisse véritablement prendre son envol, elle aura eu besoin d'une pandémie, qui a non seulement bouleversé la vie de chacun et chacune, mais également les modes de fonctionnement et la façon de travailler et d'enseigner.

Dès l'apparition à la fin des années 80 du world wide web (www), le règlement des litiges en ligne a fait son apparition, sous la nomination d'ODR. Les centres ODR offraient des services de médiation ou de résolution des conflits en ligne. En réalité, avant l'arrivée des nouvelles formes de communication comme la vidéo-conférence et les outils associés (Zoom, Microsoft Teams, etc.), on parlait plutôt de médiation par téléphone ou par courriel. La vidéo-conférence était réservée aux centres ODR plus sophistiqués ou aux entreprises de grande taille, possédant plus de moyens pour se l'offrir.

Avec l'expansion d'internet et des ordinateurs personnels portables, cette forme de résolution des litiges a fortement progressé, notamment en lien avec l'accroissement du commerce en ligne (achat par eBay par exemple). En effet, non seulement eBay proposait très tôt des achats en ligne, mais également la résolution en ligne des litiges y relatifs, avec le postulat que les personnes achetant en ligne seraient plus à l'aise avec la technologie et donc plus à l'aise avec l'ODR.

A la même époque, l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle a mis en place la résolution des litiges relatifs au nom de domaine (principes directeurs concernant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (principes UDRP)). Cette procédure uniquement

⁵Harvard law school - Program on negotiation - online mediation, pas de n° de pages

⁶Terekhov Victor Online Mediation: a game changer or much ado about nothing, page 37

⁷Terekhov Victor, Online Mediation: a game changer or much ado about nothing, page 39

⁸Lederer Susanne, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 233

écrite et transmise principalement par courriel a permis depuis 1999 l'administration de plus de 60'000 litiges⁹.

En 2013, suite à l'adoption du Règlement UE 524-2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, la Commission européenne a créé une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL)¹⁰, obligatoire pour les commerçants faisant du commerce en ligne.

Bien qu'elle n'ait pas été le point de départ de la révolution numérique de la médiation¹¹, la pandémie du Covid en 2020 a démocratisé et fait émerger une pléthore d'applications de vidéo-conférences, pour certaines gratuites, telles que l'application Zoom. Elle a forcé nombre de professionnels à se mettre au travail par le biais des plateformes de vidéo-conférence et à pénétrer dans le monde virtuel. Les résistances ont été obligées de céder.

Aujourd'hui, nombre de groupement de médiateurs proposent leurs services en ligne¹², et ce partout dans le monde.

D. LA MEDIATION EN LIGNE EN SUISSE

Les quelques articles du Code de Procédure Civile suisse (CPC), qui concernent la médiation, n'abordent pas la question de la forme dans laquelle la médiation devrait se tenir.

En effet, l'article 215 CPC laisse toute latitude aux parties concernant l'organisation et le déroulement de la médiation. Seule l'obligation de confidentialité et d'indépendance est mentionnée (art. 216 CPC).

A noter que la société suisse évolue puisque, par exemple, le nouveau droit de la société anonyme permet depuis le 1^{er} janvier 2023 de tenir des assemblées générales sous forme électronique (article 701d CO)¹³ sous certaines conditions (art. 701e¹⁴) et règle les conséquences en cas de problèmes techniques¹⁵.

De plus, un nouvel article 170a CPC et une modification de l'art. 193 du CPC sont en discussion au Parlement pour permettre l'audition des parties, l'audition de témoins et la présentation des rapports d'experts par vidéo-conférence¹⁶.

Ainsi, à ce jour en Suisse, les médiés et médiateurs peuvent choisir le mode qui leur convient soit en optant pour une médiation dite « ad hoc » ou une médiation « institutionnelle », que la médiation ait été proposée par le juge ou pas.

⁹OMPI, Règlement des litiges relatifs aux noms de domaines

¹⁰Règlement des Litiges en Ligne de la Commission Européenne

¹¹Ferz Sascha et Sonnleitner Karin, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, , page 231

¹²Ex. www.amiable.ch; www.cedr.com; www.jamsadr.com; www.accessmediationservices.co.uk; www.odreurope.com; www.familymediationcouncil.org.uk;

¹³Art 701d Code des Obligations

¹ L'assemblée générale peut se tenir sous forme électronique et sans lieu de réunion physique si les statuts le prévoient et que le conseil d'administration désigne dans la convocation un représentant indépendant.

² Les statuts des sociétés dont les actions ne sont pas cotées en bourse peuvent prévoir la possibilité de renoncer à la désignation d'un représentant indépendant.

¹⁴Art 701e Code des Obligations

¹ Le conseil d'administration règle le recours aux médias électroniques. ² Il s'assure que:

1. l'identité des participants est établie;
2. les interventions à l'assemblée générale sont retransmises en direct;
3. tout participant peut faire des propositions et prendre part aux débats;
4. le résultat du vote ne peut pas être falsifié.

¹⁵Art. 701f Code des Obligations

¹ Si l'assemblée générale ne se déroule pas conformément aux prescriptions en raison de problèmes techniques, elle doit être convoquée à nouveau.

² Les décisions que l'assemblée générale a prises avant que les problèmes techniques ne surviennent restent valables.

¹⁶FF 2020 2697 ad article 170a et 193 P-CPC

Médiations ad hoc

Si les parties ne font pas recours à une médiation dite institutionnelle, elles ont alors libre choix de décider avec le médiateur de la forme dans laquelle se déroulera leur médiation et donc de participer à une médiation dite « ad hoc ».

Les parties discutent avec le médiateur du processus et peuvent convenir de la médiation en ligne, le médiateur en organise avec les parties la mise en place et les conditions.

Médiations institutionnelles

Les parties peuvent également choisir une médiation institutionnelle, soit l'application d'un règlement de médiation proposé par diverses institutions nationales ou internationale telles que par exemple la Chambre de Commerce Internationale (ICC), l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) et le Swiss Arbitration Center (SAC).

La médiation en ligne est-elle prévue ou permise par ces différentes institutions proposant des services de médiation ?

- **Règlement de 2014 de la Médiation CCI - Chambre de Commerce Internationale**

Ce règlement ne prévoit aucune règle spécifique quant à la forme de la médiation, mais permet aux parties de modifier le règlement (pour autant que la modification soit conforme à l'esprit du règlement et que le médiateur l'ait approuvé) (art. 1 al.4).

La demande de médiation devra contenir tout accord relatif au lieu des éventuelles réunions en la présence physique des intéressés ou à défaut toute proposition à cet effet (art. 2 al. 1 f).

A notre sens, cela signifie que les parties ne sont pas systématiquement obligées de se réunir « en présentiel » et que donc si elles le proposent, elles peuvent tenir les séances de médiation en ligne. Cela est corroboré par l'article 7 qui prévoit que le médiateur et les parties doivent promptement discuter de la manière dont la médiation sera conduite, discussion dont le résultat fera l'objet d'une note écrite du médiateur.¹⁷

On notera que l'Appendice IV du règlement CCI d'arbitrage de 2021 prévoit expressément le recours à des conférences téléphoniques ou des visioconférences¹⁸ sous certaines conditions.

- **Swiss Rules of Mediation (2021 – à ce jour, seulement en anglais)**

Le Swiss Arbitration Centre ne prévoit pas expressément le recours à des vidéo-conférences dans la dernière refonte de son règlement.

¹⁷Règlement de Médiation de la CCI :

Art. 1 al. 4 *Toutes les parties peuvent convenir de modifier toute disposition du Règlement, sous réserve du droit du Centre de décider de ne pas administrer la Procédure s'il considère, à sa discrétion, que ladite modification n'est pas conforme à l'esprit du Règlement. À tout moment après la confirmation ou la nomination du Médiateur, tout accord visant à modifier les dispositions du Règlement sera en outre soumis à l'approbation du Médiateur.*

Art. 2 al. 1 lit f. *Lorsque les parties sont convenues de soumettre leur différend au Règlement, toute partie souhaitant engager une médiation aux termes du Règlement dépose auprès du Centre une demande de médiation écrite (la « Demande »). Celle-ci contient :[...] f) tout accord relatif au lieu des éventuelles réunions en la présence physique des intéressés ou, à défaut, toute proposition à cet effet .*

Article 7: *Conduite de la médiation*

1 *Le Médiateur et les parties doivent promptement discuter de la manière dont la médiation sera conduite.*

2 *Après cette discussion, le Médiateur fournit promptement aux parties une note écrite les informant de la manière dont la médiation sera conduite.[...]*

¹⁸Règlement d'arbitrage de la CCI, Appendice IV : *Techniques de gestion de la procédure*

Les illustrations qui suivent sont des exemples de techniques de gestion de la procédure que le tribunal arbitral et les parties peuvent adopter afin de maîtriser les délais et les coûts. Une maîtrise adéquate des délais et des coûts est importante dans toutes les affaires. Dans les arbitrages de faible complexité et dont l'enjeu financier est réduit, il est particulièrement important de veiller à ce que la durée et les coûts soient proportionnés à l'enjeu du litige.

[...]

f) *Recourir à des conférences téléphoniques ou des visioconférences pour les audiences procédurales et autres lorsqu'une présence physique n'est pas indispensable et utiliser des technologies de l'information, qui permettent aux parties, au tribunal arbitral et au Secrétariat d'échanger des communications en ligne.*

Le processus de médiation doit être choisi entre les parties et le médiateur, et un résumé doit être écrit par le médiateur expliquant la manière (langue, lieu, date, documents, participants) dont la médiation va se dérouler.

Les parties et le médiateur ont donc libre choix et peuvent s'ils le veulent opter pour la médiation en ligne, cette dernière n'étant pas prohibée¹⁹.

- **Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) - Règlement de Médiation de l'OMPI (2021)**

Le Règlement de médiation de l'OMPI prévoit expressément la possibilité pour les parties à la médiation de décider de la manière dont celle-ci se déroulera, y compris par conférence téléphonique, visio-conférence, ou autres moyens électroniques²⁰.

On voit donc que les mentalités ont changé depuis 2014, suite très certainement à la pandémie de 2020.

Il y a fort à parier que la médiation en ligne sera une option dans la prochaine mouture du règlement de Médiation CCI.

E. ORGANISATION DE LA MÉDIATION EN LIGNE

La médiation en présentiel est une expérience nouvelle pour de nombreux médiés. Elle peut ouvrir la porte à de multiples solutions au moyen d'un processus flexible.

Mais médier en ligne peut représenter un obstacle et rendre plus difficile la disposition des médiés à s'engager²¹. Tout comme une médiation en présentiel s'organise à l'avance, le médiateur proposant ses services en ligne devra établir un processus clair et accessible pour les parties avant de commencer la médiation.

Si dans certains cas, la confusion créée par un manque d'organisation et un manque de connaissances ou de préparation peut permettre de détendre l'atmosphère et créer le lien, elle peut surtout mettre les participants mal à l'aise, les irriter, donner l'impression de perdre leur temps et les désengager. Elle peut mener le processus de médiation à un échec.

Transparence

Non seulement, le médiateur devra s'assurer qu'il maîtrise le processus technique d'une médiation en ligne, mais il devra également s'assurer que les parties sont à l'aise avec les moyens techniques mis en place et les règles proposées par le médiateur. Il est essentiel que les parties approuvent et comprennent ce qui est proposé ; il en va de la réussite (du moins du point de vue du processus) de la médiation. Pour se former, le médiateur pourra utiliser des guides techniques comme par ex. celui proposé par le CEDR pour l'utilisation de Zoom²².

¹⁹Swiss Rules of Mediation : Article 11 Conduct of the mediation

1. The mediation shall be conducted as agreed upon with the parties. In the absence of such an agreement, the mediator shall proceed as he or she considers appropriate, taking into account the circumstances of the case, the wishes of the parties, their budgets and timelines, and the need for a prompt settlement of the dispute.

2. As soon as practicable after receiving the file from the Secretariat, the mediator shall hold an initial conference with the parties to discuss the manner in which the mediation will proceed. A short note summarising the agreement of the parties with respect to the conduct and the organization of the mediation (language, time and place of meetings, submissions, participants, etc.) shall then be drafted by the mediator and provided to the parties, with a copy to the Secretariat.

²⁰Règlement de Médiation de l'OMPI : Article 10 Déroulement de la procédure de médiation

La procédure de médiation se déroule de la manière décidée par les parties, y compris par conférence téléphonique, visio-conférence, ou autres moyens électroniques. Si, et dans la mesure où, les parties n'ont pas pris de décision à ce sujet, le médiateur, conformément au présent Règlement, décide de la manière dont se déroulera la procédure de médiation.

²¹Proksch Stephan, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 245

²²CEDR – Center for Effective Dispute Resolution : Mediator Guide to Using Zoom

Clause spécifique dans le contrat d'engagement à la médiation

Comme dans une médiation en présentiel, le médiateur proposera en général la conclusion écrite d'un contrat d'engagement à la médiation avec les médiés. Le médiateur pourra suggérer d'intégrer une clause spécifique relative à la médiation en ligne ainsi que des instructions relatives à l'utilisation des outils de communication et une charte des bonnes pratiques, sous forme d'annexes.

La clause spécifique rappellera également le caractère confidentiel de la médiation en ligne et invitera les participants à être - sur demande du médiateur - dans la capacité de prouver leur identité²³ et à éventuellement signer une feuille de présence²⁴ :

Exemple de clause : Médiation en ligne

1. *Les réunions de médiation et les éventuels échanges en privé (caucus) se tiendront par vidéo-conférence.*
2. *Les participants ont convenu d'utiliser [Microsoft Teams/Zoom] pour ces réunions, en suivant les instructions techniques figurant dans l'Annexe 1 du présent contrat.*
3. *Si besoin, les dates et horaires de ces réunions seront fixés lors d'une première vidéo-conférence.*
4. *Les participants (médiateur, parties, représentants, conseils) s'engagent à suivre les bonnes pratiques indiquées à l'Annexe 2 du présent contrat.*
5. *Le contenu de la médiation en ligne est strictement confidentiel et l'enregistrement est interdit.*
6. *[Optionnel, selon le nombre de participants à la médiation] A chaque séance en ligne, sur demande du médiateur, les participants signeront une feuille de présence et prouveront leur identité.*

Considérations techniques

Dans une médiation en ligne, le rôle de la technique est absolument essentiel. On peut sans hésiter affirmer que la technique est une Xème partie dans la médiation²⁵ : si la technique est défaillante, la médiation ne peut se dérouler correctement.

Le médiateur pourra proposer divers moyens de visio-conférences (Web Ex, Teams, Zoom, Skype etc.) accessible par les médiés.

Dans sa proposition d'outil de communication, il sera important que le médiateur s'assure que les éléments suivants soient à disposition afin d'avoir toute la flexibilité possible :

- *chambre plénière (main room), où tous les participants à la médiation ainsi que le médiateur pourront se réunir;*
- *chambres séparées (break-out rooms) ; où des caucus pourront avoir lieu ;*
- *option de partage permettant de partager à l'écran des documents visibles par tous;*
- *outil de discussion (« chat ») permettant d'envoyer des documents et de discuter par écrit avec tous les participants ou seulement certains d'entre eux;*
- *option d'enregistrement ; permettant l'enregistrement et éventuellement la transcription en direct du contenu et des échanges de la médiation ; dans ce cas cet outil doit pouvoir être géré seulement par l'organisateur de la réunion en ligne, de préférence le médiateur ;*
- *option d'activation et de désactivation du micro et de la vidéo par chacune des parties ;*

²³Hategan Vasile, The online communication in mediation, a solution in the pandemic crisis, page 397

²⁴Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle »

²⁵Von Rosenstiel Anja, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 270

- *option de blocage d'activation et de désactivation du micro et de la vidéo* disponible seulement pour l'organisateur, de préférence le médiateur ;
- *option de sondage*²⁶ ; permettant à l'organisateur, de préférence le médiateur, de lancer des sondages ;
- *option émoticôns* : pouce levé etc. pour permettre de passer des messages et d'interpeller le médiateur.

Dans le choix de l'outil, le médiateur devra également prendre en compte le niveau de sécurité et la protection des données. On préconisera si possible un outil suisse, avec siège et serveurs en Suisse, comme par exemple K-Meet (d'Infomaniak).

Il sera absolument essentiel de prendre en compte les différents niveaux de connaissance techniques des participants et donc faire des essais (du moins de le proposer) pour s'assurer que le jour de la première séance de médiation, les parties et le médiateur pourront se concentrer sur l'objet de la médiation et non la technique. Une pré-séance de tests est donc préconisée. Il ne faudrait pas que le manque de connaissances techniques d'une des parties la rende vulnérable.

Si la médiation en ligne n'est pas possible pour des raisons techniques le jour J et malgré la préparation, il est important que le médiateur prévoie un plan B, par exemple une réunion par téléphone.²⁷

Comme mentionné ci-dessus dans la clause spécifique, le médiateur pourra proposer un protocole technique dans une annexe sous la forme suivante:

Annexe 1 : Utilisation de [K-meet; Microsoft Teams/Zoom/Skype etc.], protection des données, sécurité, responsabilité

1. *Les participants à la médiation se sont mis d'accord de tenir les réunions en plénum et en privé sous forme de vidéo-conférence, à l'aide de la plateforme [K-Meet, Microsoft Teams/Zoom/etc.].*
2. *Préalablement à chaque réunion, le médiateur informe les participants par courriel des détails d'accès à la vidéo-conférence.*
3. *Les participants s'assurent d'avoir une bonne connexion internet et d'avoir un matériel suffisamment chargé en énergie pour pouvoir mener la séance de médiation à son terme.*
4. *Les participants utilisent un casque et un micro fonctionnels et s'assurent d'avoir un bon éclairage.*
5. *Les participants utilisent un grand écran, éventuellement une tablette, mais pas de téléphone portable*²⁸.
6. *Les personnes qui interviennent activement dans les discussions sont priées de se servir de leur caméra et d'ouvrir leur microphone quand elles parlent. Des participants qui se limitent essentiellement à écouter pourront couper leurs microphones [à choix].*
7. *Les participants s'engagent à renoncer à toute forme d'enregistrement des discussions.*
8. *Chaque participant est conscient du fait que malgré le respect par chacun de l'engagement de confidentialité et l'adoption d'une prudence raisonnable quant à l'utilisation des outils, la mise en œuvre des technologies de vidéo- conférence comporte un risque: elle ne permet pas une garantie totale de confidentialité de l'ensemble des communication pas plus qu'une*

²⁶Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle »

²⁷CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

²⁸CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

garantie absolue au sujet de la manière dont certaines informations sont recueillies, archivées, ou consultées²⁹.

9. *Le médiateur n'assume aucune responsabilité pour d'éventuels risques de sécurité ou pertes de données ou, plus généralement, pour le bon fonctionnement de la plateforme choisie avec les parties.*

Bonnes pratiques

Comme proposé dans la clause spécifique, le médiateur pourra également suggérer dans le cadre de l'organisation de la médiation et du contrat d'engagement à la médiation une liste des bonnes pratiques à suivre par tous les participants à la médiation (inclus le médiateur). Ces bonnes pratiques devront être discutées avec les parties pour favoriser la transparence et l'adhésion au processus.³⁰ Par exemple, s'il est prévu que les parties ont le droit de ne pas activer la caméra, cela peut provoquer de la méfiance et des émotions négatives. Il faut donc convenir dès le début de règles claires³¹.

Annexe 2 : Bonnes pratiques

1. *Par égard aux autres participants, les parties à la médiation s'engagent à être à l'heure et si possible à se connecter 10 minutes avant le début de la session de médiation.*
2. *Le médiateur propose des séances de médiation de plus courte durée avec des pauses régulières, plus souvent que d'ordinaire, car les réunions à distance peuvent être très fatigantes.*
3. *En cas de médiation impliquant des personnes dans des pays différents, le médiateur tient compte des fuseaux horaires.*
4. *Les participants s'assurent d'être à la bonne distance de la caméra pour que leur visage et le haut de leur corps soient bien visibles par tous.*
5. *Chaque participant se présente par son nom et l'affiche sur l'écran, pour qu'il puisse être facilement reconnaissable.*
6. *Les participants regardent l'écran et non leur image³².*
7. *Chaque participant s'assure d'être seul devant l'écran et dans la pièce pour assurer la confidentialité du processus (à moins que plusieurs parties soient ensemble dans la même pièce et que tous les participants aient été informés).*
8. *Pendant la médiation, le bouton « levez la main » doit être utilisé lorsqu'un des participants souhaite intervenir.*
9. *Pour partager du contenu, les parties utilisent la fonction du « chat ».*
10. *Les participants restent connectés tout le long de la médiation, sauf s'il y a des réunions privées.*
11. *Une médiation en ligne implique le même engagement que si elle se passait en présentiel. Il est demandé à chaque participant d'être présent (dans la tête et devant l'écran) et de rester focalisé sur la médiation, de ne pas profiter des temps de parole attribués aux autres participants pour faire des courriels, consulter des documents, un téléphone portable ou s'adonner à d'autres activités qui ne soient pas en lien avec la médiation.*
12. *Les participants s'abstiennent de manger pendant la médiation en ligne.*
13. *Les participants veillent à porter une tenue vestimentaire correcte.*

²⁹Association ForMediation Belgique, Convention, relative au dispositif de la médiation à distance, dernier paragraphe – légèrement modifié

³⁰CEDR A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients , slide 7

³¹Prosch Stephan, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 247

³²CEDR A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients, slide 5

14. *Chaque participant s'assure que son arrière-plan est adéquat : propre, net et professionnel pour le médiateur³³, dépersonnalisé et sans photos privées pour les autres participants³⁴.*

Ces exemples d'annexes permettent de réglementer le processus de médiation pour assurer autant que possible le bon déroulement de la médiation. Mais le processus étant flexible et volontaire, le médiateur pourrait par exemple décider ne pas proposer le n°14 ci-dessus. Un arrière-plan et un lieu « naturels » (le chien qui passe, la plante exotique, la photo de famille ou un tableau etc.) peuvent en effet révéler un trait d'une personne et permettre au médiateur de créer un lien³⁵. Le médiateur pourrait aussi proposer que la caméra ne soit activée que si les médiés se sent à l'aise, tout en leur expliquant que cela peut être une perte pour le processus, car personne ne les voit³⁶.

Le contenu de ces annexes doit donc être adapté à chaque médiation, selon le style du médiateur (directif/facilitateur) et les attentes des parties.

F. LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION EN LIGNE

Le processus de médiation en ligne ne diffère pas véritablement de celui de la médiation en présentiel³⁷. Le médiateur utilisera les mêmes outils pour essayer de rétablir la communication entre les parties, comprendre le conflit, aider à la recherche des besoins et des intérêts, permettre la catharsis et brainstormer des options de solutions.

Cependant, plusieurs étapes et éléments sont différents du fait de cette forme de médiation.

L'accueil et l'entrée en matière

L'accueil des parties en ligne n'est certainement pas semblable à celui effectué en présentiel.

Le médiateur ne peut pas tendre la main vers le médié pour l'accueillir, ni lui proposer un café. Il y a moins d'opportunités de discussions d'entrée, de « small talks - chit-chat » permettant au médiateur de mettre les médiés à l'aise et d'établir un lien. Il peut le faire par écran interposé, mais il lui est alors évidemment difficile de ressentir la personne.

Une première séance individuelle ou plénière pour les tests techniques et pour parler du processus

Comme proposé plus haut, le médiateur peut organiser des premières séances individuelles ou des séances plénières non seulement pour répondre aux questions techniques et faire les tests nécessaires, mais également pour faire connaissance.

Cette première période d'accompagnement, pendant laquelle on « rode » le système ensemble peut favoriser le lien. Elle permet aux participants de mettre un visage sur un nom et d'avoir un premier contact³⁸. Une fois la technique comprise, cette séance peut également permettre de parler du contrat d'engagement à la médiation et des annexes (organisation du processus).

En cas de médiation en ligne impliquant de nombreux participants et pendant une réunion plénière, le médiateur peut proposer d'utiliser la fonction de sondage anonyme pour savoir comment les parties se sentent dans cet univers virtuel³⁹.

³³CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

³⁴CEDR A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients , slide 5

³⁵Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle »

³⁶Lack Jeremy, interview

³⁷CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

³⁸Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle »

³⁹Lack Jeremy,Conférence « La médiation virtuelle »

Le set-up /l'installation

L'installation des participants est également différente. Lors d'une médiation en présentiel, certains préféreront s'asseoir autour d'une table ronde, d'autres une table rectangulaire, et d'autres n'utiliseront pas de table du tout. Mais tous les participants seront présents physiquement, se voyant de biais ou de face.

Dans la médiation en ligne, les parties sont chacune à un endroit différent. Elles se voient et sont vue de face, par écran interposé.

Pour que les parties puissent créer le lien avec le médiateur et parvenir à recommuniquer, il est essentiel de s'assurer que leur visage et buste soient bien visibles de face. Dans le cas où plusieurs personnes souhaitent être ensemble dans la même pièce, il faudra s'assurer qu'elles soient toutes bien visibles par les autres participants.

La question se pose de savoir si tous les participants doivent être seuls, chacun dans sa pièce en ligne ou si par exemple les parties et leurs avocats peuvent être ensemble. Cela devra être discuté.

Pour préserver le dynamisme et l'égalité de traitement, il est préférable que tous les participants se joignent à la session de médiation de la même manière -tous en distanciel ou en présentiel⁴⁰. Le modèle où le médiateur est dans la même pièce avec une partie et l'autre partie participe par vidéo-conférence n'est pas idéal, le médiateur risque de ne pas traiter les parties de la même façon. Il est très important que le médiateur offre le même temps, la même qualité et la même attention aux parties.

Ce qui compte c'est que le médiateur en parle avec les parties afin de savoir ce qu'elles souhaitent. Tout est possible tant que toutes les parties l'acceptent.

Le flip chart et les documents

En présentiel, beaucoup de médiateurs utilisent le flip chart pour leur introduction ainsi que pour lister les intérêts, puis les options, et pour rendre visuel certains points importants.

Dans la médiation en ligne, il est évidemment difficile d'utiliser le flip chart en arrière-plan du médiateur.

Si l'outil utilisé propose le partage de documents, alors le flip chart peut être remplacé par la présentation de documents sur l'écran (feuilles ou power point) qui peuvent être remplis en ligne, en direct et visibles par tous⁴¹. Il n'est pas interdit d'utiliser le partage de document pour détendre l'atmosphère avec un peu d'humour en projetant des images.

Les pauses

Le travail par écran interposé pouvant être très fatigant, il est essentiel de faire des pauses régulières.

Ces pauses « en ligne » ne permettent pas aux parties de se retrouver devant la machine à café et d'avoir une conversation « hors thème » et légère ou de donner cours aux « small talks », ce qui peut être dommage dans certaines situations.

Comment garder le momentum de la médiation tout en permettant aux parties de prendre leur pause ? Le médiateur peut éventuellement demander aux parties de réfléchir à un sujet ou chercher un document (donner des missions/tâches)⁴²; mais alors est-ce vraiment une pause ?

⁴⁰CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

⁴¹Proksch Stephan, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 247

⁴²CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

Sécurité/Confidentialité/Vie privée

Le médiateur doit proposer un prestataire de vidéo-conférence qui assure une sécurité maximale. L'option gratuite de Zoom est moins sécurisée que l'option payant Zoom Pro⁴³.

La participation à Zoom peut être organisée de façon que seules les parties et le médiateur puissent y accéder par le biais d'un mot de passe. Cela peut évidemment compliquer les choses pour ceux ou celles qui ne sont pas habitués. Quoi qu'il en soit, même sans mot de passe, seul l'administrateur de la session (en général le médiateur) peut faire entrer les parties dans l'espace virtuel. Il y a donc une maîtrise de la sécurité et de la confidentialité.

Il faut bien sûr insister sur la confidentialité et l'interdiction d'enregistrement dès le début de la médiation en ligne.

Mais comment s'assurer qu'il n'y a pas d'autres personnes dans les lieux respectifs ?

On ne peut que présumer la bonne foi des participants. Le problème est en réalité le même en présentiel, la médiation pourrait aussi être enregistrée avec un téléphone portable.

Pour surmonter ces craintes, il faut en parler, surtout pendant la séance de préparation. Les participants doivent accepter que seules les personnes parties à la médiation (médiés, avocats, représentants, médiateur(s)) ont le droit de prendre part à la médiation en ligne et être présentes sur les lieux⁴⁴.

La fin de la session de médiation

La fin de la médiation en ligne n'est pas la même non plus qu'en présentiel. Le médiateur doit faire attention à ce que les médiés puisse bénéficier d'une transition douce entre la bulle créée par la médiation et le monde extérieur. Il peut être extrêmement difficile pour les parties de vivre la fin de la session en cliquant sur le bouton « leave ».

Il n'y a pas non plus d'opportunités de discussions impromptues et révélatrices sur le pas de porte.

L'accord entre les médiés

Il est indispensable de décider à l'avance comment, en cas d'accord, le document va être communiqué, circulé et signé (signature électronique).

Est-ce que l'accord sera signé par voie électronique ou en présentiel ?

Etablissement du lien

Une des réserves courantes à l'encontre de la médiation en ligne est qu'il est difficile de créer le même lien qu'en présentiel. Le contact humain en souffrirait. Le travail relationnel ne serait pas possible⁴⁵.

Cette réserve est certainement valable lorsque la médiation a lieu par courriel ou par téléphone. Elle est à reconsidérer en ce qui concerne la médiation par vidéo-conférence. Le lien peut être créé par le biais de l'écran, mais il demande une attention supplémentaire de la part du médiateur.

Comment créer le lien si les phases d'accueil et de fin de médiation ne peuvent avoir lieu comme de coutume ? et comment « dépasser » l'écran ?

- Le médiateur et les participants doivent avoir confiance en l'outil qu'ils utilisent et se sentir à l'aise .
- Tenir des réunions privées avec chacun des médiés avant les réunions plénières permet de faire connaissance et d'avoir des conversations hors thème (chit-chat).

⁴³CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

⁴⁴CEDR Mediator Guide to Online Mediation, pas de n° de pages

⁴⁵Bond Greg, in Perspektive Mediation: Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 250

- Faire des sessions en plenum par vidéo-conférence pour tester la technique permet d'apprendre ensemble, de s'entre-aider⁴⁶ et de créer un lien.
- Le médiateur peut avoir une posture corporelle vers l'avant, cherchant le contact visuel et « corporel ».
- Le médiateur peut proposer d'utiliser les prénoms.
- Il doit être plus attentif au langage corporel (visible) et le relever : « *ah je vois que vous avez souri* » et éliminer toutes les barrières possibles, notamment le casque, garder un fond naturel et enfin chercher à se « sentir » dans une seule pièce avec les parties⁴⁷.
- Le fait de voir l'environnement des participants (une photo, une plante un animal etc.) peut être un sujet de discussion permettant de briser la glace⁴⁸.
- Suggérer que les médiés gardent leur caméra active. Sans visuel, il est difficile de créer ce lien.
- Capter l'attention et donc créer le lien en utilisant le visuel (documents, images, schémas)⁴⁹.
- Dans les médiations comprenant de nombreuses parties, faire des sondages anonymes, par exemple, demander aux participants de noter de 1 à 10 l'état du conflit (sur l'échelle de Glasl). Cela permet aux participants de se rendre compte que les points de vue sont différents et donne une bonne indication au médiateur de l'état des relations entre les médiés⁵⁰.
- Enfin, la médiation en ligne ne doit pas empêcher le médiateur de réagir comme il le ferait en présentiel. Si le médiateur a des ennuis techniques, il peut être rassurant pour les parties que le médiateur les informe et donc leur permettre de constater qu'il n'est pas infailible. Cela peut créer le lien et installer la confiance.

G. POURQUOI OPTER POUR LA MEDIATION EN LIGNE?

C'est au médiateur, avec l'aide des parties, d'analyser ce qui pourrait convenir selon le type de litige et l'état des relations entre les parties. La médiation en ligne peut être proposée pour trouver une solution dans tous les conflits au même titre que la médiation en présentiel, pour autant que ceux-ci soient médiables. Le médiateur doit être capable de proposer ce qui est le plus adapté au type de litige. Il doit être attentif à ne pas choisir ce qui est le plus confortable pour lui et ce qui pourrait lui convenir le mieux, le processus étant principalement au service des médiés.

Bien évidemment, la médiation en ligne peut aussi être proposée à une certaine étape du processus, il s'agit alors d'une médiation en mode hybride (présentielle et en ligne).

Les raisons suivantes peuvent être considérées pour faire ce choix⁵¹ :

- *Choix du médiateur* : accessibilité à un médiateur avec des compétences précises.
- *Grand nombre de parties* : plus le nombre de participants est grand plus il est compliqué de trouver un lieu et une date qui convient à tous.
- *Distance* : les parties et le médiateur sont domiciliées dans des villes, régions ou pays différents. De ce fait, il ne leur est pas facile de se déplacer rapidement.
- *Coûts* : éviter un déplacement réduit les coûts.
- *Temps* : éviter un déplacement permet de fixer des séances de médiation plus facilement. Il n'y a pas de contrainte de transports et d'horaires.

⁴⁶Lack Jeremy, interview

⁴⁷Bond Greg, in *Perspektive Mediation: Mediation, online ? Verschwommene Welten*, page 254

⁴⁸Lederer Suzanne, in *Perspektive Mediation: Mediation, online ? Verschwommene Welten*, page 235

⁴⁹Lack Jeremy, interview

⁵⁰Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle »

⁵¹Ebner Noam, *E-Mediation*, page 367

- *Déplacement difficile* : une des parties souffre d'un handicap ou est malade et de ce fait ne peut pas facilement se déplacer.
- *Transaction online* : le conflit résulte d'un contrat conclu en ligne et la plateforme propose une résolution des litiges en ligne.
- *Pandémie* : une pandémie sévit et empêche le contact entre les personnes.
- *Parties intimidées* : les médiés ne veulent pas se rencontrer physiquement, ils ont besoin d'une certaine distance ou d'une barrière matérielle (par ex. : en cas de harcèlement, de violences conjugales, conflits familiaux et du travail⁵²).
- *Experts* : il est plus facile d'accéder à un expert, qui n'a pas besoin de se déplacer et qui peut présenter son rapport en ligne.

H. LE RÔLE DU MEDIATEUR

Le rôle du médiateur est-il différent lors d'une médiation en ligne ?

Le médiateur aura tendance à être plus directif puisqu'il devra gérer le processus de façon plus étroite, notamment pour savoir qui parle et quand (gestion du temps de parole)⁵³.

Les médiations en ligne ont souvent besoin d'un haut degré de structuration afin d'impliquer tout le monde, de répartir plus uniformément la parole et de faciliter la vue d'ensemble des différents points. En même temps, le défi consiste à conserver une certaine flexibilité afin d'accorder suffisamment de temps et d'espace aux sujets à aborder. La reconnaissance des intérêts et de l'état d'esprit des médiés est rendue difficile par le langage corporel nettement limité en ligne (contact visuel limité, langage corporel limité, indices non verbaux tels que soupirs, « mmmhh » etc.). Le manque d'informations conduit à davantage d'interprétation. Les malentendus sont plus facilement possibles.⁵⁴

Le médiateur pourra aussi remplir une fonction de coach des parties et de leurs avocats, par exemple en travaillant avec eux leur introduction et en les invitant à utiliser l'écran (le visuel). Il s'agit de capter l'attention des parties et d'utiliser toutes les ressources disponibles⁵⁵.

Les compétences du médiateur restent les mêmes, mais doivent être renforcées :

- Organiser des séances individuelles ou en plenum pour comprendre l'outil : apprendre ensemble.
- Coacher les parties et leurs avocats dans l'utilisation des ressources de l'outil (présentation, images, schéma etc.)
- Écoute active –questions ouvertes – reformulation.
- Maintenir et gérer le processus et s'assurer de l'engagement des parties.
- Etablir le lien et la communication – rétablir la communication – bien comprendre ce qui se dit et l'interpréter correctement.
- Capturer l'attention en utilisant des images et schémas.
- Expertise technique des outils permettant la médiation en ligne.
- Accueil des sentiments (reconnaitre, nommer et valoriser les émotions, meilleure prise en compte des différentes réactions comportementales dans l'espace virtuel).
- Comprendre les effets de la communication à distance, notamment l'effet de l'écran (barrière ou protection) et l'utiliser.

⁵²Ebner Noam, E-Mediation, page 363

⁵³Bond Greg, in Perspektive Mediation ; Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 253, et Ebner Noam E-Mediation, page 373

⁵⁴Proksch Stephan, in Perspektive Mediation ; Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 246

⁵⁵Lack Jeremy, interview

- Établir la confiance et la maintenir.
- Gestion du temps de parole de chaque participant.
- Gestion de l'accueil et de la fin de la médiation.
- Être très attentif au langage corporel (visible) : *"a wink can be more meaningful than a word"*.

Co-médiation

La co-médiation est également possible dans la médiation en ligne, avec l'accord des médiés. Cependant elle exige une plus grande préparation entre les médiateurs.

Les co-médiateurs devront se poser la question de savoir s'ils veulent mener la médiation depuis la même pièce (ensemble) ou chacun dans un endroit différent, comment ils interagiront, et comment ils se répartiront les tâches.

Technicien/Aide Médiateur

Enfin, dans une médiation impliquant un grand nombre de personnes, le médiateur pourra peut-être s'adjoindre les services d'un technicien ou d'un aide médiateur pour lui permettre de se concentrer sur le processus⁵⁶. Bien évidemment les médiés devront avoir donné leur accord.

I. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA MEDIATION EN LIGNE

Le choix de la médiation en ligne va hautement dépendre de la nature du conflit et de l'état de la relation des médiés. Selon la forme choisie, un avantage peut devenir un inconvénient et vice-versa.

Mais le fait que le médiateur puisse proposer un outil supplémentaire est une chance et permet l'adaptation du processus à des besoins différents. C'est un signe que la médiation évolue avec son temps.

Avantages

- *Accessibilité* : les médiés peuvent avoir accès à un médiateur disponible dans une autre région que la leur⁵⁷ ou un médiateur spécialisé.
- *Praticité/convenance*⁵⁸ : gain de temps, une médiation internationale/régionale par vidéoconférence peut être rapidement organisée, sans se déplacer, à une heure plus facile à déterminer pour toutes les parties et enfin impliquant de nombreuses parties.
- *Economie* : économie des coûts de voyage et de déplacements ;
- *Protection* : une communication par écran interposé peut être une solution positive pour les médiés qui ne sont plus capables de se voir physiquement⁵⁹ et qui veulent éviter de devoir se sentir, se frôler et de se retrouver dans la même pièce face à face. L'écran peut faire barrage aux émotions négatives et à la violence verbale et physique.
Les personnes qui ne sont pas à l'aise en public ou qui ont de la peine à parler ou à exposer leur point de vue et leurs sentiments, qui sont timides ou impressionnées pourraient dans un premier temps se sentir protégées par l'écran et donc se sentir plus à l'aise dans leur environnement pour entamer la démarche de médiation.
- *Lieu* : les médiés peuvent être plus à l'aise et se sentir plus en sécurité dans le lieu qu'ils ont choisi pour participer à la médiation (maison, bureau, voiture, etc...), et non pas une étude d'avocats ou une salle de conférence impersonnelle.

⁵⁶Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle »

⁵⁷Hategan Vasile, The online communication in mediation, a solution in the pandemic crisis, page 399

⁵⁸Ebner Noam, E-Mediation, page 364

⁵⁹Rossi Fernanda S et Consorts, Shuttle and Online mediation, page 395

- *Moins de distractions* : le fait d'être en face d'un écran pourrait avoir un effet focalisant et éviter la distraction, surtout si les parties utilisent les fonctionnalités de l'outil tel que le partage de documents.
- *Caucus* : si l'outil utilisé permet la réunion en chambre séparée (break-out room), alors la mise en place du caucus peut être organisée plus rapidement par la médiation en ligne, car les parties et le médiateur n'ont pas besoin de se déplacer physiquement. Il suffit au médiateur de créer une « break-out room ».
- *Discussions parallèles* : des discussions parallèles et demandes privées sont possibles par WhatsApp et chat (demande de caucus – conversation privée entre les avocats et leurs parties etc.).
- *Politesse* : l'écran peut faciliter les échanges polis et la proposition d'options par les médiés sans se sentir agressés ou importunés ; l'écran fait... écran. La confrontation est plus difficile. L'écran peut également calmer les personnes à forte personnalité et celles qui ont tendance à monopoliser les échanges.
- *Communication directe* : convient aux personnes orientées 100% solutions⁶⁰, qui ne s'encombrent pas de « small talks, de chit chat », qui vont droit au but et qui n'ont pas besoin de pause-café pour trouver une solution.
- *Accès à l'information live*: facilité de l'accès, du partage, de la visualisation et de la communication de l'information.
- *Experts* : accès plus facile aux experts ou autres tierces personnes en ligne et en live et à leurs rapports.

Inconvénients

- *Lien* : difficulté d'établir un lien. On peut déplorer un manque de chaleur ou d'empathie en raison de la distance et de l'écran faisant écran et d'un manque d'immédiateté et de rapport ⁶¹, bien que l'outil soit synchrone (simultané).
- *Barrière* : l'écran peut stopper l'échange, les médiés ne parviennent pas à se confronter. L'écran peut faire barrage aux émotions positives et à la spontanéité.
- *Gestion de la communication* : il faut gérer les temps de parole, qui parle quand, comment, qui active ou désactive le son ou la vidéo. Il peut être plus difficile d'assurer l'égalité des parties en raison de la personnalité des médiés ou du nombre de participants.
- *Confidentialité* : le numérique permet de violer plus facilement la confidentialité, car il n'est pas possible de s'assurer que les parties sont effectivement seules dans leurs pièces.
- *Sécurité* : comme pour toute communication utilisant l'internet, il y a un risque de sécurité, d'accès par les tiers.
- *Engagement des participants* : l'engagement des participants est-il le même ? A-t-on la même attention qu'en présentiel ? Du fait d'être situé à la maison, il peut y avoir plus de distractions (l'enfant qui pleure dans la pièce d'à côté, le chat qui passe, les notifications de courriels sur l'écran).
- *Manipulation* : la communication par écran interposé peut amener une des parties à manipuler et intimider le médiateur et les autres médiés par la parole et les gestes, comportement qu'elle n'oserait peut-être pas avoir en présentiel⁶².

⁶⁰Fucik Robert et Kleindienst Susanna, in Perspektive Mediation : Mediation, online ? Verschwommene Welten, page 242

⁶¹Ebner Noam, E-Mediation, page 366

⁶²Rossi Fernanda S et Consorts, Shuttle and Online mediation, page 396

J. CONCLUSION

La médiation en ligne s'inscrit incontestablement dans un changement fondamental de la manière de travailler. Elle propose un instrument supplémentaire aux parties en conflit.

Il se peut qu'à un moment temporel T, les parties préfèrent communiquer par écran interposé. Le médiateur peut sans hésiter leur offrir la médiation en ligne, que ce soit pour faciliter une reprise de contact, pour permettre une médiation multi-parties ou pour tout simplement réduire les coûts et faciliter l'organisation.

Le succès du processus de la médiation en ligne dépendra beaucoup du médiateur, de ses capacités à gérer les outils techniques et les temps de parole et à tisser un lien avec les médiés malgré la distance et l'écran.

Mais pas seulement.

Les parties devront comme toujours avoir donné leur accord et se sentir à l'aise avec le moyen et le processus proposés.

La médiation en ligne n'est pas un deuxième choix ; les participants ont deux premiers choix également valables, et le choix de l'un ou l'autre dépendra de la situation et des intérêts en présence⁶³, de l'état des relations et du genre de conflit.

Alors à la question « hérésie ou opportunité ? », nous optons clairement pour opportunité !



Isabelle Hering, le 31 janvier 2023

⁶³ Bond Greg, in *Perspektive Mediation, Mediation, online ? Verschwommene Welten*, page 250

K. BIBLIOGRAPHIE

- **Association ForMediation Belgique ASBL**, Convention relative au dispositif de la médiation à distance, 2020; <https://www.formediation.be/>

- **CEDR – Center for Effective Dispute Resolution** : *Mediator Guide to Online Mediation* ; pas daté, <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/>

- **CEDR – Center for Effective Dispute Resolution** : *Mediator Guide to Using Zoom*; 2020, <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/>

- **CEDR – Center for Effective Dispute Resolution** : *A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients*, pas daté, <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/>

- **Chambre de Commerce Internationale, CCI** : Règlement d'Arbitrage ; 2021
<https://iccwbo.org/publication/reglement-darbitrage-2021-et-reglement-de-mediation-2014/>

- **Chambre de Commerce Internationale, CCI** : Règlement de Médiation, 2014
<https://iccwbo.org/publication/reglement-darbitrage-2021-et-reglement-de-mediation-2014/>

- **Code des Obligations Suisse** – Recueil Systématique RS 220

- **Code de Procédure Civile Suisse** – Recueil Systématique RS 272

- **Commission Européenne** : *Online Dispute Resolution – Règlement des litiges en ligne*
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

- **Ebner Noam** : *E-Mediation*, in *Online Dispute Resolution : Theory and Practice*, Eleven International Practice Publishing, 2012, pages 357-386

- **Hategan Vasile** : *The online communication in mediation, a solution in the pandemic crisis*, in *International Journal of Communication Research*, Volume 10, Issue 4, October/December 2020 pages 395-401

- **Lack Jeremy**, Conférence « La médiation virtuelle » - GER du CMAP par ZOOM -
<https://youtu.be/GOeWY6MkrK4>

- **Lack Jeremy**, interview par Zoom, 31 janvier 2023

- **OMPI** : Règlement de Médiation, 2021
[https://www.wipo.int/amc/fr/mediation/rules/index.html#:~:text=a\)%20La%20demande%20de%20m%C3%A9diation,administration%20n'est%20pas%20remboursable.](https://www.wipo.int/amc/fr/mediation/rules/index.html#:~:text=a)%20La%20demande%20de%20m%C3%A9diation,administration%20n'est%20pas%20remboursable.)

- **OMPI** : Règlement des litiges relatifs aux noms de domaine;
<https://www.wipo.int/amc/fr/domains/index.html>

- **Perspektive Mediation, Beiträge zur Konfliktkultur** : *Mediation, online ? Verschwommene Welten*, 4/2021, 18. Jahrgang, www.perspektive-mediation.com

- **Harvard law school** - Program on negotiation - online mediation, <https://www.pon.harvard.edu/tag/online-mediation/>

- **Rossi Fernanda S., Holtzworth-Munroe Amy, Applegate Amy g., Beck Connie J., Adams Jeannie M. and Hale Darrel F.** : *Shuttle and Online mediation : a review of available research and implications for separating couples reporting intimate partner violence or abuse*, in *Family Court Review*, Vol. 55, n° 3, July 2017, pages 390-403

- **Swiss Arbitration Center** : Swiss Rules of Mediation, 2021
<https://www.swissarbitration.org/centre/mediation/mediation-rules/>

- **Terekhov Victor** : *Online Mediation : a game changer or much ado about nothing ?* in *Access to Justice in Eastern Europe*, Issue n° 3(4)/2019, pages 33-50

- **Wikipedia**: https://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution