

Document	Revue de l'avocat 2023 p. 397
Auteur(s)	Isabelle Hering
Titre	Médiation en ligne: hérésie ou opportunité?
Pages	397-401
Publication	Revue de l'avocat: L'organe professionnel de la Fédération Suisse des Avocats
Editeur	Schweizerischer Anwaltsverband
ISSN	1422-5778
Maison d'édition	Stämpfli Verlag AG

MÉDIATION EN LIGNE: HÉRÉSIE OU OPPORTUNITÉ?

ISABELLE HERING

Avocate, Médiatrice FSA et CEDR, DPO externe, LL.M en résolution des litiges internationaux, (HEID/Université de Genève), LL.M en droit international des affaires (London School of Economics), Nyon, Vaud

Mots-clés: médiation, vidéoconférence, communication, avantages, inconvénients

Étonnement, refus, enthousiasme. Que de réactions diverses à l'évocation d'une médiation en ligne. Comment peut-on accomplir son travail, en tant que médiateur ou avocat/coach, sans être physiquement en contact avec les médiés? Comment établir le lien? Et surtout, comment les médiés peuvent-ils réapprendre à communiquer sans se rencontrer physiquement? Celles et ceux qui ont osé dépasser leurs résistances et leurs hésitations vous diront toutes et tous: avec un peu de bon sens et d'organisation, la médiation en ligne est une belle découverte!

I. Origine, définition et état des lieux en Suisse

1. Origine

Le règlement des litiges en ligne a fait son apparition dans les années 1980, sous la dénomination, «Online Dispute Resolution (ODR)»¹ ou «Règlement des litiges en ligne»². Avant l'arrivée de la vidéo-conférence, on parlait plutôt de médiation par téléphone ou par courriel. La vidéo-conférence était réservée aux centres ODR sophistiqués ou aux grandes entreprises. À la fin des années 1990, l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) a mis en place la résolution des litiges relatifs au nom de domaine (principes UDRP). Cette procédure (principalement par courriel) a permis l'administration de plus de 60 000 litiges. En 2013, avec 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), obligatoire pour les commerçants faisant du commerce en ligne.

Bien qu'elle n'ait pas été à l'origine de la révolution numérique de la médiation, la pandémie du Covid en 2020 a fait émerger pléthore d'outils de vidéo-conférences (Zoom, Microsoft Teams, WebEx, etc.), pour certaines gratuites. Elle a obligé nombre de professionnels à travailler par vidéo-conférence et à pénétrer dans le monde virtuel. Les résistances ont été obligées de céder.

¹ Wikipedia, <https://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution>, consulté le 4.9.2023.

² <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>>, consulté le 4.9.2023.



2. Définition

La médiation fait partie des modes alternatifs de résolution des litiges (ADR/MAR). C'est un processus volontaire et flexible permettant aux parties en conflit – les médiés – de chercher une solution à leur litige, assistées 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 l'Harvard law school³, la médiation en ligne repose sur l'utilisation, au moins partielle, des technologies de l'information. Elle implique la prestation d'une médiation personnalisée, individuelle, aussi proche que possible de la médiation traditionnelle, mais à distance. Grâce aux services de vidéo-conférence, les parties peuvent communiquer entre elles facilement et à moindre coût en temps réel, en bénéficiant des signaux visuels et vocaux que la vidéo véhicule⁴.

Il est admis que la médiation en ligne fait de nos jours référence à la médiation par vidéo-conférence; les participants ne sont pas physiquement présents dans une même pièce, mais se trouvent dans un espace virtuel⁵ au sein duquel ils peuvent se voir et s'entendre.

3. État des lieux en Suisse

Les articles du [CPC](#) concernant la médiation n'abordent pas la forme dans laquelle la médiation devrait se tenir. Seule l'obligation de confidentialité et d'indépendance est mentionnée à l'[art. 216 CPC](#), l'[article 215 CPC](#) laissant toute

Revue de l'avocat 2023 p. 397, 398

latitude aux parties concernant l'organisation et le déroulement de la médiation.

Les lois cantonales romandes sur la médiation récemment adoptées (GE) ou en cours d'adoption (NE) ne mentionnent également pas la forme dans laquelle la médiation devrait être menée.

S'agissant d'un processus volontaire, les parties peuvent donc opter pour une médiation ad hoc, choisissant avec le médiateur la forme dans laquelle se déroulera leur médiation, notamment si elle aura lieu en présentiel ou pas.

Sinon les parties peuvent recourir aux règlements de médiation des institutions telles que ceux de la Chambre de Commerce Internationale (CCI)⁶, de l'OMPI⁷ ou des Chambres de commerce suisses (Swiss Rules)⁸. Si les règlements des Swiss Rules et de la CCI ne prévoient pas expressément le recours à la médiation en ligne (tout en laissant le libre choix de l'organisation), le règlement de l'OMPI prévoit expressément à son article 10 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 électroniques.

II. Le processus est-il différent d'une médiation en présentiel?

Le processus de médiation en ligne ne diffère pas significativement de celui de la médiation en présentiel. Le médiateur utilisera les mêmes méthodes pour tenter 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. Certaines spécificités doivent cependant être relevées.

³ Harvard law school – Program on negotiation – online mediation, <<https://www.pon.harvard.edu/tag/online-mediation/>>, consulté le 4.9.2023.

⁴ Harvard law school – idem.

⁵ Lederer Susanne, Mediation, online? Verschwommene Welten, in Perspektive Mediation, 4/2021, 18. Jahrgang, p.233.

⁶ Règlement de Médiation, 2014, <<https://iccwbo.org/news-publications/arbitration-adr-rules-and-tools/arbitration-rules-and-mediation-rules/>>, consulté le 4.9.2023.

⁷ Règlement de Médiation, 2021, <<https://www.wipo.int/amc/fr/mediation/rules>>, consulté le 4.9.2023.

⁸ Swiss Rules of Mediation, 2021, source internet, <https://www.swissarbitration.org/centre/mediation/mediation-rules/>, consulté le 4.9.2023.



1. L'accueil et l'entrée en matière

L'accueil des parties en ligne diffère de celui effectué en présentiel. Le médiateur ne peut pas établir un contact physique (serrer la main, p.ex.), il ne peut pas proposer un café pour provoquer une discussion («small talks») permettant de mettre les médiés à l'aise et d'établir un lien autour d'un sujet léger. Il peut essayer de le faire par écran interposé, mais il lui sera alors plus difficile de percevoir le ressenti des médiés.

2. Une première séance pour les tests techniques

Il nous paraît indispensable que le médiateur organise une première séance (individuelle ou plénière) non seulement pour faire connaissance, mais aussi pour s'assurer que la technique est comprise de tous et faire les tests nécessaires.

Ce premier contact, pendant lequel on «rode» le système ensemble, peut favoriser l'établissement d'un lien et permettre aux participants de mettre un visage sur un nom⁹. Une fois la technique comprise, le médiateur peut utiliser cette séance pour parler du contrat d'engagement à la médiation.

3. L'installation

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

Dans la médiation en ligne, les parties sont chacune à un endroit différent. Elles se voient et sont vues, partiellement, de face ou éventuellement de profil, par écran interposé. Pour que les médiés puissent créer le lien avec le médiateur et parvenir à recommuniquer, le médiateur devra s'assurer que leur visage et buste soient bien visibles de face, cela également si plusieurs personnes sont ensemble dans la même pièce virtuelle.

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 présentiel¹⁰. Le modèle où le médiateur est dans la même pièce avec une partie et l'autre partie participe par vidéo-conférence présente le risque d'un traitement inégal. Il est très important que le médiateur offre le même temps et la même qualité d'écoute à tous les médiés.

4. Le flip chart et les documents

En présentiel, beaucoup de médiateurs utilisent le flip chart pour leur introduction ainsi que pour énumérer les intérêts et les options, et pour souligner certains points importants. Si l'outil de vidéo-conférence propose le partage de documents, alors le flip chart peut être remplacé par la présentation de documents sur l'écran. Il n'est pas interdit d'utiliser le partage de document pour détendre l'atmosphère en projetant des images humoristiques.

5. Les pauses

Le travail par écran interposé est très fatigant, il est donc essentiel de faire des pauses régulières. Or ces pauses ne permettent pas aux parties de se retrouver devant la machine à café et d'avoir une conversation «hors thème» et légère. Et comment maintenir le momentum de la médiation pendant la pause? Le médiateur peut éventuellement demander aux parties de réfléchir à un sujet ou chercher un document (donner des missions/tâches)¹¹; mais alors est-ce vraiment une pause?

Revue de l'avocat 2023 p. 397, 399

⁹ Lack Jeremy, Conférence «La médiation virtuelle» Conférence – GER du CMAP par ZOOM – <https://youtu.be/GOeWY6MkrK4>, consulté le 4.9.2023.

¹⁰ CEDR Mediator Guide to Online Mediation, <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/> consulté le 4.9.2023.

¹¹ CEDR Mediator Guide to Online Mediation, idem.



6. Sécurité/Confidentialité/Vie privée

Le médiateur doit proposer un prestataire de vidéo-conférence qui assure une sécurité maximale. Seuls les participants doivent pouvoir accéder à la vidéo-conférence, par le biais d'un mot de passe, ou un autre processus sécurisé permettant à l'administrateur de la session (le médiateur) de faire entrer les parties dans l'espace virtuel. Le médiateur insistera dès le début de la médiation en ligne sur la confidentialité et l'interdiction d'enregistrement.

Mais alors comment s'assurer de la bonne foi des participants et en particulier d'exclure la présence de tiers? Pour surmonter ces craintes, il est primordial d'en parler pendant la séance de préparation et de le rappeler régulièrement. Les participants s'engageront à ce qu'eux seuls (médiés, avocats, représentants, spécialistes, médiateur[s], etc.) prennent part à la médiation en ligne et soient présents sur les lieux prévus¹².

7. La fin de la séance de médiation

Le médiateur doit être attentif à ce que les médiés puissent bénéficier d'une transition douce entre la bulle créée par la médiation et le monde extérieur. Il n'y a pas d'opportunités de discussions imprévisibles et révélatrices sur le pas de porte. Il peut être difficile pour les médiés de vivre la fin de la session en cliquant sur le bouton «leave».

8. Établissement 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 possible¹³. 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 et se sentir à l'aise avec l'outil utilisé. Tester et apprendre la technique ensemble, s'entre-aider¹⁴ peut créer le lien. Le médiateur peut proposer d'utiliser les prénoms, chercher le contact visuel et «corporel», avoir une posture vers l'avant. Le médiateur doit être particulièrement attentif au langage corporel (visible) et le relever: «*ah je vois que vous avez souri*». ¹⁵ 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 glace¹⁶. Il peut également demander que les médiés gardent leur caméra active. Sans visuel, il est encore plus difficile de créer ce lien. Il doit essayer de capter l'attention en utilisant documents, images ou schémas¹⁷.

Dans les médiations multi-parties, le médiateur peut faire des sondages anonymes, pour savoir comment les parties ressentent cet univers virtuel. Il peut également demander aux participants de noter de 1 à 10 l'état du conflit (sur l'échelle de Glasl). Cela permet aux participants de réaliser que les points de vue sont différents, et cela donne une bonne indication au médiateur de l'état des relations entre les médiés¹⁸.

Enfin, la médiation en ligne n'empêche pas le médiateur de réagir comme il le ferait en présentiel. Il peut partager ses ennuis techniques avec les médiés, leur permettant de constater qu'il n'est pas infallible. Cela peut créer le lien et installer la confiance.

¹² CEDR Mediator Guide to Online Mediation, idem.

¹³ Bond Greg, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 250.

¹⁴ Lack Jeremy, interview par Zoom, 31.1.2023.

¹⁵ Bond Greg, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 254.

¹⁶ Lederer Suzanne, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 235.

¹⁷ Lack Jeremy, interview par Zoom, 31.1.2023.

¹⁸ Lack Jeremy, Conférence « La médiation virtuelle ».



III. Organisation

La médiation en ligne est une expérience nouvelle non seulement pour les médiateurs, mais aussi pour les médiés et leurs avocats. Elle ouvre la porte à de multiples solutions au moyen d'un processus flexible. Mais médier en ligne peut aussi rendre plus difficile la disposition des médiés à s'engager¹⁹. 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 la confusion créée par un manque d'organisation, de préparation ou de connaissances permet parfois de détendre l'atmosphère et créer le lien, elle peut surtout mettre les participants mal à l'aise, les irriter, leur donner l'impression de perdre leur temps et les désengager. Elle peut donc mener le processus de médiation à un échec.

1. Un processus transparent

Non seulement, le médiateur doit s'assurer qu'il maîtrise le processus technique d'une médiation en ligne, mais il doit également s'assurer que les parties sont à l'aise avec les moyens techniques mis en place et les règles proposées. Il est essentiel que les parties approuvent et comprennent la marche à suivre; il en va de la réussite du processus de la médiation. Pour se former, le médiateur pourra utiliser des guides techniques, comme par exemple celui proposé par le CEDR pour l'utilisation de Zoom²⁰.

2. Une clause spécifique dans le contrat d'engagement à la médiation

En général, le médiateur propose la conclusion écrite d'un contrat d'engagement à la médiation avec les médiés. Dans le cas d'une médiation en ligne, il y intégrera une clause spécifique relative à la médiation en ligne, ainsi que des instructions relatives à l'utilisation des outils de com-

Revue de l'avocat 2023 p. 397, 400

munication, et une charte des bonnes pratiques. La clause spécifique inclura le caractère confidentiel de la médiation en ligne avec interdiction d'enregistrement, l'outil utilisé, l'engagement des participants à suivre les bonnes pratiques, et invitera les participants à être – sur demande du médiateur – dans la capacité de prouver leur identité²¹, et à éventuellement signer une feuille de présence²².

3. La technique comme X^e partie

On peut sans hésiter affirmer que la technique est une X^e partie dans la médiation²³: si la technique est défectueuse, la médiation ne peut se dérouler correctement et entraînera frustration des participants et échec du processus. Le choix et la maîtrise de l'outil par tous sont donc essentiels.

Pour le choix de l'outil, le médiateur devra prendre en compte le niveau de sécurité et la protection des données. Il préconisera si possible un outil suisse, avec siège et serveurs en Suisse.

Il s'assurera que l'outil propose une salle virtuelle de réunion plénière (*main room*), des salles séparées où des caucus pourront avoir lieu (*break-out rooms*); une *option de partage* de documents, un outil de discussion parallèle (*chat*) permettant l'envoi de documents et des échanges privés entre tous ou seulement entre certains participants; si besoin, une *option d'enregistrement* et éventuellement *de transcription* en direct du contenu et des échanges par l'administrateur de la réunion en ligne (de préférence le médiateur); une *option d'activation et de désactivation du micro et de la vidéo* par chacune des parties, avec possibilité de *blocage*, une *option de sondage*²⁴ et, enfin, une *option émoticônes* (pouce levé, etc.) pour permettre par exemple d'interpeller le médiateur.

¹⁹ Proksch Stephan, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 245.

²⁰ CEDR: Mediator Guide to Using Zoom 2020, <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/>, consulté le 4.9.2023.

²¹ 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 p.397.

²² Lack Jeremy, Conférence «La médiation virtuelle».

²³ Von Rosenstiel Anja, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 270.

²⁴ Lack Jeremy, Conférence «La médiation virtuelle».



Enfin, le médiateur prévoira un plan B, par exemple une réunion par téléphone²⁵, si la médiation en ligne n'est pas possible pour des raisons techniques le jour J en dépit de la préparation.

4. Les bonnes pratiques

Dans le cadre de l'organisation de la médiation et du contrat d'engagement à la médiation, le médiateur pourra proposer une liste des bonnes pratiques à suivre par tous les participants à la médiation (médiateur inclus). Ces bonnes pratiques devront être discutées avec les parties pour favoriser la transparence et l'adhésion au processus.²⁶

Elles incluront l'acceptation de tous les participants de tenir les *réunions en plénum et en privé* sous forme de *vidéo-conférence, à l'aide de la plateforme X*, de l'engagement 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, de l'utilisation d'un *casque [ou pas]* et d'un *micro fonctionnels*, d'*être bien éclairé*, d'utiliser *un grand écran*, éventuellement *une tablette, mais pas de téléphone portable*²⁷, d'*ouvrir et/ou de fermer la caméra et le microphone*, de *renoncer à toute forme d'enregistrement des discussions* et de *s'engager à être seul devant l'écran et dans la pièce pour assurer la confidentialité du processus*.

Les bonnes pratiques donneront également des consignes quant au comportement des participants. Par exemple, il sera demandé que les participants 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; qu'ils se présentent par leur nom et l'affichent sur l'écran; qu'ils s'assurent être à la bonne distance de la caméra pour que leur visage et le haut de leur corps soient bien visibles par tous, qu'ils regardent la caméra et non leur image*²⁸; qu'ils utilisent les dispositifs prévus par l'outil (*chat, émoticônes, etc.*), qu'ils *restent connectés tout le long de la médiation* (hors caucus); qu'ils *s'abstiennent de manger pendant la médiation en ligne et qu'ils veillent à porter une tenue vestimentaire correcte*.

Mais surtout, il est essentiel de demander aux participants de *rester focalisés sur la médiation (présence mentale) et 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 sont pas en lien avec la médiation*.

Le médiateur peut également demander que chaque participant *s'assure que son arrière-plan soit adéquat, dépersonnalisé et sans photos privées*²⁹, bien qu'un arrière-plan et un lieu «naturels» puissent être révélateurs et permettre au médiateur de créer un lien³⁰.

Bien évidemment, le contenu de ces annexes doit être adapté à chaque médiation, selon le style du médiateur et les attentes des médiés.

IV. Rôle et compétences du médiateur en ligne

Le médiateur en ligne a tendance à être plus directif puisqu'il doit gérer le processus de façon plus étroite, par exemple la *gestion du temps de parole*³¹. Le défi du médiateur consiste à conserver une certaine flexibilité afin d'accorder suffisamment de temps aux sujets à aborder. Il lui est difficile de percevoir l'état d'esprit des médiés par leur langage corporel nettement limité en ligne (contact visuel limité, indices non verbaux tels que soupirs, «mmmhh», etc.).

Revue de l'avocat 2023 p. 397, 401

²⁵ CEDR Mediator Guide to Online Mediation.

²⁶ CEDR A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients, <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/> slide 7, consulté le 4.9.2023.

²⁷ CEDR Mediator Guide to Online Mediation.

²⁸ CEDR A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients, slide 5.

²⁹ CEDR A guide to online mediation for Baristers, Solicitors and Clients, slide 5.

³⁰ Lack Jeremy, Conférence «La médiation virtuelle».

³¹ Bond Greg, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 253; Ebner Noam E-Mediation, in Online Dispute Resolution: Theory and Practice, Eleven International Practice Publishing, 2012, p.373.



Garant du processus, le médiateur en ligne doit être attentif à utiliser davantage ses compétences. Il *capte l'attention* des parties et *utilise* toutes les ressources disponibles³². Il *écoute encore plus activement*, il s'assure de l'engagement des parties. Il est attentif à *ne pas mal interpréter* ce qui est dit³³. Il *accueille les sentiments et les émotions* en les reconnaissant, les nommant, les valorisant pour une meilleure prise en compte des différentes réactions comportementales dans l'espace virtuel. Il comprend les effets positifs ou négatifs de la communication à distance, notamment l'effet de l'écran (barrière ou protection) et les prend en compte. Il est très attentif au langage corporel visible («*a wink can be more meaningful than a word*»). Et enfin, il *gère l'accueil et la fin* de la médiation.

V. Avantages de la médiation en ligne

La médiation en ligne permet de faire plus facilement appel à un *médiateur d'une autre région*³⁴ ou *spécialisé*. Elle permet également *l'organisation rapide et plus simple* d'une médiation internationale/régionale, multi partie, incluant une *économie* de coûts de voyage et de déplacements et le choix d'un *lieu* où les médiés peuvent se sentir plus à l'aise et en sécurité (maison, bureau, voiture, etc.), a contrario d'une salle de conférence impersonnelle.

Une communication par écran interposé peut être une solution pour les médiés qui veulent *éviter de se sentir, se frôler et de se retrouver dans la même pièce*. L'écran peut *faire barrage aux émotions négatives et à la violence verbale et physique*, offrant ainsi une sorte de *protection* (p.ex.: en cas de harcèlement, de violences conjugales, conflits familiaux et du travail³⁵). Il *facilite* les échanges polis et la proposition d'options par les médiés sans qu'ils se sentent agressés ou importunés; *l'écran fait... écran*. La confrontation est plus difficile, et la monopolisation de la parole est fortement diminuée.

Les personnes qui ne sont pas à l'aise en public ou qui ont de la peine à exposer leur point de vue et leurs sentiments, les *médiés timides ou impressionnés*, peuvent se sentir plus à l'aise dans leur environnement pour entamer la démarche de médiation.

Le fait d'être en face d'un écran peut avoir un *effet focalisant* et éviter la distraction, surtout si les parties utilisent les fonctionnalités de l'outil tel que le partage de documents. L'organisation rapide d'un caucus est simple, le médiateur peut créer une «break-out room» en quelques clics, et des discussions parallèles peuvent être si besoin menées entre les avocats et leurs parties par l'utilisation du «*chat*». Enfin, la médiation en ligne permet un *accès facilité au partage*, à la visualisation et à la communication de l'information, ainsi qu'aux *experts*, aux tierces personnes et à leurs rapports.

VI. Inconvénients de la médiation en ligne

L'inconvénient majeur est la *difficulté d'établir un lien*. On peut déplorer un manque de chaleur ou d'empathie en raison de la distance, «*l'écran faisant ... écran*», et d'un manque d'immédiateté et de rapport³⁶, bien que l'outil soit synchrone (simultané). L'écran peut *stopper l'échange*, les médiés ne parviennent pas à se confronter. Il peut *faire barrage aux émotions positives et à la spontanéité*. Dans la prise de parole, le médiateur peut avoir plus de difficulté à *assurer l'égalité des parties* en raison de la personnalité des médiés ou du nombre de participants. 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 leur pièce. Comme pour toute communication utilisant l'internet, il y a un *risque de sécurité*, d'accès par des tiers. 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 présentiel³⁷.

Enfin, on peut se demander si l'engagement des participants est le même. Les parties *ont-elles la même attention qu'en présentiel?* Être en ligne depuis la maison peut générer des distractions (l'enfant qui pleure, le chat qui passe).

³² Lack Jeremy, interview.

³³ Proksch Stephan, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 246.

³⁴ Hategan Vasile, op. cit. p.399.

³⁵ Ebner Noam, op. cit. p. 363.

³⁶ Ebner Noam, op. cit. p. 366.

³⁷ Rossi Fernanda et consorts, op. cit. p.396.



VII. Conclusion

La médiation en ligne s'inscrit incontestablement dans un changement fondamental de la manière de travailler. Elle offre un instrument supplémentaire aux personnes en conflit. Il se peut aussi qu'à un moment M, la communication par écran interposé soit plus adéquate. Le médiateur peut sans hésiter proposer cet outil aux médiés, 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 véritablement adhérer et se sentir à l'aise avec les moyens et le processus proposés.

La médiation en ligne n'est pas un second 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 présence³⁸, de l'état des relations et du genre de conflit.

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

³⁸ Bond Greg, Mediation, online? Verschwommene Welten, op. cit. p. 250.