

Demoulin, S. & Humier, I. (2022). L'ordre négocié imposé : Impact psychologiques sur les médiés. *Journal des Modes Alternatifs*, 1-2, 46-57.

L'ordre négocié imposé : impacts psychologiques sur les médiés

Stéphanie Demoulin

Isabelle Humier

L'ordre négocié imposé : impacts psychologiques sur les médiés

Avec l'introduction de la loi de 2018, des justiciables n'ayant jamais eu recours à la médiation, voire n'en ayant même jamais entendu parler, se sont vu proposer ou imposer un mode de règlement de leur conflit auquel ils n'adhèrent pas nécessairement d'emblée et qui nécessite, par définition, une participation active et volontaire de leur part. Cette imposition de « l'ordre négocié » n'est pas sans raison d'être. Elle permet notamment de contrer les résistances qui s'opposent au recours à la médiation et autres modes alternatifs de règlement des conflits. Mais une telle imposition implique aussi, pour les médiés, les médiateurs et pour la médiation dans son ensemble, des risques qu'il convient de savoir cerner et gérer. Une telle gestion est nécessaire afin d'éviter que le processus de médiation n'apporte plus de problèmes qu'il n'en résout et, qu'in fine, les modes alternatifs de résolution des conflits n'en viennent à être davantage rejeté plutôt que promus. Bien que la loi de 2018 vise tous les modes alternatifs de règlement des litiges à l'amiable, nous focalisons, dans le présent article, notre analyse sur l'impact psychologique des médiations ordonnées par le juge sur les (futurs) médiés.

Avantages psychologiques de l'ordre négocié imposé

D'un point de vue psychologique, la loi de 2018 qui impose d'informer les justiciables quant aux modes de résolution des litiges à l'amiable et qui donne pouvoir aux juges de favoriser, dans la mesure du possible, ces pratiques est bénéfique à plusieurs niveaux. En particulier, cette loi permet de répondre aux multiples facteurs qui créent des résistances psychologiques à l'utilisation des modes alternatifs par les justiciables.

Premièrement, l'imposition du recours à la médiation répond au **problème de saillance** de ces pratiques¹. Pour beaucoup de citoyen, le passage par les cours et tribunaux reste l'option par défaut en cas de conflit. Cela va sans dire, un justiciable n'ayant jamais entendu parler des modes alternatifs de règlement des conflits peut difficilement y avoir recours et rendre ces modes visibles permet à celles et ceux qui sont en conflit de prendre connaissance des alternatives au procès qui existent et de « vérifier si leur litige peut être totalement ou partiellement résolu à l'amiable ».

¹ Demoulin, S. (2021). *Psychologie de la médiation et de la gestion des conflits*. Bruxelles : Mardaga.

Outre la non-connaissance pure et simple de ces pratiques, les modes alternatifs de règlement des conflits pâtissent également d'**effets de méconnaissance** dans la population. La méconnaissance englobe toutes les fausses croyances véhiculées sur les modes alternatifs et/ou sur les personnes qui les pratiquent. Parmi les stéréotypes culturels les plus répandus, on retrouve, par exemple, l'idée que les médiations aboutissent à des solutions « bisounours » ou, à tout le moins, potentiellement moins avantageuses en termes de résultat qu'un procès dont l'issue serait favorable. L'idée est aussi répandue que la médiation est un processus rapide et peu coûteux permettant en quelques séances de résoudre un différend. Les médiés peuvent y renoncer s'ils ont l'impression de ne pas aboutir assez rapidement à des solutions. Un autre apriori à propos de la médiation est qu'elle offre la possibilité d'être conseillé par les gestionnaires de conflit. Cette fausse croyance est une source de déception possible pour les médiés.

Favoriser le contact entre les justiciables et les praticiens de MARCs permet à ces derniers de déconstruire les stéréotypes culturels. Ainsi, ils ou elles pourront mettre en évidence la capacité des modes alternatifs à dégager des accords optimaux plutôt que « juste » satisfaisants et avec une approche qui prend en compte les besoins et qui mobilisent réellement toutes les personnes en présence. Les gestionnaires de conflit auront également l'occasion de détailler le processus de gestion auquel ils ont recours. Concernant ce dernier point, il est intéressant de noter que les descriptions concrètes du processus de gestion favorisent plus sûrement l'acceptation du processus que les descriptions d'ordre idéologiques. Il est ainsi plus intéressant de décrire aux parties les étapes par laquelle elles passeront en médiation que d'insister sur l'impartialité ou la neutralité de la médiatrice ou du médiateur². Définir ce qu'est la médiation et ce qu'elle n'est pas, est fondamental pour s'affilier avec les médiés et espérer susciter leur motivation à rentrer dans un tel processus.

Troisièmement, la loi de 2018 est également un excellent palliatif au problème d'**optimisme excessif** dont font preuve les justiciables et leurs conseils, dans un contexte judiciaire³. Concrètement, l'optimisme excessif découle d'une analyse biaisée des dossiers de

² Sikveland, R., & Stokoe, E. (2016). Dealing with resistance in initial intake and inquiry calls to mediation: the power of "willing." *Conflict Resolution Quarterly*, 33(3), 235–254.
<https://doi.org/10.1002/crq>

³ Korobkin, R. (2006). How neutrals can overcome the psychology of disputing: The effect of framing and reactive devaluation in mediation. *Alternatives to the High Cost of Litigation*, 24(5), 83–86.
<https://doi.org/10.1002/alt.20127>

justice pour lesquels une attention plus importante est allouée aux arguments et pièces du dossier qui jouent en faveur du justiciable plutôt qu'en sa défaveur. Un tel optimisme conduit les parties à surestimer leurs chances de remporter avec succès un procès et d'en sous-estimer les coûts. En attirant l'attention des parties sur les options alternatives au procès et en soulignant les avantages, notamment financier, les juges participent à contrer cette erreur de jugement. De même qu'en soulignant le fait qu'aucun jugement ne permet un travail sur la restauration et le soin du lien entre les parties, ce qui est un bénéfice secondaire à la médiation.

Un quatrième avantage non négligeable de l'introduction de cette loi est qu'elle permet de redéfinir la médiation, aux yeux des médiés, comme normale plutôt qu'exceptionnelle⁴. La **normalisation de la pratique de médiation** est essentielle si on souhaite en favoriser son essor. En effet, pour la plupart, les êtres humains sont conformistes dans leurs comportements. Cela signifie qu'ils font ce que la majorité des personnes qui les entourent font. Cette conformité comportementale s'applique d'ailleurs indépendamment des préférences internes de personnes. Dans une société où les litiges et autres différends sont très largement réglés par des juges ou des arbitres, le recours à la médiation est peu probable et ce même si naturellement le ou la justiciable pourrait y être favorable. En effet, les comportements non-normatifs (c'est-à-dire, qui dévient de la norme) sont généralement peu appréciés et les personnes qui y ont recours risquent donc de subir des sanctions sociales (ex : désapprobations, moqueries, etc)⁵. Normaliser la pratique de la médiation et la rendre courante plutôt qu'exceptionnelle est donc un enjeu majeur si nous souhaitons favoriser le développement d'une société dans laquelle les différends sont gérés à l'amiable plutôt que via les cours et tribunaux. L'introduction de la loi participe à ce cercle vertueux : plus nombreuses seront les personnes ayant participé à un processus de médiation, plus « normal » ce processus sera perçu, plus les justiciables y auront recours spontanément et moins les réactions sociales à l'utilisation de ce processus seront défavorables.

Paradoxes liés à l'imposition de l'ordre négocié

⁴ Raines, S. S., Pokhrel, S. K., & Poitras, J. (2013). Mediation as a profession: Challenges that professional mediators face. *Conflict Resolution Quarterly*, 31(1), 79–97. <https://doi.org/10.1002/crq>

⁵ Marques, J. M., Yzerbyt, V. Y., & Leyens, J.-P. (1988). The black sheep effect: Judgmental extremity towards ingroup members in inter- and intra-group situations. *European Journal of Social Psychology*, 18(3), 287–292. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420180308>

Malgré tous les avantages détaillés ci-dessus, ordonner la médiation n'est pas sans certains risques et les comportements déployés par des médiés lors d'une médiation imposée peuvent différer des comportements généralement observés dans les médiations volontaires ce qui implique des difficultés supplémentaires à gérer pour les médiateurs et médiatrices. En outre, trouver le bon moment pour ouvrir un espace de médiation est déterminant. Une médiation imposée par un juge et entamée rapidement après une audience, un échange de conclusions et dans la continuité directe d'une procédure judiciaire, oblige les parties à changer brutalement et radicalement de paradigme. Or il est bien difficile pour les médiés de passer d'un paradigme guerrier « j'ai raison et je suis contre toi », à un paradigme de collaboration, reposant sur l'engagement des parties à progresser ensemble dans la co-construction de solutions. Enfin, les médiés soumis à un ordre du juge vont avoir à gérer plusieurs types de paradoxes.

Le paradoxe le plus évident auquel les médiés sont confronté relève de la contradiction qu'ils peuvent percevoir entre la définition qui leur est donnée des procédures de médiation et la réalité qu'ils vivent. Si la médiation est définie comme un processus de gestion des conflits **volontaire**, les médiés pourraient en effet trouver curieux, voire absurde, de se la voir imposée par un juge. Aussi crucial et fondamental que ce premier paradoxe peut sembler, il est en réalité relativement facile à dépasser. En effet, l'obligation dont il est question ici est d'assurer la vérification par les parties qu'une résolution à l'amiable n'est pas envisageable. Ce qui leur est réellement demandé c'est avant tout de réfléchir à la pertinence (ou non) de se lancer dans le processus de médiation, l'entrée effective en médiation n'intervenant que dans un second temps lorsque (ou si) les parties ont admis l'adéquation entre cette procédure et le différend qui les oppose sont alors, volontaires, pour s'y engager.

Un deuxième type de paradoxe peut également surgir si les parties ressentent une incompatibilité entre la **vision qu'elles ont du conflit et de leur opposant** et ce qu'il leur est demandé de faire au cours du processus de médiation. La raison majeure qui pousse les citoyens vers les cours et tribunaux est, en effet, liée à l'impression qu'ils ont d'être incapable de régler par elles-mêmes le différend qui les oppose. Les sentiments négatifs qu'elles éprouvent les unes vis-à-vis des autres sont à leurs yeux incompatibles avec l'idée même d'un dialogue constructif⁶. Comment concevoir de collaborer avec un opposant qui est, nos yeux, agressif, borné et peu digne de confiance ? Ce deuxième paradoxe est déjà plus compliqué à

⁶ Poitras, J. Retrieved on 27/02/22 from <http://www.conflits-strategies.com/2018/10/ch120.html>

contrecarrer. En effet, les attentes et croyances avec lesquelles les uns et les autres entrent en médiation ne sont pas sans conséquences parce qu'elles influencent les perceptions que les parties se font de la réalité, les comportements qu'elles vont déployer et, ce faisant, le déroulement global du processus. Premièrement, au niveau perceptuel, le biais de confirmation d'hypothèse est une erreur d'analyse qui pousse les êtres humains à rechercher dans l'environnement les éléments qui confirment au détriment de ceux qui infirment leurs hypothèses. Ainsi, si je pense que mon interlocuteur est agressif et borné, je porterai préférentiellement, pendant la médiation, mon attention sur les choses qu'il fait qui indiquent qu'il est effectivement agressif et borné et peu d'attention aux comportements d'ouverture et de flexibilité qu'il émettra. Deuxièmement, au niveau comportemental, ces mêmes croyances m'amèneront à me montrer peu avenante et méfiante vis-à-vis de lui, des comportements qui loin de favoriser la collaboration risquent d'attiser plus encore ses réactions agressives et son entêtement, un phénomène connu sous le nom d'autoréalisation de la prophétie⁷. In fine, les attentes négatives que les médiés entretiennent les uns vis-à-vis des autres et qui les ont poussés, justement, à recourir aux cours et tribunaux, risquent de les entraîner dans une escalade plutôt qu'une désescalade du conflit.

Le dernier paradoxe à envisager est celui que peuvent ressentir les personnes qui souhaitent mettre un terme à leur relation et auxquelles ont demandé de renouer un lien durant l'espace d'une médiation. Ce paradoxe est proche du précédent puisqu'il fait référence à l'incompatibilité mise en évidence entre **le désir de séparation et la demande de collaboration**. De plus, dans le cas de celui qui se sépare, et ce quel qu'en soit le contexte, il se peut qu'il y ait une mise en perspective avec une impression d'éternel recommencement, un sentiment de fatalité, de découragement, et d'impuissance, ce qui génère un abattement, connu sous le nom d'impuissance acquise. Pour faire face à ce paradoxe et éviter le phénomène d'impuissance acquise, il peut être utile d'insister sur le côté temporaire de la médiation et sur les avantages concrets, notamment économiques, qu'elle est susceptible d'apporter. Cet effort de collaboration, même temporaire, permet aux médiés de garder la main sur les arrangements à trouver à leur différend.

Risques et difficultés liés à l'imposition de l'ordre négocié

⁷ Jussim, L. (1986). Self-fulfilling prophecies: A theoretical and integrative review. *Psychological Review*, 93(4), 429–445. <https://doi.org/10.1037//0033-295x.93.4.429>

Lorsque les paradoxes susmentionnés ne sont pas correctement gérés, le processus de médiation peut devenir difficile, voire totalement inefficace. Nous avons déjà mentionné les risques d'escalade du conflit qui découlent des sentiments négatifs que les parties se portent mutuellement et des croyances qui les accompagnent dans la salle de médiation. Nous détaillons ici trois problématiques supplémentaires liées aux médiations ordonnées.

Une médiation obligatoire peut engendrer un phénomène de **résistance passive** chez le ou les médié(s) qui estime(nt) ne pas avoir eu le choix de s'y engager. La résistance passive se marque par des comportements conscients tels que par exemples, une attitude de méfiance, de scepticisme à l'égard du médiateur et de la médiation, une remise en question régulière du bien-fondé de cette démarche. Les médiés peuvent aussi manifester des comportements plus inconscients tels qu'une attitude de retrait durant la séance, l'oubli d'informations, le report de rendez-vous. L'ensemble de ces comportements menacent de ralentir le processus.

Un tantinet plus problématique, on peut également observer des comportements de fausse collaboration. Plutôt que de s'enfermer dans un mutisme stérile, le médié feint alors son intérêt pour la médiation et semble y participer activement. Son enthousiasme n'est malheureusement que façade et son implication relativement superficielle, uniquement destinée à servir ses propres intérêts. Au fond, toutes ces tentatives visent à faire échouer la médiation et cachent l'attente de l'échec du processus.

Dans ce type de situation, les médiés risquent également d'utiliser des stratégies plus agressives comme, par exemple la stratégie de fausse présentation de leurs intérêts⁸. Cette fausse présentation peut prendre deux formes. La fausse présentation par omission se produit lorsque les parties omettent de préciser quels sont les intérêts qu'elles poursuivent alors que la fausse présentation par commission implique que les médiés mentent sciemment sur leurs intérêts. Cette dernière possibilité est, par exemple, d'application lorsqu'une des parties utilise la célèbre tactique de l'épouvantail. Avec cette tactique, une partie prétend qu'un sujet de discussion l'intéresse en particulier alors que ce n'est pas le cas et fait miroiter des concessions substantielles sur cette thématique. Plus tard, lorsque les sujets de conversation

⁸ O'Connor, K. M., & Carnevale, P. J. (1997). A nasty but effective negotiation strategy : misrepresentation of a common-value issue. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(5), 504-516.

qui l'intéressent le plus viennent à être abordés, elle réclame alors en retour de bénéficier de larges concessions.

Notons que les phénomènes de résistance et de fausse collaboration résultent souvent de la motivation des parties en conflit à garder une identité de bon justiciable (selon les contextes : un bon parent, un bon collaborateur, un bon associé). Cette motivation est elle-même soutenue soit par leur volonté de ne pas déplaire au Juge et ainsi risquer d'être sanctionnées, soit par leur besoin de maintenir une image positive d'elle-même et une estime de soi favorable. Ainsi, non seulement elles se sentent contraintes d'entrer en médiation mais, par la suite, elles peuvent également se sentir contraintes d'y rester alors même qu'elles estiment ne pas y trouver leur compte.

Enfin, un échelon supplémentaire sur l'échelle de gravité, les médiations ordonnées sont parfois **instrumentalisées** par les parties en conflit. Quant elles sont instrumentalisées, les médiations deviennent le lieu privilégié du bras de fer entre les parties qui en oublient leurs responsabilités respectives. Lorsque l'objet du bras de fer concerne des biens matériels passe encore mais lorsqu'il s'agit de ping-pong concernant des relations humaines, l'impact est tout autre. C'est ainsi par exemple, que la recherche du bien-être des enfants peut paraître de plus en plus absente de la médiation. Dans ce contexte, l'autre est l'homme ou la femme à abattre. Ces parents oublient le bien de leur enfant, oublient sa souffrance d'être au cœur du conflit de leurs parents. Pourtant, ces parents aiment leur enfant mais sont trop occupés à saisir l'occasion de leur rencontre en médiation, pour régler leurs comptes, se critiquer, se juger.

Conditions favorables à l'ordre négocié imposé

S'il existe autant d'avantages que de désavantages à pratiquer la médiation judiciaire, il importe de réfléchir aux conditions les plus propices à leur bon fonctionnement. Ces conditions sont multiples et dépendent autant des caractéristiques des médiés que du conflit qui les oppose.

Le premier élément à considérer est lié à la personnalité des parties en conflit. Les êtres humains varient en effet quant à leur **style préférentiel de gestion des conflits**⁹. Cinq styles de gestion des conflits prédominent : l'imposition, l'accommodation, l'évitement, le compromis et la résolution. Alors que certaines personnes se montrent invariablement agressives, d'autres cherchent systématiquement le juste milieu entre leurs positions et celles

⁹ Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann conflict mode survey*. Tuxedo, NY : Xicom.

de leurs interlocuteurs et d'autres encore cèdent invariablement sur tous les points. Il va de soi que les modes de résolution des divergences basés sur la discussion et la collaboration parleront plus naturellement aux personnes versées dans les pratiques de résolution ou de compromis qu'aux personnes adeptes de l'imposition. Aux yeux de ces dernières, ordonnées ou pas, les médiations peuvent au mieux comme inutiles ou pire comme simplement dangereuses et il est peu probable qu'elles y souscrivent. Contraintes et forcées d'y participer, elles risquent plus que d'autres d'en chercher leur instrumentalisation.

Dans le même ordre d'idée, les personnes particulièrement compétitives ou particulièrement individualistes apprécieront moins facilement l'idée d'une solution à l'amiable mutuellement favorable que les personnes plus **prosociales** qui naturellement valorisent l'harmonie, la justice et le bien-être collectif¹⁰. Les valeurs ainsi poursuivies par différentes personnes les rendent plus ou moins réceptives aux pratiques de médiations et autres modes alternatifs de règlement des conflits. Cette idée est corroborée par plusieurs recherches montrant que le premier facteur déterminant d'une médiation réussie est l'attitude collaborative des parties et ce quelle que soit la compétence ou l'expérience du médiateur ou de la médiatrice qui les accompagne¹¹.

Comprendre l'importance critique que revêt l'attitude des parties pour le bon déroulement du processus de médiation revient à accepter et admettre que toute situation conflictuelle ne peut pas être gérée via la médiation ou, à tout le moins, que la médiation ne peut être efficace comme stratégie qu'à partir du moment où les parties acceptent véritablement d'entamer une démarche collaborative. A cet égard, il convient de se demander si le conflit est arrivé à un **stade de maturité** suffisant pour que le dialogue soit envisageable¹². Un conflit est considéré comme mûr s'il répond à deux conditions. D'abord, les parties doivent percevoir qu'elles sont arrivées dans une impasse qui est mutuellement dommageable. Cela signifie qu'aucune des deux n'a l'impression d'être en mesure de prendre l'ascendant sur l'autre et que, par ailleurs, la poursuite des hostilités conduit à des dommages

¹⁰ Van Lange, P. A. M. (1999). The pursuit of joint outcomes and equality in outcomes : An integrative model of social value orientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 337-349.

¹¹ Mareschal, P. M. (2005). What makes mediation work? Mediators' perspectives on resolving disputes. *Industrial Relations*, 44(3), 509–517. <https://doi.org/10.1111/j.0019-8676.2005.00397.x>

¹² Zartman, I. W. (2000). Ripeness: The hurting stalemate and beyond. *International conflict resolution after the Cold War*, 2, 225-250.

importants pour chacune. Ensuite, les parties doivent percevoir qu'une porte de sortie par le dialogue existe ce qui nécessite un degré minimum de confiance entre elles. Si ces deux conditions ne sont pas rencontrées, la recherche de solutions par le dialogue sera probablement peu fructueuse et les parties préféreront remettre leur sort entre les mains de la justice traditionnelle.

Cette dernière constatation pose la question du type de séparation, du stade de développement du conflit et de la temporalité de la médiation ordonnée, au moment où celle-ci est proposée aux parties. Par exemple, une médiation entamée dans un contexte de **séparation par usure** est plus facile à mener. En effet, **la séparation par usure** survient lorsque les médiés ont observé leur lien s'altérer au cours du temps. Ces médiés ont souvent réfléchi longuement à la séparation, avant de l'acter. Lorsqu'ils se présentent en médiation, l'émotion principalement exprimée est une forme de tristesse qui laisse progressivement place à l'apaisement.

Dans le cas d'une séparation survenant à l'occasion d'un événement provoquant la **remise en question brutale de la relation**, d'autres affects sont en présence. Il s'agit principalement de colère, de déception, de dégoût parfois. S'en suit une problématique de comptabilité entre les parties concernées. La personne lésée a l'impression qu'elle a tous les droits de demander compensation par rapport au préjudice qu'elle a subi. Si la médiation démarre peu de temps après l'événement qui a suscité la rupture, l'échec de cette médiation est possible... à moins de laisser à la personne lésée le temps nécessaire d'exprimer ses affects douloureux. Si la médiation se poursuit, progressivement, la colère s'apaise, elle laisse place à la tristesse, puis lentement à l'apaisement. Si un temps suffisant s'est écoulé pour que les médiés puissent processor leurs affects douloureux, la médiation a de meilleure chance d'aboutir et l'ambiance affective entre les médiés est alors plus calme.

Par contre, en situation de **séparation par brisure**, l'événement à l'origine de la rupture est si traumatisant qu'il remet en question les croyances entretenues par rapport à la relation, voire les croyances concernant les fondations-mêmes de l'individu. Ce type de conflit est de nature à créer un effondrement à la fois de la relation mais également de la personne elle-même. L'émotion en présence est une colère intarissable qui semble agir comme une colonne vertébrale maintenant la personne debout. Ce type de situation n'est pas « médiable », quel que soit le moment où les médiés rentrent en médiation, car la colère ne trouve pas de voie d'apaisement. Si la médiation est tentée, elle peut faire l'objet d'une instrumentalisation de la

part d'un ou des médiés, tant l'événement survenu et ses impacts sont graves, impensables, psychologiquement dangereux.

Ces différents types de séparations démontrent la présence d'émotions fortes qui ont une fonction. Par exemple, la colère rend tonique celui qui en fait l'expérience. Elle peut tantôt maintenir une certaine distance, tantôt maintenir le lien. La tristesse quant à elle, permet de cautériser la plaie provoquée par la perte de la relation, d'un être cher, d'un objet, d'un espoir.

Conclusion

En somme, l'impact de la médiation ordonnée sur les médiés dépend largement des conditions dans lesquelles les médiés se trouvent. D'un côté, la médiation ordonnée permet la prise de connaissance de ce mode de règlement des conflits et fonctionne comme un coup de pouce destiné à orienter les parties dans la direction d'une résolution de leur litige à l'amiable. A l'échelle d'une société, le développement des pratiques de médiation ainsi favorisé a des bénéfices multiples tant d'un point de vue économique que pour la promotion d'un mode de vie en société davantage basé sur la compréhension et la communication mutuelle que sur le combat et la guerre.

Par ailleurs, une médiation interrompue précocement peut être en partie une réussite, si elle permet le rééquilibrage relationnel, ou si elle permet de dégager des obstacles émotionnels, de lever des incompréhensions. Ces mouvements permettent l'évolution du différend, rendant possible l'accès à une nouvelle étape de vie quel que soit le contexte dans lequel le différend est apparu. Cela ne signifie pas nécessairement que les problèmes aient cessé mais cela leur permet d'être abordés selon une perspective évolutive différente.

D'un autre côté, la médiation ordonnée n'est pas à considérer comme une panacée. Imposer le dialogue envers et contre tout ou dans des conditions peu favorables risque non seulement de ne pas aboutir mais, plus encore, d'élargir encore le fossé qui sépare les parties. Nous maîtrisons encore peu les conditions optimales sous lesquelles la médiation ordonnée serait la plus fonctionnelle et des recherches à ce sujet sont encore nécessaires afin de mieux identifier les *pro* et *con* de cette pratique. S'il est, par contre, une chose que l'on sait c'est qu'un des meilleurs, sinon le meilleur, prédicteurs d'une médiation réussie est la volonté qu'on les parties de coopérer l'une avec l'autre¹³. Pour obtenir une telle collaboration, il est essentiel que les parties se trouvent dans les conditions psychologiques adéquates mais il est également essentiel que le médiateur ou la médiatrice qui les

¹³ Mareschal, P. M. (2005). What makes mediation work? Mediators' perspectives on resolving disputes. *Industrial Relations*, 44(3), 509–517. <https://doi.org/10.1111/j.0019-8676.2005.00397.x>

accompagnent dans la démarche croit également dans la possibilité d'une telle collaboration. Des médiateurs profondément opposés au principe même d'une médiation ordonnée ne produiront en effet rien d'autre qu'un rejet du processus de médiation par les parties. En outre, les médiés s'inscriront plus facilement, dans une démarche de médiation, s'ils peuvent ressentir de la confiance vis-à-vis de l'intervenant auquel ils s'adressent, si celui-ci ou celle-ci leur paraît compétent à les aider, grâce au processus et aux outils dont il ou elle dispose.

Enfin, il est également primordial, de s'assurer que les médiés se sentent en sécurité dans l'espace de médiation. L'arrêt de la médiation se justifie pleinement, si le médiateur ne peut créer un espace paisible permettant de réfléchir, co-construire ensemble des solutions et si l'espace de médiation devient un espace menaçant. Il est alors nécessaire de renvoyer les parties au juge. Dans ce cas, la résolution du conflit est imposée par « un tiers neutre réparateur » qui renvoie les parties à leurs responsabilités, chacune de leur côté.

Terminons cet article en soulignant que la médiation ordonnée est à envisager comme une mesure temporaire destinée à promouvoir dans nos sociétés les modes de règlement des conflits à l'amiable. Une fois ces pratiques bien ancrées dans les mentalités et considérées comme « normales », la nécessité de recourir à de telles injonctions se fera moins présente puisque les justiciables y auront alors recours spontanément.