

WEBINAIRE



Médiation interculturelle et conflits familiaux



Date : 26 mai 2026 Heure : 10h30 – 12h00

Avec Me Francesca Kacou



Ministère de la Justice
Canada



Reconnaissance des terres

CLEO reconnaît que depuis longtemps, la terre sur laquelle nous vivons et travaillons a été la maison et le territoire traditionnel des peuples autochtones, y compris les Mississaugas de New Credit, les Haudenosaunees et les Wendats, et abrite maintenant de nombreuses familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Le travail de CLEO se fait également sur les nombreux territoires traditionnels de cette terre que l'on appelle aussi l'Ontario. L'équipe de CLEO apprend à être un meilleur allié en se formant sur la nature systémique du racisme anti-autochtone au Canada.



Ministère de la Justice
Canada

SOMMAIRE

- 90 minutes au total (présentation avec questions-réponses).
- Ce webinaire contient des renseignements généraux sur :
 - les enjeux liés à la gestion des conflits familiaux dans un contexte interculturel ;
 - les différences culturelles dans la résolution des conflits ;
 - les ressources de médiation et des services de soutien en cas de conflits familiaux.

Les informations sont à jour à la date d'aujourd'hui, le 26 mai 2026.

SOMMAIRE

- 90 minutes au total (présentation avec questions-réponses).
- Ce webinaire contient des renseignements généraux sur :
 - les enjeux liés à la gestion des conflits familiaux dans un contexte interculturel ;
 - les différences culturelles dans la résolution des conflits ;
 - les ressources de médiation et des services de soutien en cas de conflits familiaux.

Les informations sont à jour à la date d'aujourd'hui, le 26 mai 2026.

CONFÉRENCIÈRE

- Me Francesca Kacou est avocate et coordonnatrice de projets auprès des Services d'aide juridique du Centre francophone du Grand Toronto où elle exerce en droit de la famille et de l'immigration.
- Elle est titulaire d'un double baccalauréat en droit civil et Common Law obtenu à l'université d'Ottawa et un certificat en gestion de projets obtenu au *Newbrunswick community college* (NBCC).
- Cumulant cinq années d'expérience en pratique du droit et en gestion de projets, elle s'intéresse principalement aux enjeux liés à l'accès à la justice pour les communautés francophones et contribue au développement de services juridiques adaptés aux réalités des nouveaux arrivants.



PROGRAMME D'INFORMATION JURIDIQUE POUR
LES NOUVEAUX ARRIVANTS FRANCOPHONES



Médiation interculturelle et conflits familiaux

Présenté par: Me Francesca Kacou –
Centre francophone du Grand Toronto - SAJ



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada



Clauses de non-responsabilité



- Cette présentation ne peut servir de conseils juridiques pour un problème juridique donné et spécifique.
- Elle donne des renseignements d'ordre général uniquement. Si vous êtes concerné par un problème juridique spécifique, veuillez contacter les Services d'aide Juridique du Centre Francophone du Grand Toronto ou un avocat.
- Les informations fournies sont à jour au moment de cette présentation.
- Cette présentation est soutenue par une explication orale.



Questions brise-glace



Selon vous, quelles peuvent être les conflits possibles dans une famille où plusieurs cultures coexistent ?



Questions brise-glace



La médiation familiale est
seulement pour les couples
mariés qui se séparent.

Vrai ou Faux?



Questions brise-glace



Le médiateur est un juge. Vrai ou Faux?



Questions brise-glace



La médiation familiale est une
forme de thérapie de couple.

Vrai ou Faux?



Questions brise-glace



Quand vous entendez « médiation interculturelle », quel mot ou quelle image vous vient en premier ?



Agenda



1. Introduction

2. L'influence de la culture dans les conflits familiaux

3. La résolution des conflits familiaux

a) suivant une approche sociale

a) suivant une approche extrajudiciaire

4. Petites astuces pour une transition familiale moins conflictuelle

5. Ressources disponibles

6. Conclusion – Q & R

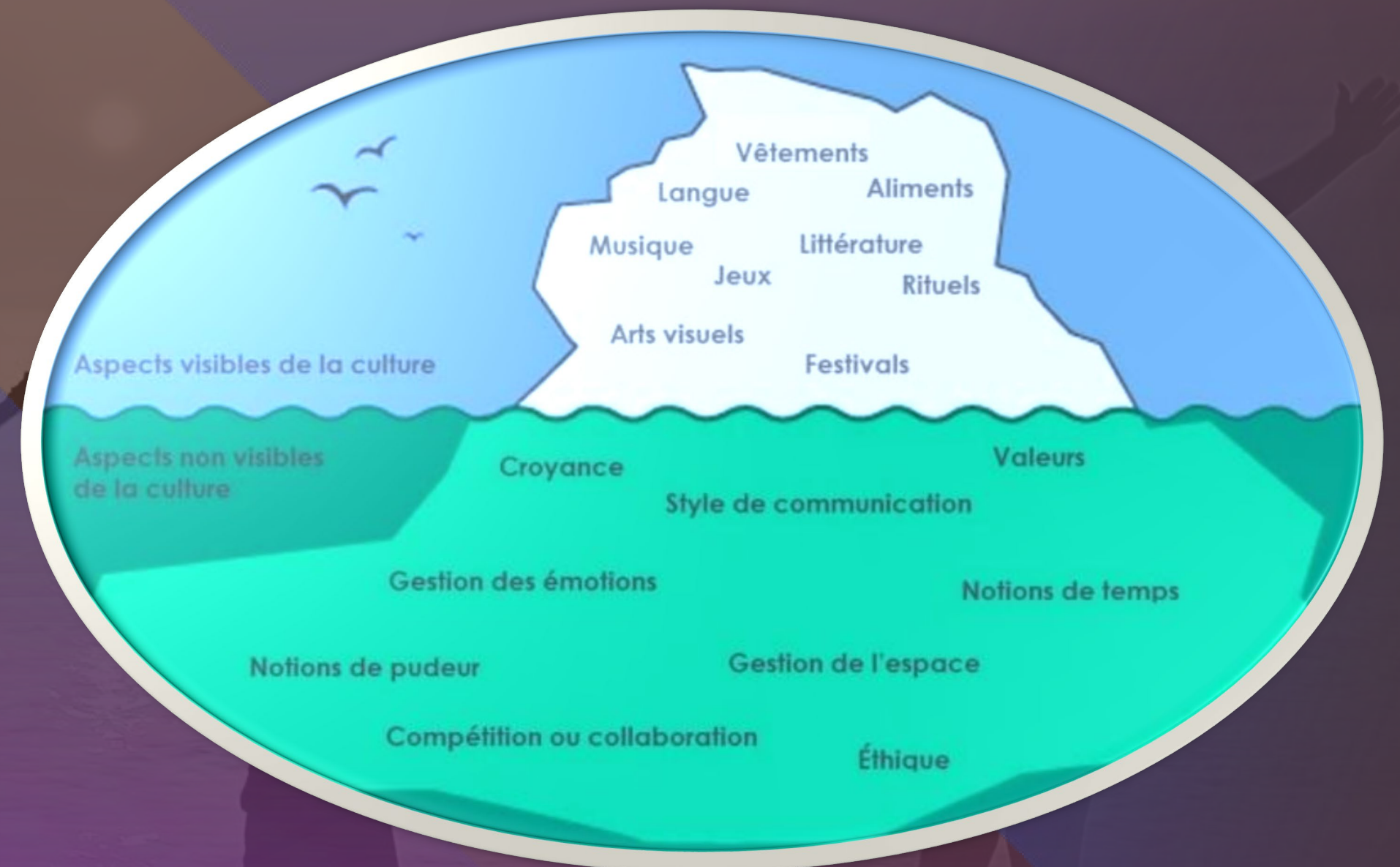


Introduction



La culture

La culture est l'ensemble des valeurs et habitudes qui façonnent notre manière de vivre.



Introduction



- **Les défis familiaux liés à l'immigration**

- Les raisons de l'immigration: volontaire ou involontaire
- Les défis d'intégration
- Le choc culturel

« Chaque famille porte dans sa valise une culture, qui lui est propre tout en appartenant à une culture plus large »

(Barudy, 1992)



L'influence de la culture dans les conflits familiaux



Le choc culturel

- Le trouble provoqué par les différences culturelles car celles-ci peuvent engendrer des incompréhensions et parfois un rejet.
- Exemple: choc culturel pour les nouveaux arrivants dans le secteur de l'éducation - Video: [ici](#)

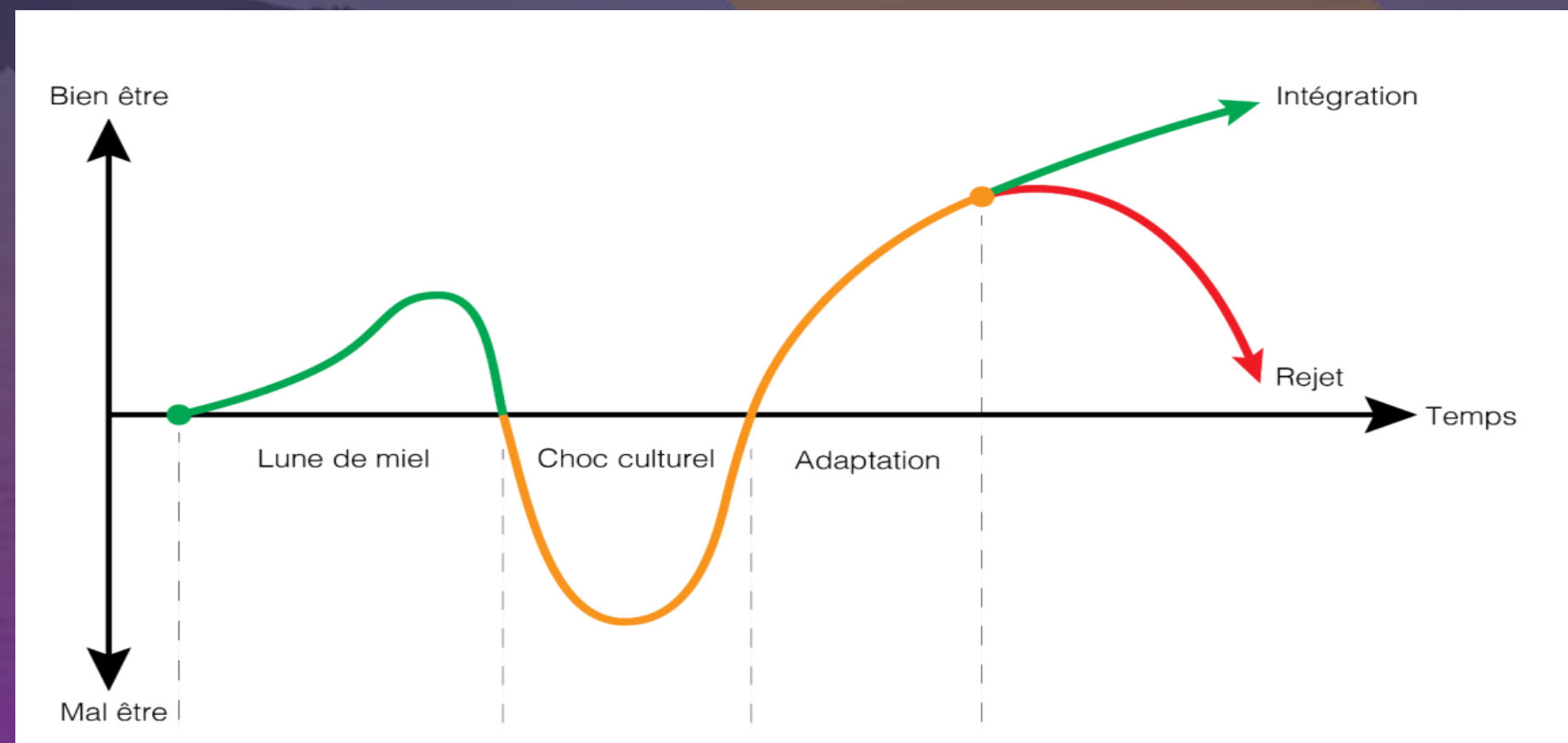


L'influence de la culture dans les conflits familiaux



Le choc culturel

- Avoir un choc culturel, **c'est normal !**



L'influence de la culture dans les conflits familiaux



Les normes culturelles

- Les rôles parentaux et familiaux
- La communication
- L'éducation
- Les différences de perception entre générations (parents/enfants nés ou éduqués dans des contextes culturels différents)



La résolution des conflits – l'approche sociale



La résolution par les membres de la famille /
les membres de la communauté - Couples

- Un membre respecté ou sage de la famille élargie est désigné
- Un guide religieux (Ex: un imam ou un pasteur)
- Les parties ont l'opportunité de régler leur litige dans leur contexte culturel



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- Objectif:

Aider les couples qui se séparent à conclure une entente de séparation de façon moins conflictuelle et moins coûteuse tout en répondant aux besoins et intérêts du couple et des enfants.



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- **L'arbitrage familial** : Les parties nomment une tierce personne qui devient l'arbitre, pour examiner la preuve et les arguments des parties et rendre une décision, appelée « sentence d'arbitrage » qui est exécutoire.
- Remarque:
 - ✓ Recevoir **un avis juridique indépendant**
 - ✓ Les avocats et les parties choisissent l'arbitre, le lieu, la date de audience et déterminent les questions à résoudre
 - ✓ La sentence est **écrite**



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- **Le droit collaboratif familial** : un processus de règlement des différends dans lequel les parties et leurs avocats s'engagent à négocier une entente.
- Remarque:
 - ✓ Recevoir un avis juridique indépendant
 - ✓ Signer une entente de participation déterminant les règles du processus
 - ✓ L'entente est écrite



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- **La médiation familiale** :

Un processus coopératif de résolution de problèmes dans lequel une tierce personne neutre, impartiale et qualifiée, **le médiateur**, aide les participants à régler leurs différends par **accord mutuel**.

Le règlement doit être volontaire et reposer sur des renseignements et des conseils suffisants pour chaque personne qui en est partie.



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- **La médiation interculturelle** :

La médiation interculturelle est un processus qui aide à résoudre des conflits ou à faciliter la communication lorsque les différences culturelles influencent de façon importante la compréhension, la participation ou les négociations entre les personnes concernées.



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- **La médiation interculturelle**

Le médiateur ou la médiatrice interculturelle a une expertise au niveau de la dimension culturelle pour aider les parties à résoudre leurs conflits familiaux tout en tenant compte de leur cultures et valeurs.



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- **La médiation interculturelle**

- Processus confidentiel
- Aucune décision imposée par le médiateur ou la médiatrice
- Le médiateur ou la médiatrice est qualifié.e et comprend les règles du droit de la famille ainsi que les ou la culture des parties
- Les parties sont disposées à conclure une entente à l'amiable de bonne foi



La résolution des conflits – l'approche extrajudiciaire



Le règlement extrajudiciaire des différends (RED)

- La médiation interculturelle
- **ATTENTION**

Dans les cas où les parties ont vécu de **la violence familiale**, la médiation familiale ou interculturelle pourrait être inappropriée.

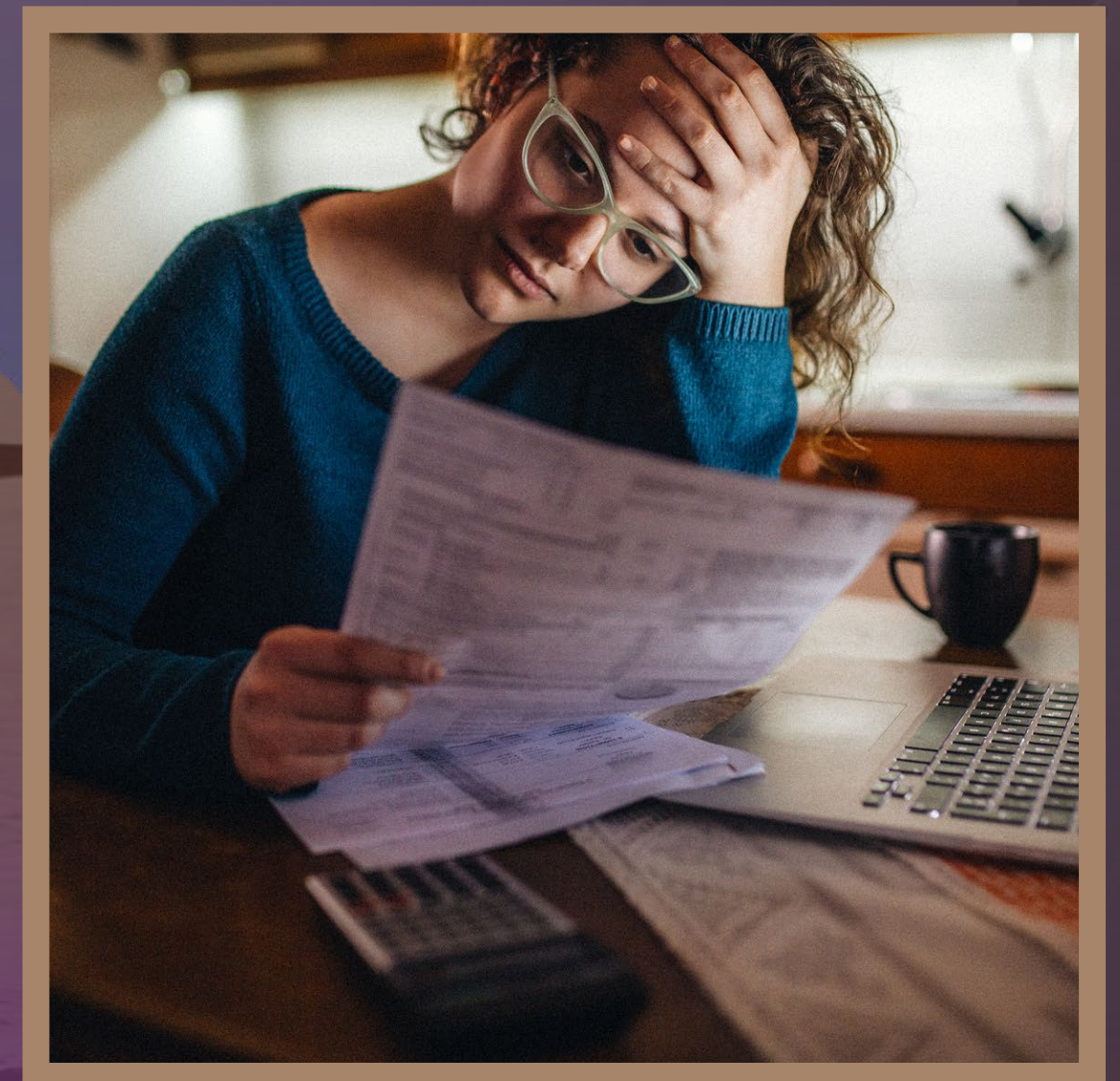


RECONNAITRES LES PREMIERS SIGNES DE CONFLITS



Quelques signes de conflits

- Difficulté à communiquer (mésentente, silence, critiques répétées)
- Froid ou distance entre les personnes
- Montée d'émotions (colère, frustration, rancune)
- Stress ou fatigue qui rend les échanges plus tendus
- Différences culturelles mal comprises (sur les règles de vie, le rôle des enfants, la manière de parler ou d'agir)



MEDIATION INTERCULTURELLE - TECHNIQUES DE BASE



Appliquer des techniques de médiation de base

- **Écouter sans interrompre** : respecter le tour de parole
- Reformuler ce que l'autre dit pour montrer que vous avez compris
- **Exprimer son ressenti avec des phrases en « je »** (et non accuser).

Ex. : « Je me sens isolé quand je ne suis pas consulté », au lieu de « Tu ne m'écoutes jamais »



MEDIATION INTERCULTURELLE - TECHNIQUES DE BASE



Appliquer des techniques de médiation de base

- **Chercher une solution ensemble** , pas un coupable
- **Demander de l'aide à un médiateur** ou à une personne neutre (Ex. : Travailleur d'établissement, Travailleur social)



PETITES ASTUCES POUR UNE TRANSITION FAMILIALE MOINS CONFLICTUELLE



Outils pour maintenir l'harmonie familiale

- Mettre en place **des rituels familiaux** qui combinent traditions d'origine et nouvelles pratiques locales.
- Créer des **moments réguliers de dialogue en famille** (sans téléphone, sans distraction)
- Accepter que certaines habitudes culturelles changent au Canada (autorité parentale, égalité homme-femme, éducation des enfants)
- Apprendre à demander de l'aide sans honte (c'est valorisé au Canada)



PETITES ASTUCES POUR UNE TRANSITION FAMILIALE MOINS CONFLICTUELLE



Outils pour maintenir l'harmonie familiale

- Apprendre à **demander de l'aide sans honte** (c'est valorisé au Canada)
- Avoir la maîtrise de soi, en toutes circonstances (Ex: Prendre une pause avant de répondre lorsqu'on est énervé ou blessé.e)

« Mieux vaut construire des ponts que des murs »



PETITES ASTUCES POUR UNE TRANSITION FAMILIALE MOINS CONFLICTUELLE



Outils pour maintenir l'harmonie familiale

- Participer à **des activités de groupe** pour développer un réseau de soutien
- Utiliser des ressources communautaires (centres multiculturels, ateliers pour parents immigrés, groupes de soutien) ou fréquenter des centres communautaires qui offrent un cadre sécurisé de partage d'expériences, de soutien mutuel et de renforcement des liens familiaux.



RESSOURCES DISPONIBLES



• Services communautaires:

- Résolution de conflits communautaires Ottawa ([RCCO](#)), en français
- Connexion Ottawa ([Services de médiation](#)), en français
- Canadian multicultural – Mediation service ([Service de médiation](#)), en anglais



RESSOURCES DISPONIBLES



• *Autres ressources utiles en Ontario:*

- Services d'urgence : 911 (police, ambulance, pompiers)
- Centre Francophone Du Grand Toronto (416) 922-2672
- Fem'aide (en français) : 1-877-336-2433
- Shelters pour femmes et familles : via www.sheltersafe.ca
- Centres communautaires francophones : offrent de l'accompagnement, des services juridiques, du soutien psychologique, et de la médiation
- Les centres d'information sur le droit de la famille:
- Aide juridique Ontario
- Les tribunaux de la famille qui offrent des services de médiation.



RESSOURCES DE CLEO



JUSTICE PAS À PAS

- [Que puis-je faire si mon partenaire et moi n'arrivons pas à nous entendre après notre séparation?](#)
- [Pouvons-nous résoudre nos différends sans faire appel au tribunal?](#)
- [Qu'est-ce que la médiation?](#)
- [Qu'est-ce que l'arbitrage?](#)
- [Qu'est-ce que la médiation-arbitrage?](#)

PARCOURS GUIDÉS

[Parcours guidé sur le règlement des différends en droit de la famille](#)

[Tous les Parcours guidés en droit de la famille](#)

PUBLICATION

[Droit de la famille : assistance juridique](#)

WEBINAIRES

[Les enjeux qui entourent le processus de divorce](#)

VIDEOS

[Puis-je avoir de l'aide pour régler mon affaire en droit de la famille hors cour?](#)

TROUVER DE L'AIDE - ORGANISMES EN ONTARIO

[Séparation et divorce](#)

[Cour de la famille](#)

[Aide juridique en droit de la famille](#)



MERCI !



QUESTIONS?



**CENTRE FRANCOPHONE
DU GRAND TORONTO**



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada



QUESTIONNAIRE

<https://fr.surveymonkey.com/r/ZY88TNK>



Merci pour votre participation



NOS PROJETS

Justicepasapas.ca — Des renseignements détaillés sur des problèmes juridiques

Parcours guidés — Trouvez et remplissez facilement vos formulaires juridiques et recevez des instructions pour vos prochaines étapes

CLEOconnect.ca — La formation et les outils pour les personnes travaillant en intervention communautaire

Clavardage — Besoin d'une assistance et de l'information juridique? Du lundi au vendredi, 12 h - 13 h, justicepasapas.ca

Commandez des publications — Toutes les ressources sont fournies gratuitement cleo.on.ca/fr/commandez-des-publications

Restez connectés!

Pour joindre CLEO :

infofranco@cleo.on.ca

416-408-4420

cleo.on.ca/fr

 **Justice pas-à-pas**
Votre guide de droit en Ontario

 **CLEO Parcours guidés**
Remplir vos formulaires juridiques et passer à l'action

 **CLEO Connect**
Formation et outils pour les travailleurs communautaires

 **CLAVARDAGE EN DIRECT**



 **CLEO Connect**
Formation et outils pour les travailleurs communautaires

 **CENTRE FRANCOPHONE
DU GRAND TORONTO**

 **La Fondation
du droit
de l'Ontario**



**Ministère de la Justice
Canada**



C'ÉTAIT WEBINAIRE



Médiation interculturelle et conflits familiaux



Date : 26 mai 2026 Heure : 10h30 – 12h00

Avec Me Francesca Kacou



Ministère de la Justice
Canada

