Description des services de supervision des droits d'accès au Québec

VERSION FINALE

Rapport final présenté au ministère de la Justice du Québec

Marie-Christine SAINT-JACQUES, Ph.D. – École de service social, Université Laval

Marie-Christine FORTIN, m. serv. soc. – Université Laval

Annick ST-AMAND, Ph. D. – Département de psychoéducation, Université du Québec à Trois-Rivières

Sylvie DRAPEAU, Ph.D. – École de psychologie, Université Laval

Marie-Hélène GAGNÉ, Ph.D. – École de psychologie, Université Laval

Centre de recherche JEFAR – Université Laval

ARUC – Séparation parentale, recomposition familiale

31 août 2016

Note : Dans le présent texte, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte. Le féminin est utilisé pour désigner les intervenantes et les intervenants qui œuvrent dans les services de droits d'accès supervisés.

Production : Université Laval
Centre de recherche JEFAR
Pavillon Charles-De Koninck, local 2444
1030, av. des Sciences-Humaines
Québec (Québec) G1V 0A6

Téléphone : 418-656-2674
Télécopieur : 418-656-7787

Site Web : www.jefar.ulaval.ca
www.arucfamille.ulaval.ca

Dépôt légal : 2er trimestre 2016
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-89497-117-8

Remerciements

L'équipe de recherche remercie tout particulièrement les ressources de droits d'accès supervisés, les intervenantes, les parents et leurs enfants qui ont généreusement accepté de participer aux différentes étapes de la collecte de données dans le cadre de cette étude. Sans leur précieuse contribution, ce projet n'aurait pu être possible. Merci également à Nadine Forget-Dubois pour les analyses statistiques ainsi qu'aux étudiantes qui, à un moment ou à un autre, ont collaboré à cette recherche : Julie Noël, Marianne Couture, Gabrielle Francoeur, Marie-Michelle Tremblay, Curby Charette Graveline, Camille Saint-Jacques-Turcotte et Camille Plaisance

Nous tenons à souligner le travail des membres de notre comité de suivi pour leur soutien tout au long de la réalisation de cette étude. Le comité de suivi était formé de :

Marie-Hélène Filteau
Ministère de la Justice du Québec
Direction des orientations et politiques

Annie Cotton
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction des jeunes et des familles

Carole Couture
Ministère de la Famille
Direction du développement des politiques – Famille

Martin Tessier
Regroupement québécois des ressources
de supervision des droits d'accès

Dominique Roy
Ligue pour l'enfance de l'Estrie

Marie-France Godin
Maison de la famille DVS

Julie Bourassa
Maison de la famille REV

Cette étude a été réalisée à la demande du ministère de la Justice du Québec avec la participation financière du ministère de la Justice du Canada et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Table des matières

Introduction générale **1**
1. Mise en contexte **1**
2. Objectifs généraux de l'étude **1**
3. Faits saillants **3**
Volet 1 : Les services offerts et le personnel en place (Chapitre 2) 3
Volet 2 : Description de la clientèle et des trajectoires de services (Chapitre 3) 5
Volet 3 : Évolution de l'adaptation des enfants et des parents, de la relation parent-enfant, de la coparentalité, du sentiment d'inquiétude et de la perception des SDAS au cours de la trajectoire de services (Chapitre 4) 7
Volet 4 : Le point de vue des parents et des enfants 11
L'expérience et la satisfaction des parents utilisateurs des SDAS (Chapitre 5) 11
L'expérience et la satisfaction des enfants utilisateurs de SDAS (Chapitre 6) 16
Volet 5 : Le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès (Chapitre 7) . 19

Chapitre 1 : recension des écrits sur les services de droits d'accès supervisés **22**

1.1 État des connaissances au sujet des services de droits d'accès supervisés **22**
1.1.1 Objectifs des services 22
1.1.2 Les visites supervisées 23
1.1.3 Les échanges de garde supervisés 23
1.1.4 Autres services 24
1.2 Développement et implantation des services de droits d'accès supervisés **24**
1.3 L'intervention dans les SDAS **26**
1.3.1 Les rôles de l'intervenant dans les SDAS 26
1.4 Les SDAS : pour qui et pourquoi? **26**
1.4.1 Profil sociodémographique 26
1.4.2 Problématiques rencontrées 27
1.4.3 Durée des services 27
1.5 Adaptation des enfants **28**
1.6 Qualité de la relation parent-enfant **29**
1.7 Relation coparentale **29**
1.8 Satisfaction à l'égard des services de droits d'accès supervisés **30**
1.8.1 Satisfaction des parents à l'égard des services 30
1.8.2 Satisfaction des enfants à l'égard des services 31
1.9 Recommandations et implications pour la pratique **31**

Chapitre 2 : Les services offerts, la clientèle desservie et le personnel en place 35

2.1 Méthodologie 35
2.1.1 Population à l'étude 35
2.1.2 Recrutement 35
2.1.3 Collecte de données 36
2.1.4 Analyse des données 37
2.1.5 Limites 37
2.1.6 Éthique 37
2.2 Résultats 37
2.2.1 Profil des ressources et nature des services 37
2.2.2 Nombre de services, d'enfants et de familles 39
2.2.3 Nombre d'incidents 41
2.2.4 Nombre de rapports synthèses 41
2.2.5 Les salariés, les étudiants et les bénévoles travaillant dans les SDAS 42
2.2.5.1 Les directrices 42
2.2.5.2 Les coordonnatrices 43
2.2.5.3 Les intervenantes 43
2.2.5.4 Les bénévoles et les stagiaires 43

Chapitre 3 : Description de la clientèle et des trajectoires de services 45

3.1 Méthodologie 45
3.1.1 Population à l'étude 45
3.1.2 Recrutement 45
3.1.3 Source des données 46
3.1.4 Échantillon 46
3.1.5 Collecte et analyse des données 47
3.1.6 Limites de l'étude 47
3.1.7 Considérations éthiques 48
3.2 Résultats 48
3.2.1 Problématiques familiales à l'origine des services 48
3.2.2 Des situations familiales multiproblématiques 50
3.2.3 Provenance des références pour le recours aux SDAS 51
3.2.4 Type de service utilisé 51
3.2.5 Durée des services 52
3.2.6 Durée des services en fonction de la provenance de la référence 54

3.2.7 Nombre et fréquences des visites supervisées 55
3.2.8 Nombre et fréquence des échanges de garde supervisés 56
3.2.9 Annulation des visites et des échanges 58
3.2.10 Fin des services 60
3.2.11 Prolongation des services 61

Chapitre 4 : Évolution de l'adaptation des enfants et des parents et de la qualité des relations au cours de la trajectoire des services 64

4.1 Méthodologie 64
4.1.1 Population à l'étude 64
4.1.2 Recrutement 64
4.1.3 Collecte de données 65
4.1.4 Instruments de mesure 66
4.1.4.1 Contact parents-enfants 66
4.1.4.2 Niveau d'adaptation de l'enfant 67
4.1.4.3 Qualité de la relation parent-enfant 68
4.1.4.4 Coparentalité 68
4.1.4.5 Conflit 68
4.1.4.6 Coopération, conflit et triangulation 69
4.1.4.7 Qualité de la relation parentale 69
4.1.4.8 Adaptation des parents à la séparation 70
4.1.4.9 Fréquence des contacts, sentiment d'hostilité et loyauté 70
4.1.4.10 Perception des droits d'accès supervisés 70
4.1.4.11 Utilisation des services 71
4.1.4.12 Inquiétudes pour la sécurité 71
4.1.4.13 Indice de détresse psychologique du parent 71
4.1.4.14 Caractéristiques sociodémographiques 72
4.1.5 Analyse des données 74
4.1.5.1 Analyse de l'attrition 75
4.1.6 Limites de l'étude 75
4.1.7 Éthique 76
4.2 Résultats 76
4.2.1 Profil des répondants 76
4.2.2 Les problèmes de comportement des enfants âgés de 1½ à 5 ans 82
4.2.2.1 Évolution des problèmes de comportement des enfants âgés de 1½ à 5 ans 82

4.2.2.2 Proportions d'enfants âgés de 1½ à 5 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement 84
4.2.2.3 Évolution de la proportion d'enfants âgés de 1½ à 5 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement 84
4.2.3 Les problèmes de comportement des enfants âgés de 6 à 18 ans 85
4.2.3.1 Évolution des problèmes de comportement des enfants âgés de 6 à 18 ans 87
4.2.3.2 Proportions d'enfants âgés de 6 à 18 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement 87
4.2.3.3 Évolution de la proportion d'enfants âgés de 6 à 18 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement 88
4.2.4 La qualité des relations parent-enfant (Hudson) 89
4.2.4.1 Évolution de la qualité de la relation parent-enfant 90
4.2.5 Le niveau de conflit entre les parents 90
4.2.5.1 Évolution du niveau de conflit entre les parents 91
4.2.5.2 Autres indicateurs de conflit 91
4.2.5.3 Évolution des autres indicateurs de conflit 94
4.2.6 La triangulation de l'enfant 94
4.2.6.1 Évolution de la triangulation 95
4.2.7 Approbation, soutien, entente et dénigrement 95
4.2.7.1 Évolution de l'approbation, du soutien, de l'entente et du dénigrement 97
4.2.8 Adaptation à la séparation des parents 98
4.2.8.1 Évolution de l'adaptation à la séparation 99
4.2.9 Conflit de loyauté, transitions et sentiment d'hostilité 100
4.2.9.1 Évolution du conflit de loyauté, des transitions et du sentiment d'hostilité 101
4.2.10 La satisfaction à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant 103
4.2.10.1 Évolution de la satisfaction du degré de contact parent-enfant 103
4.2.11 Perception des SDAS 104
4.2.11.1 Évolution de la perception des SDAS 106
4.2.12 L'utilisation des services de santé et des services sociaux 106
4.2.12.1 Évolution de l'utilisation des services pour l'enfant aîné 109
4.2.12.2 Évolution de l'utilisation des services pour le parent 110
4.2.13 Inquiétudes du parent pour la sécurité de son enfant ou la sienne 111
4.2.13.1 Évolution de l'inquiétude du parent pour la sécurité de son enfant ou la sienne 112
4.2.13.2 Sources d'inquiétudes pour la sécurité de l'enfant 112
4.2.13.3 Évolution des sources d'inquiétudes pour l'enfant 114
4.2.13.4 Sources d'inquiétudes pour la sécurité du parent 115

4.2.13.5 Évolution des sources d'inquiétude pour le parent 116
4.2.14 Détresse psychologique du parent 118
4.2.14.1 Évolution de la détresse psychologique des parents 119
4.2.14.2 Évolution de la proportion de parents atteignant un seuil clinique pour la détresse psychologique 119

Chapitre 5 : L'expérience et la satisfaction des parents utilisateurs des SDAS 122

5.1 Méthodologie 122
5.1.1 Population à l'étude 122
5.1.2 Recrutement 123
5.1.3 Échantillon 123
5.1.4 Collecte et analyse des données 124
5.1.6 Limites de l'étude 125
5.1.7 Considérations éthiques 125
5.2 Résultats 125
5.2.1 Contexte et motifs d'utilisation des SDAS 125
5.2.1.1 Motif d'utilisation des SDAS 125
5.2.2 Les contacts parent-enfant avant les SDAS 127
5.2.3 Des contacts difficiles sans les SDAS 128
5.2.4 Un passage prolongé dans les SDAS 129
5.2.5 Fonctionnement des services 130
5.2.5.1 Accueil et premiers contacts 130
5.2.5.2 Obstacles et barrières 131
5.2.5.3 Aménagement physique 132
5.2.5.4 Point de vue sur le personnel des SDAS 133
5.2.5.5 Satisfaction liée au personnel 133
5.2.5.6 Insatisfaction liée au personnel 134
5.2.5.7 Pistes d'amélioration liées au personnel 135
5.2.5.8 Amélioration du fonctionnement 135
5.2.6 Perception des SDAS 137
5.2.6.1 Les attentes à l'égard des SDAS 137
5.2.6.2 Le rôle des SDAS 139
5.2.6.3 L'utilité des services 140
5.2.6.4 Des souvenirs positifs 141
5.2.6.5 Recommandations à un proche 142

5.2.7 Les sentiments et émotions des parents dans les SDAS 143
5.2.7.1 Les émotions des parents avant un contact supervisé 144
5.2.7.2 Les émotions des parents pendant une visite ou un échange 145
5.2.7.3 Les émotions des parents après une visite ou un échange 146
5.2.8 La perception des parents entre eux 147
5.2.9 Des impacts multiples sur les parents et l'enfant 149
5.2.9.1 Des conflits en diminution ou en pause 149
5.2.9.2 Un meilleur accès à l'enfant 150
5.2.9.3 Statu quo à la cour 150
5.2.9.4 L'impact des services sur la relation parent-enfant 151
5.2.9.5 L'impact des services sur l'enfant 152
5.2.9.6 Une compréhension en évolution 153
5.2.10 Sources de satisfaction et d'insatisfaction 154
5.2.10.1 Des parents satisfaits 154
5.2.10.2 Des parents un peu moins satisfaits 155
5.2.11 Regard sur le système judiciaire 157
5.2.11.1 Satisfaction à l'égard du travail des juges 157
5.2.11.2 Insatisfaction à l'égard du travail des juges 157
5.2.11.3 Satisfaction à l'égard du travail des avocats 158
5.2.11.4 Insatisfaction à l'égard du travail des avocats 158
5.2.11.5 Un système judiciaire à améliorer 159

Chapitre 6 : L'expérience et la satisfaction des enfants utilisateurs de services de droits d'accès supervisés 161

6.1 Méthodologie 161
6.1.1 Population à l'étude 161
6.1.2 Recrutement 161
6.1.3 Échantillon 162
6.1.4 Collecte et analyse des données 163
6.1.5 Limites de l'étude 163
6.1.6 Considérations éthiques 164
6.2 Résultats 164
6.2.1 Les contacts parent-enfant avant qu'ils ne soient supervisés 164
6.2.2 La compréhension des raisons motivant l'utilisation des SDAS 166
6.2.3 Le pouvoir décisionnel de l'enfant à l'égard de la fréquentation d'un SDAS 168

6.2.4 La compréhension du fonctionnement des SDAS 168
6.2.5 La satisfaction éprouvée à l'égard des services 169
6.2.5.1 La durée des visites 171
6.2.6 La satisfaction éprouvée à l'égard des intervenantes de la ressource 172
6.2.7 Changements souhaités 174
6.2.8 Cerner l'expérience des enfants qui fréquentent les ressources de SDAS 175
6.2.8.1 Les émotions vécues par les enfants lors des visites ou des échanges de garde supervisés 175

Chapitre 7 : Le point de vue des intervenantes qui œuvrent dans les ressources de droits d'accès supervisés 182

7.1 Méthodologie 182
7.1.1 Population à l'étude 182
7.1.2 Recrutement 182
7.1.3 Échantillon 183
7.1.4 Collecte et analyse des données 183
7.1.5 Limites de l'étude 184
7.1.6 Considérations éthiques 184
7.2 Résultats 184
7.2.1 Profil des répondantes 184
7.2.2 Perception des familles 186
7.2.2.1 Perception des parents gardiens en visites supervisées 186
7.2.2.2 Perception des parents visiteurs en visites supervisées 187
7.2.2.3 Perception des parents en échanges de garde supervisés 187
7.2.2.4 Similitudes et éléments distinctifs entre les sous-groupes 187
7.2.3 Perception du rôle d'intervenante 188
7.2.3.1 Les forces de l'intervenante en droits d'accès supervisés 188
7.2.3.2 Les moyens pour le travail 189
7.2.3.3 Les principaux rôles 191
7.2.3.4 Les sentiments dominants 192
7.2.4 Forces et faiblesses des services de droits d'accès supervisés 193
7.2.4.1 Les points forts des SDAS 193
7.2.4.2 Les éléments plus difficiles des SDAS 194
7.2.4.3 Pistes d'amélioration proposées 195
7.2.5 Perception du système judiciaire 195
7.2.5.1 Perception des avocats 195

7.2.5.2 Éléments facilitant la collaboration avec le système judiciaire 196
7.2.5.3 Éléments complexifiant la collaboration avec le système judiciaire 197
7.2.6 Mandat de supervision 199
7.2.6.1 Amélioration du mandat de supervision 201
7.2.7 Rapports synthèses 201
7.2.8 Sécurité 202

Conclusion et recommandations 205

Liste des références 214

Annexes 219
Annexe 2.1 Document expliquant les volets 1 à 3 de la recherche 220
Annexe 2.2 Formulaire de consentement pour les ressources de supervision de droits d'accès 222
Annexe 2.3 Questionnaire pour les ressources de supervision des droits d'accès 226
Annexe 2.4 Grille d'information complémentaire du RQRSDA 230

Annexe 3.1 Procédure de recrutement transmise aux ressources 232
Annexe 3.2 Feuillet explicatif pour les parents dont le dossier est fermé 235
Annexe 3.3 Consentement verbal pour les parents dont le dossier est fermé 238
Annexe 3.4 Questionnaire pour les dossiers fermés 241

Annexe 4.1 Procédure de sollicitation auprès de parents débutant les SDAS 247
Annexe 4.2 Feuillet explicatif pour les parents débutant les SDAS 249
Annexe 4.3 Guide d'entrevue avec les parents débutant les SDAS 252
Annexe 4.4 Questionnaire sociodémographique utilisé à la fin de l'étude 271
Annexe 4.5 Formulaire de consentement verbal pour les parents débutant les SDAS 276

Annexe 5.1. Procédure de recrutement téléphonique pour les entrevues avec les parents 279
Annexe 5.2 Feuillet explicatif pour les parents 282
Annexe 5.3 Guide d'entrevue avec les parents 285
Annexe 5.4 Questionnaire sociodémographique pour les parents 291
Annexe 5.5 Formulaire de consentement verbal pour les parents 296

Annexe 6.1 Feuillet explicatif pour les entrevues avec les enfants 299
Annexe 6.2 Procédure de recrutement téléphonique pour les entrevues d'enfants 302

Annexe 6.3 Guide d’entrevue avec les enfants 306
Annexe 6.4 Questionnaire sociodémographique pour les entrevues d’enfants 311
Annexe 6.5 Synthèse des principales caractéristiques des enfants rencontrés 314
Annexe 6.6 Formulaire de consentement écrit pour les parents d’enfants mineurs 323
Annexe 6.7 Formulaire d’assentiment verbal pour les participants mineurs 326
Annexe 6.8 Figures d'émotions pour les enfants 328

Annexe 7.1 Courriel de sollicitation pour le recrutement d'intervenants 330
Annexe 7.2 Consentement implicite et questionnaire électronique pour les intervenants 332

Liste des tableaux

Tableau 1 - Présentation des volets de l'étude 2

Tableau 2.1 - Motifs de non-participation 36
Tableau 2.2 - Caractéristique du territoire de la ressource 38
Tableau 2.3 - Type de services offerts 38
Tableau 2.4 - Nombre moyen de familles utilisant des services dans les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011) 39
Tableau 2.5 - Nombre moyen de nouvelles familles accueillies par les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011) 40
Tableau 2.6 - Nombre moyen d'enfants accueillis par les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011) 40
Tableau 2.7 - Nombre moyen de services dispensés par les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011) 41
Tableau 2.8 - Nombre d'incidents (2010-2011) notés dans les ressources qui les colligent (n=6) 41
Tableau 2.9 - Nombre de rapports synthèses transmis par les ressources (2010-2011) 42

Tableau 3.1 - Âge moyen des enfants dans les SDAS selon le type de service utilisé 46
Tableau 3.2 - Sexe des enfants dans les SDAS selon le type de service utilisé 46
Tableau 3.3 - Problématiques à l'origine du recours aux SDAS selon le type de service utilisé 50
Tableau 3.4 - Nombre moyen de problématiques par famille selon le type de service utilisé 51
Tableau 3.5 - Provenance des références (N= 197) selon le type de service utilisé 51
Tableau 3.6 - Statut du parent en visites supervisées 52
Tableau 3.7 - Durée des services en nombre de mois selon le type de service utilisé 54
Tableau 3.8 - Durée moyenne (en nombre de mois) des services selon la provenance de la référence 55
Tableau 3.9 - Nombre de visites supervisées au cours de la période de services 55
Tableau 3.10 - Nombre d'échanges de garde supervisés au cours de la période de services 57
Tableau 3.11 - Nombre moyen d'annulations selon le motif d'annulation et le type de service utilisé 59
Tableau 3.12 - Motifs justifiant la fin des services selon le type de service utilisé 61
Tableau 3.13 - Motifs de prolongement des services selon le type de service utilisé 62

Tableau 4.1 - Motifs de refus ou d'exclusion des parents 65
Tableau 4.2 - Temps moyen (en nombre de mois) écoulé entre le Temps 1 et le Temps 3 pour les parents ayant participé aux trois entrevues 66
Tableau 4.3 - Variables mesurées et instruments utilisés à chacun des trois temps de mesure 73
Tableau 4.4 - Profil de tous les répondants 77
Tableau 4.5 - Lien du parent avec l'enfant selon le sous-groupe 78
Tableau 4.6 - Type de services utilisés selon le parent répondant 78
Tableau 4.7 - Répartition des répondants selon leur statut en visites supervisées 78
Tableau 4.8 - Provenance de la demande par famille selon le parent répondant 79

Tableau 4.9 - Répartition des enfants selon le sexe 79
Tableau 4.10 - Répartition des enfants selon la tranche d'âge 79
Tableau 4.11 - Modalité de garde de l'enfant trois mois avant le début des services 80
Tableau 4.12 - Fréquence des contacts avec « l'autre parent » pour les enfants qui vivent surtout ou uniquement avec un parent (n=60), trois mois avant le début des services 80
Tableau 4.13 - Modalité de garde de l'enfant selon le parent répondant aux trois temps de mesure 81
Tableau 4.14 - Fréquence des contacts avec « l'autre parent » 81
Tableau 4. 15 - Scores moyens des enfants de 1½ à 5 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1) 82
Tableau 4.16 - Évolution des scores moyens des enfants de 1½ à 5 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés selon le parent répondant 83
Tableau 4.17 - Seuils cliniques selon le sexe et l'âge de l'enfant sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Achenbach & Rescorla, 2001) 84
Tableau 4.18 - Proportion et nombre d'enfants de 1½ à 5 ans ayant atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1) 84
Tableau 4.19 - Scores moyens des enfants âgés de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1) 85
Tableau 4.20 - Scores moyens des filles âgées de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1) 86
Tableau 4.21 - Scores moyens des garçons âgés de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1) 86
Tableau 4.22 - Évolution des scores moyens des enfants de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés selon le parent répondant 87
Tableau 4.23 - Proportion de filles et de garçons âgés de 6 à 18 ans ayant atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1) 88
Tableau 4.24 - Scores moyens des parents sur le plan des attitudes à l'égard de l'enfant selon le répondant (Temps 1) 89
Tableau 4.25 - Fréquence à laquelle le parent manifeste devant l'enfant sa frustration à l'égard de l'autre parent et de ses habitudes (Temps 1) 91
Tableau 4.26 - Scores moyens aux différents items mesurant le degré de conflit entre les parents (Temps 1) 93
Tableau 4.27 - Scores moyens de la triangulation de l'enfant selon le répondant (Temps 1) 95
Tableau 4.28 - Scores moyens des parents aux sous-échelles de la relation coparentale, selon le répondant (Temps 1) 96
Tableau 4.29 - Sentiment d'adaptation à l'égard de la séparation (Temps 1) 98
Tableau 4.30 - Perception de l'adaptation de l'autre parent à la séparation (Temps 1) 98
Tableau 4.31 - Scores moyens des parents sur le plan de l'adaptation à la séparation selon le répondant (Temps 1) 99
Tableau 4.32 - Niveau moyen d'accord du parent concernant les conflits de loyauté, les transitions lors des SDAS, le sentiment d'hostilité et les contacts selon le répondant (Temps 1) 101
Tableau 4.33 - Score moyen de satisfaction par rapport au degré de contact parent-enfant (Temps 1) 103
Tableau 4.34 - Scores moyens en lien avec la perception des SDAS selon le répondant (Temps 1) 104

Tableau 4.35 - Proportion de parents ayant déclaré avoir utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année pour l'enfant aîné selon le statut du parent (Temps 1) 107
Tableau 4.36 - Proportion de parents ayant utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année selon le statut du parent (Temps 1)..... 108
Tableau 4.37 - Nombre moyen de services utilisés pour l'enfant aîné et pour le parent au cours de la dernière année, selon le statut du parent (Temps 1) 108
Tableau 4.38 - Préoccupations pour la sécurité lors des contacts de l'autre parent avec l'enfant selon les différents répondants (Temps 1) 111
Tableau 4.39 - Proportion des parents ayant des préoccupations à l'égard de la sécurité de leur enfant ou de la leur et qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent (Temps 1) 112
Tableau 4.40 - Évolution de la proportion de tous les parents ayant des préoccupations à l'égard de la sécurité de leur enfant ou de la leur et qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent 112
Tableau 4.41 - Problématiques générant des inquiétudes pour la sécurité de l'enfant selon les répondants (Temps 1) 113
Tableau 4.42 - Problématiques générant des inquiétudes pour la sécurité du parent lorsque l'enfant est en contact avec son autre parent selon les répondants (Temps 1) 116
Tableau 4.43 - Scores moyens des parents sur le plan de la détresse psychologique selon le répondant (Temps 1)..... 118
Tableau 4.44 - Proportion de parents atteignant le seuil clinique sur le plan de la détresse psychologique selon le répondant (Temps 1) 119

Tableau 5.1 - Type de service utilisé selon le lien du répondant avec l'enfant 123
Tableau 5.2 - Modalité de garde de l'enfant selon le lien du répondant avec l'enfant..... 124

Tableau 6.1 - Répartition des enfants selon leur âge et le type de service utilisé..... 162
Tableau 6.2 - Modalité de garde de l'enfant selon le type de service utilisé..... 162
Tableau 6.3 - Émotions ressenties par les enfants en échanges de garde supervisés (n=6) 176
Tableau 6.4 - Émotions ressenties par les enfants en visites supervisées (n=12)..... 177

Tableau 7.1 - Mots spontanément évoqués par les répondantes lorsqu'elles pensent aux parents dans les SDAS 188
Tableau 7.2 - Perception du travail selon le type de poste occupé 190
Tableau 7.3 - Perception quant à l'impression d'être outillée, selon le type de poste occupé..... 191
Tableau 7.4 - Mots spontanément évoqués par les répondantes lorsqu'elles pensent au rôle des avocats 196
Tableau 7.5 - Perception du lien de collaboration avec les avocats selon le type de poste occupé 196
Tableau 7.6 - Contenu du mandat de supervision selon les répondantes ayant une fonction administrative 200
Tableau 7.7 - Informations accessibles selon les répondantes ayant une fonction de supervision uniquement..... 200
Tableau 7.8 - Aptitude à rédiger des rapports synthèses selon le poste occupé 202
Tableau 7.9 - Inquiétude des répondantes pour leur sécurité personnelle selon le poste occupé..... 202

Liste des figures

Figure 3.1 - Proportion des familles réparties selon le type de service utilisé 52
Figure 3.2 - Fréquence des contacts pour l'ensemble des familles qui ont pris part à des visites supervisées 56
Figure 3.3 - Fréquence des contacts pour l'ensemble des familles qui ont pris part à des échanges de garde supervisés 57

Figure 4.1 - Évolution des scores moyens du CBCL/1½-5 (problèmes intériorisés) selon le parent répondant 83
Figure 4.2 - Évolution des scores moyens du CBCL/1½-5 (problèmes extériorisés) selon le parent répondant 83
Figure 4. 3 - Évolution de la proportion d'enfants âgés de 1½ à 5 ans atteignant un seuil clinique au CBCL selon le parent répondant 85
Figure 4.4 - Évolution de la proportion d'enfants âgés de 6 à 18 ans atteignant un seuil clinique au CBCL selon le parent répondant 89
Figure 4.5 - Évolution des scores moyens de tous les parents sur le plan des attitudes à l'égard de l'enfant 90
Figure 4.6 - Évolution de la fréquence à laquelle tous les parents manifestent leur frustration à l'égard de l'autre parent et de ses habitudes devant l'enfant 91
Figure 4.7 - Évolution des autres indicateurs de conflits manifestés par le parent devant l'enfant, selon tous les répondants 94
Figure 4. 8 - Évolution du score moyen de la triangulation de l'enfant selon tous les répondants 95
Figure 4. 9 - Comparaison des scores moyens de coparentalité des parents recevant des SDAS à des parents appartenant à la population générale de l'étude de Feinberg et coll., 2012 97
Figure 4. 10 - Évolution des scores moyens des sous-dimensions de la relation coparentale mesurées selon tous les parents 97
Figure 4. 11 - Évolution du score moyen des parents sur le plan de l'adaptation à la séparation selon tous les répondants 99
Figure 4.12 - Évolution du niveau d'accord moyen pour les conflits de loyauté, les transitions dans les SDAS et le sentiment d'hostilité, selon tous les répondants 102
Figure 4.13 - Évolution du niveau d'accord moyen pour les contacts entre les parents, selon tous les répondants 102
Figure 4.14 - Évolution du niveau de désaccord à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant selon tous les répondants 104
Figure 4.15 - Attentes et espoirs de tous les parents face à leur fréquentation des SDAS (Temps 1) 105
Figure 4.16 - Proportion de parents dans cette étude (n=99 au Temps 1) et dans l'étude de Marchetti (n=10) qui se disent tout à fait en accord ou en accord avec les items composant le *Thought questionnaire* 105
Figure 4.17 - Évolution du score moyen en lien avec la perception des SDAS selon tous les répondants 106
Figure 4.18 - Évolution de la proportion de parents ayant utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année pour leur enfant aîné 109

Figure 4.19 - Évolution du nombre moyen de services utilisés pour l'enfant aîné selon le parent répondant 109
Figure 4.20 - Évolution de la proportion de tous les parents ayant utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année 110
Figure 4.21 - Évolution du nombre moyen de services utilisés par le parent selon tous les répondants 110
Figure 4.22 - Évolution de la proportion de tous les parents qui sont inquiets lorsque leur enfant est en contact avec son autre parent selon les individus qui soulèvent des inquiétudes 113
Figure 4.23 - Problématiques de l'autre parent générant des inquiétudes pour la sécurité de l'enfant selon tous les parents en fonction du temps de mesure 114
Figure 4.24 - Évolution du nombre de personnes et de problématiques inquiétant le parent pour la sécurité de son enfant lorsqu'il est en contact avec son autre parent, selon tous les répondants 115
Figure 4.25 - Évolution de la proportion de tous les parents qui sont inquiets pour leur sécurité lorsque leur enfant est en contact avec son autre parent selon les individus qui soulèvent des inquiétudes 115
Figure 4.26 - Évolution du nombre de personnes et de problématiques inquiétant le parent pour sa sécurité lorsque son enfant est en contact avec l'autre parent, selon tous les répondants 117
Figure 4.27 - Évolution des problématiques générant des inquiétudes pour la sécurité du répondant lorsque l'enfant est en contact avec son autre parent, selon tous les répondants 117
Figure 4.28 - Évolution des scores moyens de tous les répondants sur le plan de la détresse psychologique 119
Figure 4.29 - Évolution de la proportion de parents atteignant le seuil clinique sur le plan de la détresse psychologique selon tous les répondants 120

Figure 7.1 - Répondantes selon le genre 184
Figure 7.2 - Types de postes occupés par les répondantes 185
Figure 7.3 - Niveau d'études des répondantes 185
Figure 7.4 - Principaux rôles perçus en fonction du type de service offert 192
Figure 7.5 - Sentiments dominants des répondantes lors des visites et des échanges de garde supervisés 193
Figure 7.6 - Perception des répondantes quant aux difficultés dans les SDAS 194

Introduction

Introduction générale

1. Mise en contexte

Cette étude s'inscrit dans la poursuite des travaux du comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès (2005). Ce comité et les différents acteurs concernés s'entendaient alors pour souligner la nécessité de documenter ces services, leurs impacts et la diversité des trajectoires empruntées par les utilisateurs. En 2010, l'équipe de recherche dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques recevait le mandat de réaliser cette étude. Sa réalisation est le fruit d'une initiative conjointe du Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR), du ministère de la Justice du Québec (MJQ), du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), du ministère de la Famille (MF) ainsi que du Regroupement québécois des ressources de supervision des droits d'accès (RQRSDA).

2. Objectifs généraux de l'étude

L'objectif général de l'étude est de décrire les services de droits d'accès supervisés[1] (SDAS) au Québec, et ce, précisément pour les familles qui détiennent une ordonnance de la Cour supérieure, une entente volontaire ou une entente survenue en médiation. Les situations qui impliquent des SDAS dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse ne sont pas incluses ici.

Cinq volets composent ce projet et permettent d'atteindre l'objectif principal.

Le 1er volet de l'étude a pour objectif de décrire la nature et le volume de services offerts par les ressources de supervision des droits d'accès au Québec ainsi que les caractéristiques socioprofessionnelles des intervenantes qui dispensent ces mêmes services.

Le 2e volet dresse un portrait de la clientèle qui utilise les SDAS. Il repose sur l'analyse du dossier de 197 familles utilisatrices des SDAS et dont la fréquentation des services est terminée. Il documente les trajectoires de services des familles, soit le nombre, la fréquence et la durée des contacts parent-enfant, le nombre et les motifs d'annulations, les raisons entraînant une utilisation prolongée des services ainsi que les problématiques familiales menant à l'utilisation des SDAS.

Le 3e volet de l'étude documente l'évolution de la situation de 99 parents utilisateurs des services et celle de leurs enfants. Plus précisément, l'évolution des contacts parent-enfant, le niveau d'adaptation des parents et des enfants, la qualité des relations parent-enfant et coparentales, la perception des services ainsi que les préoccupations des parents quant à leur sécurité et à celle de leur enfant sont examinés. Ces variables sont mesurées à l'aide d'informations recueillies auprès des parents à trois reprises, soit au moment de commencer les services (Temps 1), quatre mois plus tard (Temps 2) ainsi qu'à la fin des services ou au plus tard 16 mois après le début des services (Temps 3).

Le 4e volet donne la parole aux parents et aux enfants qui fréquentent les SDAS. Cette section de l'étude permet de cerner l'expérience vécue par les familles ainsi que leur point de vue à l'égard des SDAS. Vingt-quatre parents ont été interviewés, de même que 18 enfants âgés de 6 à 16 ans.

[1] Il existe différentes appellations pour désigner les services de supervision des droits d'accès. Pour les fins de cette étude, nous avons retenu l'acronyme SDAS, désignant ainsi les services de droits d'accès supervisés.

Le 5e et dernier volet de cette étude vise à recueillir le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès sur différents sujets : les forces du programme, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration, la nature du travail effectué ainsi que la perception du système judiciaire.

Tableau 1 - Présentation des volets de l'étude

Volets	Objectifs	N
1	Décrire la nature et le volume de services offerts par les ressources de SDA au Québec ainsi que les caractéristiques socioprofessionnelles des intervenantes qui dispensent ces mêmes services. (Chapitre 2)	15 ressources
2	Documenter les trajectoires de services des familles, soit le nombre, la fréquence et la durée des contacts parent-enfant, le nombre et les motifs d'annulations, les raisons entraînant une utilisation prolongée des services ainsi que les problématiques familiales menant à l'utilisation des SDAS. (Chapitre 3)	197 dossiers fermés
3	Documenter longitudinalement l'évolution de l'adaptation des enfants et des parents ainsi que la qualité des relations au cours de la trajectoire de services. (Chapitre 4)	99 parents
4	Cerner l'expérience vécue par les familles (parents et enfants) ainsi que leur point de vue à l'égard des SDAS. (Chapitres 5 et 6)	24 parents 18 enfants
5	Recueillir le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès sur différents sujets : les forces du programme, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration, la nature du travail effectué ainsi que la perception du système judiciaire. (Chapitre 7)	50 intervenantes

La présentation des résultats de ces différents volets est précédée d'une recension des écrits synthétisant les résultats des études traitant des SDAS menées à l'extérieur du Québec. Dans certains cas, ces résultats permettent une mise en perspective de la réalité observée ici.

L'étude menée comporte différents angles de vue qui comportent l'avantage de dresser un portrait global et approfondi de la situation. Il en résulte cependant une quantité imposante de données. Pour faciliter l'appropriation de ces résultats, nous avons rédigé des faits saillants résumant les principaux constats qui se dégagent de chacun des volets. Toutefois, ce portrait général peut occulter des réalités plus marginales, mais qui doivent retenir notre attention considérant les enjeux.

Chaque chapitre commence par une présentation des principaux résultats de l'étude. Le rapport se termine par des recommandations. Ces dernières ont été formulées à la lumière des résultats obtenus.

3. Faits saillants

Volet 1 : Les services offerts et le personnel en place (Chapitre 2)

Services offerts

En 2010-2011, 33 ressources offraient des SDAS au Québec. Quinze (15) d'entre elles ont été en mesure de participer à ce volet de l'étude, ce qui correspond à un taux de participation de 47%.

Si la majorité des ressources participant à l'étude se situent dans des localités comptant 100 000 habitants et plus, d'autres desservent de moyennes et de petites localités, ce qui a permis de dresser un portrait diversifié des contextes dans lesquels opèrent les SDAS.

Les ressources existent en moyenne depuis 25 ans et aucune ne cumule moins de 10 ans d'expérience. On constate donc qu'il s'agit d'organisations implantées depuis longtemps dans les services communautaires auprès des familles.

Parmi les 15 ressources composant l'échantillon, la plupart des ressources offrent des services de visites supervisées (n=15) ou d'échanges de garde supervisés (n=14). D'autres ont une gamme de services plus étendue.

En 2010-2011, dans les 15 ressources participantes, 452 familles se retrouvent dans les services pour des visites supervisées tandis que 344 le sont pour obtenir des échanges de garde supervisés. Ainsi, un total de 796 familles est touché par l'un ou l'autre de ces services. Les ressources ont accueilli 1 114 enfants dans leurs services. Six enfants sur 10 bénéficient des services de visites supervisées tandis que 4 sur 10 sont impliqués dans les échanges de garde supervisés.

Le nombre de services dispensés au cours de l'année varie grandement d'une ressource à l'autre. Le nombre moyen de visites supervisées réalisées par ressource est de 271. Soixante pour cent (60%) des ressources en ont effectué moins de 150, 20% en ont fait entre 275 et 475 et 20% comptabilisent plus de 500 visites supervisées.

Le nombre moyen d'échanges de garde est de 619. Le tiers de ces ressources a réalisé moins de 75 échanges, tandis que le deuxième tiers en a réalisé entre 100 et 500. Enfin, le dernier tiers comptabilise plus de 640 échanges de garde annuellement.

Le personnel œuvrant dans les ressources note les *incidents* (situations ou comportements de la clientèle menaçant la sécurité des personnes) qui surviennent lors des supervisions. Par exemple, un parent peut faire preuve de violence physique, psychologique ou verbale, se présenter en état de consommation, être en contact avec l'ex-conjoint ou vivre une situation de crise. Or, parmi les ressources qui ont participé à l'étude, peu sont en mesure de chiffrer le nombre d'incidents survenus en lien avec les familles en provenance de la Cour supérieure. En effet, seulement six ressources ont colligé cette information de manière spécifique. La plupart des ressources n'ont répertorié qu'un ou aucun incident, et ce, que ce soit pour les visites supervisées ou les échanges de garde. Ainsi, sur les six ressources détenant l'information, un total de 116 incidents pour les cas de visites supervisées (M=19,3) est répertorié alors que 49 incidents sont rapportés pour les échanges de garde (M=8,2)

Les ressources sont appelées à rédiger des rapports synthèses qui sont transmis à la Cour supérieure. Les ressources détenant l'information (N=10) ont rédigé et transmis en moyenne 19,6 rapports synthèses à ce tribunal.

Personnel en place

Le personnel œuvrant dans les SDAS est essentiellement composé de femmes. Les hommes y font figure d'exceptions. Aussi, dans ce rapport, l'usage du féminin inclut le masculin.

Douze organisations sur les quinze qui ont participé à l'étude ont une directrice en poste et dans la majorité des cas, il s'agit d'une femme. Le temps consacré à la direction du SDAS varie beaucoup d'une ressource à l'autre : il atteint, en moyenne, 23 heures par semaine. Le nombre moyen d'années d'expérience des directrices est de 11 ans au seins des SDAS. Ce sont donc, dans l'ensemble, des personnes expérimentées. Les directrices sont généralement titulaires d'un DEC ou d'un baccalauréat. Le taux de maintien en poste des directrices, examiné sur une période de 15 mois, est élevé.

Onze organisations sur les quinze participantes ont au moins une coordonnatrice. Le temps consacré à la coordination varie beaucoup d'un SDAS à l'autre, pour atteindre 18 heures en moyenne par semaine. Le nombre moyen d'années d'expérience des coordonnatrices est de 5 ans au sein d'un SDAS. Les coordonnatrices sont généralement titulaires d'un DEC ou d'un baccalauréat. Le taux de maintien en poste des coordonnatrices, examiné sur une période de 15 mois, est moyen.

Près du tiers des SDAS ont des intervenantes travaillant à temps plein et quelques-uns en ont plusieurs. Ces intervenantes travaillent en moyenne 32 heures par semaine. Le nombre moyen d'années d'expérience des intervenantes à temps plein est de 7 ans. Les intervenantes à temps plein sont généralement titulaires d'un DEC, d'un certificat ou d'un baccalauréat. Le taux de maintien en poste des intervenantes à temps plein, examiné sur une période de 15 mois, est élevé.

Quatorze organisations sur quinze emploient des intervenantes travaillant à temps partiel. Elles travaillent en moyenne 7 heures par semaine. Le nombre d'années d'expérience des intervenants à temps partiel varie beaucoup pour atteindre, en moyenne, un peu moins de 2 ans. Les intervenantes à temps partiel sont généralement titulaires d'un DEC ou d'un baccalauréat ou poursuivent des études à ces niveaux. Le taux de maintien en poste des intervenantes à temps partiel, examiné sur une période de 15 mois, est moyen. Il s'agit de la catégorie d'emploi où l'on retrouve le plus faible taux de rétention.

Le tiers des SDAS fonctionne avec des bénévoles et parfois, ils sont nombreux (M=12). Plusieurs ressources accueillent des stagiaires. Seules deux ressources emploient des agents de sécurité.

Volet 2 : Description de la clientèle et des trajectoires de services (Chapitre 3)

Les répondants

La population à l'étude est composée de parents qui ont obtenu des services de droits d'accès supervisés (SDAS) et dont les services ont pris fin. Tous ont obtenu des visites supervisées ou des échanges de garde supervisés. Les données ont été collectées directement dans les dossiers des familles, lorsque les deux parents ont accordé leur consentement, ou directement auprès d'un parent dans les autres situations. Le portrait dressé ici s'appuie sur l'analyse de 197 situations familiales. Elles reçoivent des services de huit ressources distinctes.

Ces situations impliquent 273 enfants, pour une moyenne de 1,4 enfant par famille. Tout type de service confondu, l'âge moyen des enfants impliqués au moment de l'ouverture du dossier est de 5,5 ans.

Problématiques familiales à l'origine des services

La problématique la plus souvent invoquée pour l'ensemble des familles à l'étude est la mésentente ou les conflits sévères entre les parents (68%). Les problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme de l'un des parents (40%) ainsi que la violence conjugale (40%) sont aussi largement rapportés. La prise ou la reprise de contacts entre un parent et son enfant arrive au 4^{e} rang (33%). Les dossiers examinés font mention, en moyenne, de 2,9 problématiques par famille.

La nature des problématiques entraînant le recours au SDAS varie en fonction des services reçus. La mésentente et les conflits sévères demeurent le motif prédominant à l'origine de tout type de service. Toutefois, les familles en visites supervisées sont moins susceptibles de nommer cette raison que celles en échange de garde. Les problématiques liées à la prise ou la reprise de contacts parent-enfant, la toxicomanie ou l'alcoolisme et les problèmes de santé mentale sont proportionnellement plus fréquentes pour les familles en visites supervisées que pour celles en échanges de garde.

Les trajectoires de services

Huit situations sur 10 comprennent une ordonnance de la Cour supérieure. Les familles utilisent majoritairement des visites supervisées (54%) ou, dans une moindre mesure, des échanges de garde supervisés (27%). Certaines familles ont utilisé deux types de services (19%). Dans le cadre des visites supervisées, le père est généralement le parent visiteur (80%).

Certaines familles restent longtemps dans les services et leurs résultats influencent beaucoup les durées moyennes. La médiane donne alors un portrait plus précis de la durée typique des services.

L'examen de la **période comprise entre le premier et le dernier contact supervisé** (visite ou échange) montre que les familles sont restées actives dans les services un peu plus de 18 mois en moyenne, la médiane se situant à 8 mois. Cette moyenne est plus élevée chez les familles qui ont obtenu des visites supervisées combinées à des échanges de garde, soit 30 mois, avec une médiane se situant à 17 mois, ou seulement des échanges de garde (moyenne de 25 mois et médiane de 11 mois). En outre, les familles uniquement en visites supervisées de notre échantillon sont demeurées significativement moins longtemps dans les services, soit en moyenne 10 mois (médiane de 5 mois). Les familles qui détiennent une ordonnance de la Cour supérieure demeurent significativement plus longtemps dans les services que celles qui ont une entente de médiation ou volontaire.

Manque de disponibilité des ressources, hésitations d'un parent ou approximation de dates expliquent les délais observés entre l'ouverture du dossier et le premier service obtenu. Les familles qui ont eu recours aux visites et aux échanges sont celles pour lesquelles le délai est le plus élevé, soit en moyenne 10 semaines, avec une médiane se situant à 4 jours.

En moyenne, les familles qui ont seulement eu recours à des visites supervisées ont pris part à 17 visites au cours de la période de services, mais il existe une grande variabilité entre les situations (médiane=10). La fréquence des contacts en visites supervisées se situe à une fois aux deux semaines pour plus de la moitié des familles, et à une fois par semaine pour le quart d'entre elles. Ces visites durent en moyenne deux heures.

En moyenne, les familles qui ont seulement eu recours aux échanges de garde ont pris part à 89 échanges (un échange correspond à une arrivée ou à un retour), mais il existe une grande variabilité entre les situations (médiane=36). Quant à la fréquence des échanges de garde, elle est d'une fois aux 14 jours (52%) ou d'une fois aux sept jours (31%).

Au cours de la période de services qui s'est échelonnée sur un temps moyen de 18 mois, les parents ont annulé en moyenne cinq fois la visite ou l'échange de garde supervisé. Les motifs d'annulation sont diversifiés. Le fait que l'un des parents ne se présente pas et la tenue d'un événement spécial (ex. anniversaire) sont les plus invoqués.

Pour les parents en visites supervisées, la fin des services s'explique par les motifs suivants : le parent visiteur peut voir son enfant sans supervision (26%) ou l'un des parents ne se présente plus (24%), ce qui n'indique pas forcément qu'il ait renoncé à son droit d'accès. Par exemple, les parents peuvent avoir convenu d'une procédure différente, sans nécessairement aviser la ressource. Près d'une fois sur quatre, la modification de l'ordonnance pour les familles en visites supervisées explique la fin des services. Encore une fois, il faut user de prudence dans l'interprétation de cette donnée puisque l'issue de la modification pourrait tout aussi bien être positive que négative (c.-à-d. un parent ne peut tout simplement plus voir son enfant).

Le fait d'avoir trouvé un moyen alternatif aux SDAS justifie le plus souvent la fin des services pour les familles en échanges de garde (57%) ou pour celles qui ont bénéficié des deux types de services (45%). Parmi ces moyens alternatifs, mentionnons la possibilité de faire l'échange à la garderie ou chez un membre de la parenté.

Parmi les principes sous-tendant les SDAS, mentionnons celui voulant que ces services revêtent un caractère exceptionnel et transitoire, principe reconnu par les organismes communautaires et les ministères impliqués sur cette question (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008, p. 11). Pour cette raison, il est apparu important de mieux comprendre pourquoi les SDAS sont utilisés sur une période dépassant 12 mois, ce qui est le cas de 38% des familles de notre échantillon. Le type de service utilisé implique des motifs de prolongation différents. Le passage prolongé des familles en échanges de garde supervisés est justifié par l'intensité du conflit familial (67%). Le portrait est plus diffus pour les familles en visites supervisées ou ayant utilisé les deux types de services. L'instabilité d'un parent (ex. allers-retours en prison, instabilité résidentielle) est invoquée dans le quart des situations impliquant des visites supervisées. L'intensité du conflit familial (35%), l'instabilité parentale (26%) et les problématiques vécues par le parent (26%) sont les motifs de prolongation des services les plus fréquents chez les familles qui ont pris part à des visites supervisées et à des échanges de garde.

Volet 3 : Évolution de l'adaptation des enfants et des parents, de la relation parent-enfant, de la coparentalité, du sentiment d'inquiétude et de la perception des SDAS au cours de la trajectoire de services (Chapitre 4)

Les répondants

Le volet longitudinal de ce projet est composé de 99 répondants au Temps 1, soit 53 mères, 45 pères et un membre de la famille élargie. Parmi les répondants, 35 sont parents gardiens et 34 sont parents visiteurs. Au Temps 2 (4 mois plus tard), ce sont 81 répondants (47 mères, 33 pères et un membre de la famille élargie) qui participent. On dénombre alors 29 parents gardiens et 23 parents visiteurs. Au Temps 3 (en moyenne 14 mois après le Temps 1), 47 personnes remplissent le questionnaire (27 mères, 20 pères; 17 parents gardiens et 11 parents visiteurs).

Les parents de cette étude ont, au total, 81 enfants (36 garçons et 45 filles) impliqués dans les SDAS. Ces enfants sont âgés de 5 mois à 13 ans, mais en moyenne, ils sont plutôt jeunes (4,9 ans).

Les deux tiers des familles utilisent les services pour obtenir des visites supervisées tandis qu'un tiers les utilise pour échanger la garde de leurs enfants.

Évolution de l'adaptation des enfants au cours de la trajectoire des services

Au début des services, les enfants âgés de 1½ à 5 ans obtiennent un score moyen d'anxiété-dépression, de comportement de retrait et de comportements agressifs les situant autour du 50^{e} percentile, lorsque comparés à la population générale. Au fil de la progression dans les services, aucune différence significative n'est observée. Que ce soit au début des services ou plus tard, très peu de petits atteignent un seuil clinique qui indiquerait un problème très sérieux.

Au début des services, les filles âgées de 6 à 18 ans obtiennent un score moyen d'anxiété-dépression, de retrait-dépression et de comportements agressifs les situant respectivement au 57^{e}, 54^{e} et 83^{e} percentile lorsque comparées à la population générale. De leur côté, les garçons âgés de 6 à 18 ans obtiennent un score moyen d'anxiété-dépression, de retrait-dépression et de comportements agressifs les situant respectivement au 85^{e} 87^{e} et 85^{e} percentile lorsque comparés à la population générale.

Lors de l'arrivée dans les SDAS, un enfant sur cinq âgé de 6 à 18 ans atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes d'anxiété-dépression ou de retrait-dépression et un sur dix l'atteint pour des problèmes de comportements agressifs. Une proportion particulièrement importante de garçons, soit un sur trois, atteint le seuil clinique en ce qui a trait aux problèmes d'anxiété-dépression et de retrait-dépression. Ce seuil est également atteint par 1 garçon sur 6 et 1 fille sur 10 en ce qui concerne les comportements agressifs. Quatre mois plus tard, il y a proportionnellement plus d'enfants de 6 à 18 ans qui atteignent un seuil clinique sur l'ensemble des mesures d'adaptation. Au dernier temps de mesure, néanmoins, des seuils similaires ou inférieurs à ceux du début sont observés.

Tant pour les garçons que les filles, les scores les démarquent de ce que l'on observe dans une population générale. Les enfants âgés de 6 à 18 ans qui fréquentent les SDAS ont plus de problèmes d'adaptation que les plus jeunes qui fréquentent les services et que les enfants de la population générale. Les garçons sont particulièrement touchés.

Parmi les sous-groupes de répondants, on observe qu'en ce qui concerne les problèmes d'anxiété-dépression et de comportements agressifs, les pères évaluent plus positivement la situation de leur enfant âgé de 6 à 18 ans que les mères.

Au début des services, un parent répondant sur trois mentionne avoir consulté pour son aîné le service externe d'un hôpital, alors qu'un sur cinq a consulté un CSSS ou a été en contact avec un centre jeunesse. Le nombre moyen de services utilisés au fil de la fréquentation des SDAS est de 1,2 par enfant.

Évolution de la relation parent-enfant et de la coparentalité

Les parents évaluent très positivement la relation qu'ils ont avec leur enfant. Les pères et les parents visiteurs perçoivent la relation qu'ils ont avec leur enfant de manière plus positive que les mères et les parents gardiens.

Au début des services, les répondants sont d'accord avec la fréquence de contacts parent-enfant. Toutefois, au fur et à mesure qu'ils progressent dans les services, le niveau de désaccord des parents quant à la fréquence des contacts parent-enfant augmente. Les mères et les parents gardiens sont néanmoins ceux dont le niveau d'accord est le plus bas quant à la fréquence des contacts parent-enfant.

Des dimensions positives et négatives de la coparentalité ont été évaluées. Il en va ainsi du conflit qui est une dimension difficile à mesurer entre des parents qui n'ont aucun contact. De manière générale, les indicateurs utilisables révèlent que la plupart des parents se considèrent très peu en conflit avec l'autre parent et cette perception est relativement stable tout au long du parcours dans les SDAS. Par ailleurs, les parents se disent plutôt d'accord avec l'affirmation voulant qu'ils éprouvent un sentiment d'hostilité envers l'autre parent. Ce sentiment est moins fort quatre mois après le début des services, particulièrement pour les mères, et demeure à ce niveau à la fin des services.

Au début des services, les parents soulignent percevoir « rarement » ou « parfois» des comportements chez l'autre parent visant à trianguler l'enfant. Les mères notent toutefois davantage de triangulation de la part des pères que les pères n'en dénotent à l'égard de la mère. Dans l'ensemble, la perception liée à la triangulation de l'enfant est encore moins présente quatre mois après le début des SDAS, bien qu'elle demeure relativement stable tout au long du parcours dans les services. Au moment de commencer les SDAS, l'ensemble des parents est plutôt en désaccord avec le fait que leur enfant puisse être pris dans un conflit de loyauté. Par contre, ils sont un peu moins affirmatifs à ce sujet quatre mois plus tard et cette perception demeure à la fin des services.

Au début des services, les parents évaluent assez négativement le soutien qu'ils reçoivent de l'autre parent. Dans une moindre mesure, le niveau d'entente entre eux est aussi perçu négativement. Ajoutons que les pères évaluent plus positivement l'entente entre les parents que les mères. Ils perçoivent aussi plus positivement le niveau d'approbation avec l'autre. Les parents se sentent également dénigrés par l'autre parent. Ce sentiment est particulièrement ressenti par les parents visiteurs. Le passage du temps n'apparaît pas améliorer ces dimensions de la relation. Comparés à des parents de la population générale, les parents qui fréquentent les SDAS évaluent beaucoup plus négativement leur coparentalité : le soutien, l'approbation et le degré d'entente perçus sont plus faibles.

Inquiétudes du parent pour la sécurité de son enfant ou la sienne

Lorsque les droits d'accès commencent, deux parents sur cinq se disent inquiets pour la sécurité de leur enfant et près d'un parent sur cinq se dit inquiet pour la sécurité de son enfant et pour la sienne. En raison de ces inquiétudes, 73% des parents ont tenté de limiter les contacts de leur enfant avec l'autre parent. Plus précisément, ce sont 96% des parents gardiens qui ont tenté de limiter les contacts avec l'autre parent. Un peu plus du tiers des répondants souligne ne pas avoir de préoccupations liées à la sécurité. Cette absence d'inquiétude avoisine 50% pour les pères et les parents visiteurs. Cela dit, la

situation évolue peu, puisque quatre mois plus tard, ce sont encore 70% des parents qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent en raison de leurs inquiétudes à l'égard de la sécurité. Au moment de la dernière entrevue, cette proportion atteint 68%.

Pour les répondants, « l'autre parent » est la personne la plus souvent nommée comme étant la cause des inquiétudes pour la sécurité de l'enfant lorsqu'il est en contact avec son autre parent. D'ailleurs, ce fait demeure avec le temps. Les inquiétudes qu'entretiennent les répondants quant à la sécurité de leur enfant sont associées à diverses problématiques. Celles qui sont le plus souvent mentionnées concernent les abus émotionnels, l'agressivité et les comportements violents ou dangereux, et ce, à chacun des temps de mesure. Les problèmes de santé mentale et l'abus d'alcool et de drogues sont aussi fréquemment invoqués. De manière systématique, les mères et les parents gardiens se disent davantage inquiets que les pères et les parents visiteurs. Avec le temps, la mention des problèmes associés aux dépendances diminue tandis que les mentions liées aux problèmes de santé mentale ainsi qu'aux d'abus émotionnels ou à l'agressivité demeurent relativement stables. Elle diminue légèrement sur le plan des comportements violents ou dangereux.

Lorsqu'il est question de la personne responsable des inquiétudes du parent à l'égard de sa propre sécurité lorsque son enfant est en contact avec l'autre parent, la même tendance est observée : il s'agit encore de « l'autre parent » et ce fait se maintient dans le temps. Au Temps 3, plusieurs parents se disent aussi inquiets en raison d'un autre adulte qui peut être, ou non, le conjoint de l'autre parent. Les problématiques en cause concernent le plus souvent les abus émotionnels et l'agressivité, suivies des comportements violents ou dangereux. Avec le temps, la proportion de parents inquiets en raison de l'abus de substances, de l'abus émotionnel ou de l'agressivité ainsi que pour des problèmes de santé mentale a diminué. Toutefois, une proportion un peu plus grande de parents se dit plus inquiète en raison des comportements violents ou dangereux de l'autre parent.

Perception des SDAS

La perception des parents au sujet de l'aide qu'ils pourront retirer de leur fréquentation d'un SDAS montre qu'ils sont d'accord avec l'idée que les SDAS vont les aider à régler leur situation problématique. Ils sont plutôt positifs quand ils expriment leur opinion à l'égard du fait que les SDAS vont les aider à protéger leur enfant. Ils le sont cependant moins face à l'idée qu'ils peuvent modifier les circonstances qui les ont amenés à fréquenter une ressource de droits d'accès. Avec le temps, cette perception demeure.

Contrairement à ce que l'on aurait pu croire, les arrivées et les départs de l'enfant lors des droits d'accès ne sont pas un moment difficile à passer pour les parents visiteurs. En fait, ce sont les parents gardiens qui sont plutôt d'accord avec le fait qu'il s'agisse d'un dur moment à traverser.

Évolution de l'adaptation du parent

Sept parents sur dix ont l'impression de s'être adaptés au fait d'être séparés de l'autre. Ils sont cependant moins nombreux, soit 4 sur 10, à considérer que l'autre parent y est parvenu. Les parents visiteurs sont ceux dont l'adaptation à la séparation semble la plus difficile. En outre, au Temps 1, les mères ont l'impression que les pères ont davantage de difficulté à s'adapter à la séparation. Avec le temps (entre les Temps 2 et 3) tant les pères que les parents visiteurs perçoivent l'autre parent comme étant mieux adapté à la séparation.

Les parents qui ont participé à cette étude ne se distinguent pas de la population générale sur le plan de la détresse psychologique. Au début des services, près d'un parent sur cinq présente un seuil de détresse psychologique élevé. Tant les scores bruts que la proportion de parents atteignant un seuil élevé tendent à diminuer au fil des services, sans que des différences significatives ne soient enregistrées.

Au début des services, environ un parent sur trois a consulté pour lui-même le bureau privé d'un professionnel, un CSSS ou les services externes d'un hôpital. En moyenne, les parents ont utilisé 1,5 service dans la dernière année pour eux-mêmes. Notons que les parents visiteurs ont utilisé une moyenne de deux services pour cette même période tandis que les parents gardiens n'en ont utilisé que 1,1. On constate que le recours aux services de santé et aux services sociaux est généralement plus faible au fur et à mesure que le temps avance.

Volet 4 : Le point de vue des parents et des enfants

L'expérience et la satisfaction des parents utilisateurs des SDAS (Chapitre 5)

Les répondants

Vingt-quatre parents, soit 13 pères et 11 mères ont participé à ce volet de l'étude. Ils sont âgés en moyenne de 38 ans. Douze d'entre eux se sont retrouvés en visites supervisées, sept en échanges de garde supervisé et cinq ont d'abord obtenu des visites supervisées avant de poursuivre en échanges de garde. La grande majorité d'entre eux ont été référés à un SDAS en vertu d'une ordonnance de la Cour supérieure. Ils proviennent de huit ressources différentes, réparties sur l'ensemble du territoire québécois.

Plus de la moitié des répondants ont un revenu annuel estimé à moins de 20 000$, alors que le quart déclare un revenu annuel supérieur à 70 000$. La moitié des répondants ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires, alors que quart d'entre eux ont une scolarité inférieure à une 4^{e} ou 5^{e} secondaire.

Contexte et motifs d'utilisation des SDAS

Les conflits sévères, la violence conjugale, la santé mentale et la toxicomanie sont les problématiques les plus rapportées par les parents rencontrés en entrevue pour justifier le recours aux services. Une forte majorité de parents indique être d'accord avec le recours aux services, et ce, principalement dans le but de protéger l'enfant, de se protéger et de préserver la relation avec leur enfant.

Avant d'utiliser les SDAS, plusieurs arrangements pour les visites ou les échanges ont été déployés afin de maintenir le contact parent-enfant. Pour plus du tiers des parents toutefois, les contacts parent-enfant étaient irréguliers, entraînant déception chez les enfants et crainte chez le parent de voir l'ex-conjoint surgir à tout moment. Dans ces circonstances, des parents ont eux-mêmes tenté de trouver un terrain d'entente, sans impliquer de tiers, mais les problèmes ont fini par prendre une ampleur que les parents n'arrivaient plus à gérer. D'autres parents ont aussi eu recours à des tiers (une sœur ou un ami par exemple) pour superviser les visites ou les échanges, mais le manque d'objectivité ou de neutralité de ces derniers a fini par ne plus rendre cette solution fonctionnelle. Avant d'arriver dans les SDAS, le quart des parents interviewés n'avait pas du tout accès à l'enfant.

Questionnés à savoir comment auraient pu s'organiser les contacts sans les SDAS, les répondants demeurent perplexes : la situation se serait probablement détériorée au point de devenir toxique. Le recours à un tiers membre de l'entourage était vu comme une formule comportant plusieurs inconvénients (subjectivité du tiers, manque d'encadrement et instabilité). Des parents soulignent plutôt que les contacts auraient été interrompus. Plus du quart des parents souligne que l'utilisation des SDAS permet de respecter le droit de l'enfant à être en contact avec son parent.

Le fait que l'utilisation des SDAS permette de maintenir une stabilité des contacts qui entraîne à son tour une amélioration de la situation tant pour les parents que pour l'enfant est l'élément le plus souligné par les répondants dont l'utilisation des services se prolonge au-delà d'un an. Le sentiment d'être protégé des fausses allégations et des contacts conflictuels, de même que la longueur des procédures judiciaires, sont aussi invoqués pour justifier leur passage prolongé dans les SDAS.

Le point de vue des parents à l'égard du fonctionnement des services
L'accueil et les premiers contacts avec la ressource sont un élément décrit positivement par les parents. Les parents soulignent aussi avoir une idée claire de la manière dont fonctionne la ressource qu'ils fréquentent.

Tous les parents ont souligné que l'aspect financier ne constitue pas un obstacle à l'utilisation des services. De l'avis de plusieurs, le montant à débourser compense amplement pour les avantages que le service procure.

Sur le plan des obstacles, l'accessibilité géographique demeure problématique pour certains, tout comme la configuration des stationnements de quelques ressources. Des parents rapportent avoir peur d'y croiser l'autre ou de se faire intimider alors que la surveillance y est limitée. Bien que comprenant les contraintes des ressources, le tiers des parents mentionne être confronté à des plages horaires limitées et des visites trop courtes pour certains. Toutefois, les parents demeurent relativement compréhensifs, surtout que le manque de ressources alternatives les contraint à accepter ces obstacles.

L'infrastructure d'accueil et l'aménagement physique des locaux sont des éléments d'insatisfaction qui reviennent fréquemment parmi les obstacles nommés. De l'avis des parents, ce ne sont pas toutes les ressources qui sont aménagées pour être accueillantes, encore moins pour accueillir un enfant. Toutefois, d'autres parents sont plutôt satisfaits des lieux, ce qui donne à penser qu'il existe des écarts entre les ressources sur le plan de l'aménagement et dans le regard porté par les parents.

L'attitude positive du personnel est d'emblée ce qui satisfait le plus les parents. En effet, leur personnalité accueillante, joviale, discrète et respectueuse est particulièrement appréciée par plus de la moitié des répondants. Le fait que les intervenantes soient souvent les mêmes plaît aux parents : cela sécurise l'enfant, évite aux parents de devoir toujours raconter leur histoire et permet d'assurer un meilleur suivi. De la même manière, le fait que les intervenantes puissent changer d'une visite ou d'un échange à l'autre ne semble pas être une contrainte suffisamment importante pour déplaire aux parents.

Très peu de parents ont fait part d'insatisfactions à l'égard des intervenantes. Certains aimeraient être davantage soutenus par les intervenantes (être écoutés, être outillés dans l'exercice de leur rôle parental, être orientés vers les ressources adéquates).

Le fait de se sentir étiqueté, voire jugé, est un aspect soulevé par une minorité de répondants. L'impression de ne pas être libre de ses gestes, que tout soit scruté dans les moindres détails, et ce, peu importe le motif d'accès aux services, est irritant pour certains parents. Globalement les parents sont plutôt satisfaits du travail des intervenantes et ont peu de pistes d'amélioration à suggérer.

La perception des parents à l'égard des SDAS
Avant de se présenter pour la première fois dans les SDAS, les parents ont expliqué qu'ils avaient toutes sortes d'attentes, qu'elles aient été fondées ou non. Alors que certains visualisaient la ressource à l'image d'une prison, d'autres ne souhaitaient qu'être en sécurité et protégés de l'autre parent. La quasi-totalité des parents disent que leurs attentes à l'endroit des SDAS ont été comblées.

À la question « Quelle est LA chose la plus importante que font les SDAS? », plus de la moitié des parents expriment spontanément des propos orientés vers l'enfant, vers son droit d'être en contact avec ses deux parents et de l'importance de le protéger des conflits parentaux. Le quart des parents pensent

d'abord à leur sécurité, mais surtout à celle de leur enfant. En utilisant ces services, les parents expriment se sentir moins inquiets quant au fait que leur enfant soit en contact avec un parent aux prises avec diverses problématiques par exemple. Enfin, pour d'autres parents, les services sont utiles puisqu'ils permettent aux deux parents de ne pas se côtoyer, ce qui a pour effet d'empêcher l'apparition de nouveaux conflits et de réduire les tensions qui y sont associées. À ce sujet, un parent utilise d'ailleurs le terme « zone neutre » pour parler de l'absence de conflit. Bien que moins nommée, la neutralité semble tout de même être un aspect important que les parents attribuent aux SDAS. En effet, en fréquentant une ressource de droits d'accès supervisés, des parents ont l'espoir de se protéger de fausses allégations, et ce, en étant en contact avec des tierces personnes qui n'ont pas de parti pris.

Globalement, la satisfaction des parents à l'égard des SDAS est élevée.

Les émotions vécues par les parents au moment des services

Sur le plan émotionnel, des parents admettent être particulièrement nerveux, voire anxieux, avant une visite ou un échange. La réaction de l'enfant, la peur de ne pas être à la hauteur, la crainte d'oublier quelque chose et la hantise de rencontrer l'autre parent nourrissent cette émotion. À l'opposé, d'autres parents indiquent se sentir calmes. De leur discours émerge une forme de bien-être associé au fait de retrouver l'enfant ou de le laisser partir avec l'autre parent, à l'abri des conflits. Avant une visite ou un échange, ils sont alors détendus, convaincus que tout se passera bien. Ils ont confiance en le personnel des ressources et sont heureux de voir leur enfant. Sans nécessairement avoir une attitude négative, quelques parents expriment ressentir une forme de malaise ou d'amertume avant de se rendre dans un SDAS. Ce sentiment s'explique, entre autres, par le fait d'avoir besoin de cette « aide » ou de devoir échanger la garde de l'enfant dans un contexte qui ne soit pas naturel.

Pendant le contact supervisé, un sentiment semble émerger davantage, soit celui associé à un état de quiétude, voire de libération. Le parent a alors l'impression qu'il n'a plus le contrôle sur la suite des événements, qu'il peut ainsi lâcher prise. Des parents expliquent que s'ils se sentent aussi bien, c'est d'abord parce qu'ils retrouvent leur enfant, qu'ils sont enfin arrivés au jour de la semaine qu'ils attendaient tant.

On dénote une certaine ambivalence dans les émotions ressenties par les parents après une visite ou un échange. En effet, certains sont à la fois tristes de laisser l'enfant partir, mais heureux de lire le bonheur dans ses yeux. Ils sont à la fois inquiets qu'il se produise quelque chose, mais rassurés de voir que rien ne s'est passé pendant la visite ou l'échange.

La perception des parents entre eux

Les SDAS ne semblent pas avoir changé la manière dont les parents se perçoivent mutuellement. De manière quasi unanime, les répondants mentionnent n'avoir perçu aucun changement chez l'autre ou du moins, ils ne croient pas que les SDAS aient pu avoir une influence sur ce plan. Les mots pour décrire l'autre parent demeurent chargés de colère : manipulateur, irresponsable, boqué, égocentrique, narcissique, hypocrite, menteur, violent, voleur, drogué, alcoolique, mesquin, etc. Or, si l'autre parent peut parfois donner l'impression d'avoir changé, c'est, selon les répondants, parce qu'un intervenant surveille ses faits et gestes.

L'autre parent n'aurait pas non plus modifié sa vision du répondant. Seul le cinquième des répondants estime avoir gagné des points aux yeux de l'autre qui, avec le temps, aurait fini par comprendre le bien-fondé des actions du répondant. Dans la majorité des cas, toutefois, les répondants sont convaincus que

l'autre parent les perçoit encore très négativement. Les propos des répondants dénotent d'un certain détachement, en ce sens où ils apparaissent peu préoccupés de ce que l'autre pense d'eux.

Globalement, le discours des parents est empreint d'amertume et il semble marqué par un conflit qui perdure dans le temps.

Des impacts multiples sur les parents et l'enfant

La plupart des répondants sont d'avis que les SDAS ont pu avoir un effet positif sur leur famille, mais un certain nombre sont partagés ou carrément certains que cela n'a pas permis d'aider leur famille.

Plus de la moitié des répondants considèrent que la fréquentation d'un SDAS a permis de diminuer les conflits. Certains diront que la position de chacun s'est adoucie, que le temps a fait son œuvre ou que les services ont favorisé une communication plus saine. D'autres avancent plutôt que ce n'est pas tant les conflits qui ont diminué, mais bien les situations où il est possible que le conflit se développe, les parents n'ayant plus de contacts entre eux depuis le démarrage des SDAS et, dans certains cas, l'imposition d'interdit de contact. Quelle que soit la justification, les parents sont toutefois d'accord sur un point : les conflits sont moins nombreux et chacun semble s'en porter mieux. Le regard que posent d'autres parents est un peu moins positif. En effet, pour eux, sans que le conflit ne se soit nécessairement envenimé, les services n'ont rien changé à leur situation et leur réponse est sans équivoque.

Le recours aux SDAS pour de nombreux parents a eu un impact positif sur la garde ou l'accès à leur enfant. Le contexte de neutralité des services et l'impression que leur situation est observée, voire évaluée objectivement contribue, selon certains, à faciliter cet accès. Grâce à des services neutres, les parents sont d'avis que le fardeau de la preuve ne repose plus que sur leurs épaules : ils peuvent être de bons parents.

Le parcours des familles qui se retrouvent dans les SDAS est souvent caractérisé par un long processus juridique au cours duquel les présences en cour sont nombreuses. Pour plus de la moitié des parents, la participation aux SDAS n'a eu aucun impact sur leur passage à la cour : ils n'y sont pas allés plus, ils n'y sont pas allés moins. Toutefois, le tiers des parents estime que grâce aux services offerts et aux différents rapports déposés à la cour, ils ont moins eu besoin de se présenter devant un juge.

Le tiers des parents soulignent que la fréquentation des SDAS a permis le maintien ou la reprise du lien parent-enfant, un élément d'une grande importance pour eux. Ce sont tous des parents qui ont obtenu des visites supervisées. D'autres parents sont d'avis que les SDAS n'ont eu aucun impact sur leur relation parent-enfant. Le lien était aussi bon, aussi fort, avant que pendant ou après avoir fréquenté la ressource de droits d'accès. Notons que ces propos sont essentiellement tenus par des parents gardiens ou utilisant les échanges de garde supervisés.

Plusieurs parents estiment que malgré certains désagréments, le passage dans les services de droits d'accès supervisés est une expérience positive pour leur enfant. Parmi les impacts observés chez l'enfant, le tiers des parents soulignent que les SDAS permettent de le protéger, notamment en le plaçant à l'abri de toute forme de violence, qu'elle soit physique ou psychologique. Les SDAS l'empêchent aussi d'être exposé aux conflits entre ses parents et lui permettent peu à peu de retrouver la confiance envers son ou ses parents. L'enfant est alors décrit comme étant plus rassuré, plus détendu, plus joyeux.

La constance des visites et des échanges de garde supervisés semble également apporter une certaine sécurité à l'enfant, ce qui est positif pour son bien-être. Le fait de savoir que son autre parent ne se désistera pas et que les contacts seront plus réguliers sont autant de facteurs qui lui permettent d'être mieux. Plusieurs parents ont remarqué qu'avec le temps, leur enfant a appris à mieux connaître les intervenantes et à se sentir plus à l'aise dans les lieux. Pour eux, le temps a alors permis à leur enfant non seulement de mieux comprendre le fonctionnement des services, mais aussi de mieux comprendre la raison pour laquelle il devait s'y rendre périodiquement.

Sources de satisfaction et d'insatisfaction

Questionnés à savoir ce qui, précisément, les rendait le plus satisfaits, les parents sont nombreux à avoir mentionné le fonctionnement des SDAS et l'attitude générale du personnel qui y travaille. Les plages horaires, la simplicité du fonctionnement, le bas prix du service, la neutralité des rapports d'observation, la fiabilité et la flexibilité des ressources sont au nombre des éléments qui ont permis aux parents d'être satisfaits de leur expérience. Pour ces parents, autant d'éléments facilitants leur permettent, entre autres, de réduire leur stress et de se concentrer davantage sur les éléments positifs de leur vie. Plusieurs parents soulignent les qualités qu'ils observent chez les personnes qui travaillent dans les ressources : enthousiastes, chaleureuses, accueillantes, à l'écoute, honnêtes, empathiques.

Des parents indiquent que leur plus grande source de satisfaction est celle de voir leur enfant tandis que pour d'autres, c'est le fait que leur enfant ait accès à son autre parent. Enfin, quelques parents soulignent que la constance des visites ou des échanges a un effet rassurant et satisfaisant autant pour le parent que pour l'enfant.

Le fonctionnement des ressources est une source de mécontentement pour plusieurs parents. Principalement, ils reprochent aux ressources leur manque de flexibilité en ce qui a trait aux plages horaires et leur manque de rigueur sur certaines pratiques (vérification des objets ramenés par l'enfant, prise de médicaments, manque de discrétion devant l'enfant, par exemple). Quelques parents déplorent l'aménagement physique des lieux. Mentionnons aussi que quelques parents ont eu l'impression d'être étiquetés. Le fait de se sentir comme en prison, d'être observés ou comparés aux autres parents présents introduit un certain malaise, rendant l'expérience un peu moins satisfaisante. Le quart des répondants n'a aucune insatisfaction majeure à souligner par rapport aux services.

Le regard des parents sur le système judiciaire

La satisfaction quant au travail des juges est assez partagée. Chose certaine, aucun parent visiteur n'est satisfait des décisions ou des actions prises par le juge. En effet, seuls des parents gardiens ou des parents en échanges de garde rapportent être satisfaits du travail des juges.

Les parents satisfaits du travail des juges considèrent que le juge a su ramener l'intérêt de l'enfant au premier plan de toutes les décisions. Il s'est assuré que l'enfant soit protégé et en sécurité. Des parents ont apprécié que les juges puissent faire la part des choses, c'est-à-dire qu'ils parviennent à trancher dans des situations plus complexes opposant les deux parents.

Plusieurs parents ont des reproches à formuler à l'égard du travail des juges. Ces reproches concernent principalement le manque d'analyse des dossiers. Les juges ne prendraient pas suffisamment de temps pour consulter les dossiers et n'auraient de ce fait qu'une vision partielle de la situation. Les décisions prises ensuite ne refléteraient pas bien leur réalité. Les parents indiquent aussi qu'ils ne sentent pas suffisamment écoutés. Quelques parents ont déploré les nombreux changements de juges. De manière

marginale, des répondants ont souligné que les hommes étaient encore trop souvent désavantagés par rapport aux femmes devant les tribunaux.

Plus de la moitié des parents ont des éléments positifs à souligner à l'égard du travail des avocats. Ils ont apprécié l'accompagnement reçu et se sont sentis écoutés. Ils estiment qu'ils ont été bien conseillés et que leur avocat a été proactif dans son travail. Le fait de simplifier les procédures et de ramener les démarches à un niveau de compréhension adapté a aussi été apprécié par des parents.

Plusieurs parents ont perçu que les avocats travaillaient d'abord et avant tout pour l'argent et leur intérêt personnel, ce qu'ils estiment insatisfaisant. Certains parents bénéficiant de l'aide juridique ont aussi eu l'impression d'être moins pris au sérieux par leur avocat. Aussi, des parents ont eu le sentiment de n'être qu'une cause familiale parmi d'autres, ce qui fait en sorte que leur avocat est moins explicite lorsque vient le temps de leur transmettre les informations nécessaires.

Quelques parents ont tenu à formuler des recommandations pour tenter d'améliorer l'expérience des familles dans l'appareil judiciaire. Celles-ci concernent l'importance à accorder aux deux parents et non uniquement à la mère, de même qu'à la parole de l'enfant. Plus de disponibilité de la part des juges ainsi qu'une connaissance plus approfondie des dossiers de leur part sont suggérées.

L'expérience et la satisfaction des enfants utilisateurs de SDAS (Chapitre 6)

Les répondants

Les enfants, rencontrés dans le cadre d'une entrevue semi-structurée, proviennent de trois ressources de supervision. En tout, 18 enfants (10 garçons et 8 filles) issus de 15 familles distinctes ont participé à ce volet de l'étude. Les enfants rencontrés en entrevue sont âgés de 6 à 15 ans (moyenne de 10 ans). Les deux tiers d'entre eux rencontrent un de leur parent dans le cadre de visites supervisées, alors que l'autre tiers utilise les services d'échanges de garde supervisés. Les enfants en visites supervisées rencontrent généralement leur parent tous les quinze jours.

Les dispositions entourant les échanges de garde sont ordonnées par la Cour supérieure dans le cas de quatre enfants. Pour les deux autres, un premier utilise les services d'échanges de garde à la suite d'une entente volontaire entre ses parents et pour le deuxième, cette donnée est manquante. Quant aux visites supervisées, l'accès aux services est ordonné par la Cour supérieure dans la plupart des cas, à l'exception d'une situation où il s'agit d'une entente survenue au terme d'une médiation entre les parents.

L'expérience et la satisfaction des enfants utilisateurs des ressources de droits d'accès

Les enfants qui apprécient l'utilisation des SDAS sont ceux dont les contacts antérieurs avec le ou les parents se déroulaient dans un contexte plutôt insécurisant ou stressant.

Les enfants comprennent que les personnes qui fréquentent la ressource le font parce qu'il y a un problème. Toutefois, la plupart d'entre eux pensent que la problématique particulière de leur famille est aussi celle rencontrée par les autres enfants. La compréhension des raisons entraînant l'utilisation des SDAS par ces enfants n'est donc pas globale.

L'utilisation des services semble être un secret pour plusieurs enfants. Plusieurs ne révèleraient pas à leur meilleur ami qu'ils fréquentent la ressource. Par ailleurs, ces enfants ont semblé stressés par la

question : *Si ton ami te demandait de lui expliquer pourquoi tu viens ici, que lui dirais-tu?* et très soucieux de ne rien révéler des raisons motivant l'utilisation des SDAS.

La majorité des enfants qui utilisent les visites supervisées soulignent que ces mesures sont mises en place pour eux, pour assurer leur sécurité ou le bon déroulement des rencontres avec leur parent. Quelques jeunes ne comprennent pas pourquoi les visites sont supervisées.

La grande majorité des enfants sont contents d'utiliser les SDAS. Ils sont heureux de rencontrer leur parent, d'aller chez lui ou de revoir l'autre parent à la suite de la visite ou de l'échange. Ils mentionnent apprécier les jeux mis à leur disposition, l'ambiance créée dans la salle d'attente et la présence d'autres enfants.

Leurs sources d'insatisfaction proviennent de l'attente qui leur semble parfois longue lors des échanges de garde, du caractère vétuste de certains jeux mis à leur disposition lors des visites supervisées, de l'aménagement des lieux ou des jeux qui sont moins adaptés aux préadolescents ou aux adolescents. De manière marginale, des jeunes ont souligné être mal à l'aise face aux comportements du parent durant les visites supervisées.

La moitié des enfants rencontrés considèrent que la durée des visites supervisées est adéquate. L'autre moitié préférerait des rencontres plus longues. Une seule jeune aimerait que les visites soient parfois écourtées.

La plupart des jeunes ne sont pas dérangés par la surveillance lors des visites supervisées, car elle n'est pas perçue comme étant intrusive. Elle est par ailleurs rassurante pour quelques-uns.

Tous les jeunes mentionnent pouvoir obtenir l'aide d'une personne présente dans la ressource en cas de difficulté et certains témoignent du soutien qu'ils obtiennent lorsqu'ils en ressentent le besoin.

Plusieurs répondants semblent avoir peu de contacts avec les intervenantes. Toutefois, tous les enfants ont l'impression que les intervenantes les écoutent et le tiers a le sentiment que ce qu'ils vivent et ressentent est important pour l'intervenante. Quelques jeunes ont par ailleurs la perception que les intervenantes les écoutent, mais qu'elles ne sont pas vraiment intéressées par ce qu'ils pensent ou ressentent.

Peu de changements sont proposés pour améliorer les services. Les changements souhaités concernent surtout les jeux mis à leur disposition. Lors des échanges de garde, certains souhaiteraient que l'attente soit moins longue, avoir accès aux jeux ou que les intervenantes jouent avec eux en attendant l'autre parent. Une jeune propose une meilleure utilisation de l'espace afin qu'il y ait moins de personnes, au même moment, dans la salle d'attente.

Un peu plus de la moitié des jeunes n'expriment aucune peur en ce qui concerne la fréquentation de la ressource. La plupart des jeunes exprimant des craintes les associent aux comportements de leurs parents.

Chez les enfants en échange de garde, une émotion fait l'unanimité, soit celle de se sentir heureux de retrouver le parent gardien ou l'autre parent. La moitié des enfants ressentent des émotions agréables lors des échanges de garde à l'exception d'un enfant mentionnant être inquiet le matin avant de se rendre à la ressource. L'autre moitié ressent plus d'émotions difficiles, que ce soit quelques heures

avant, tout juste avant ou au moment de l'échange. Ces enfants confient ne pas avoir le goût d'aller chez l'autre parent, bien que cet état se dissipe chez l'un d'entre eux dès que l'autre parent arrive.

Chez les enfants en visites supervisées, une émotion fait quasiment l'unanimité, soit celle de se sentir heureux lorsqu'ils retrouvent le parent gardien et lorsqu'ils reviennent à la maison. Un seul enfant dit ressentir de l'ennui à ce moment. Les contacts avec le parent visiteur soulèvent des émotions généralement positives chez les deux tiers des enfants. L'autre tiers vit des émotions plus difficiles qui s'estompent lorsque la visite est terminée.

En ce qui concerne leurs souhaits, des jeunes indiquent qu'ils aimeraient passer plus de temps avec le parent non gardien ou encore le rencontrer à son domicile. D'autres aimeraient que le parent non gardien soit en mesure de modifier ses comportements, de régler ses difficultés, ses problèmes de dépendance ou qu'il ait de meilleures conditions de vie. Aussi, deux jeunes souhaitent la réunification de leurs parents.

Volet 5 : Le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès (Chapitre 7)

Les répondantes

Cinquante participantes supervisant des droits d'accès ou administrant un SDAS se sont exprimées, à partir d'un questionnaire électronique, sur les forces des SDAS, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration, la nature du travail effectué ainsi que la perception du système judiciaire. La très grande majorité des répondantes sont des femmes (88%) et en moyenne, elles travaillent dans un SDAS depuis six ans. Elles détiennent soit un diplôme universitaire (40%) ou un diplôme professionnel ou collégial (34%).

Le point de vue des intervenantes qui œuvrent dans les ressources de droits d'accès supervisés

Les répondantes accordent une importance marquée à la neutralité des SDAS et de leurs interventions ainsi qu'à la capacité d'empathie. Il s'agit d'ailleurs d'un élément récurent de leur discours, tant lorsqu'il est question des forces d'une bonne intervenante, des points forts d'un SDAS que de forces d'un bon rapport d'observation.

Les forces des SDAS sont d'abord et avant tout d'offrir un milieu neutre, tout en assurant la sécurité et la protection des enfants et des membres de la famille. D'un point de vue relationnel, le maintien du lien parent-enfant est une autre force des SDAS. Pour certaines répondantes, les SDAS permettent aussi d'offrir un soutien concret aux parents. Toutefois, elles sont d'avis que les services offerts pourraient être améliorés si on leur accordait, notamment, un plus grand rôle d'intervention auprès des familles.

De façon générale, les intervenantes perçoivent leur travail et les moyens dont elles disposent pour l'exercer plutôt positivement. Pour elles, leur rôle est clair et précis. Non seulement la capacité à se positionner en retrait, à observer puis à rapporter les faits semble-t-elle faire partie des fonctions importantes des intervenantes, mais elle est aussi identifiée par certaines comme étant l'une des principales forces d'une bonne intervenante.

Que ce soit lors des visites supervisées ou des échanges de garde supervisés, les sentiments qui dominent chez les répondantes sont ceux d'être en confiance ou en contrôle de la situation ainsi que d'être utiles. La différence la plus importante entre les deux types de services réfère au sentiment d'être une intruse, lequel est beaucoup plus présent lors des visites supervisées.

Le manque de financement des SDAS semble au cœur de plusieurs difficultés vécues par les répondantes dans leur offre de services, difficultés qui se répercutent, selon elles, sur les familles. De leur point de vue, l'amélioration des SDAS passe inévitablement par l'augmentation du financement et par un accroissement de la visibilité et de la reconnaissance des SDAS.

Une amélioration de la formation et de la supervision offertes aux intervenantes et le développement d'outils d'intervention standardisés font aussi partie des changements nécessaires. En outre, elles souhaiteraient être davantage outillées sur le plan du soutien émotionnel à offrir aux enfants.

Les participantes indiquent que leur lien de collaboration avec les avocats est plutôt satisfaisant. En revanche, les termes évoqués pour parler de leur rôle ont une connotation relativement négative, les participantes reprochant surtout aux avocats leur sentiment de supériorité professionnelle. Pour faciliter la collaboration avec le système judiciaire, les intervenantes estiment qu'il est important de bien

connaître les SDAS afin de rédiger une ordonnance qui tienne compte des réalités de la pratique. En outre, lorsque les modalités de supervision ne sont pas bien précisées, le travail des intervenantes est alors plus ardu. D'ailleurs, les répondantes souhaiteraient que le mandat de supervision précise mieux le motif et les objectifs de la supervision.

Chapitre 1

Recension des écrits sur les services de droits d'accès supervisés

Chapitre 1 : recension des écrits sur les services de droits d'accès supervisés

Marie-Christine Saint-Jacques
Marie-Christine Fortin
Annick St-Amand
Sylvie Drapeau
Marie-Hélène Gagné

Ce chapitre présente la recension des écrits au sujet des services de droits d'accès supervisés (SDAS) qui s'actualisent à la suite d'une ordonnance d'un tribunal, d'une entente volontaire ou au terme d'une médiation familiale. Lorsque cela a été possible de les distinguer, les études abordant les SDAS dans le contexte d'une intervention des services de protection de la jeunesse ou d'une ordonnance d'une chambre de la jeunesse (ou son équivalent) ont été exclues, afin de demeurer centrer sur les enjeux examinés dans la présente étude. Cette recension documente donc les thèmes suivants : objectifs et définition des SDAS, développement et implantation des services, l'intervention, les problématiques rencontrées, l'utilisation des services, l'adaptation des enfants, la qualité des relations parent-enfant, la relation coparentale, la satisfaction des usagers ainsi que les recommandations et implications pour la pratique.

1.1 État des connaissances au sujet des services de droits d'accès supervisés

1.1.1 Objectifs des services

Au Québec, les services de droits d'accès supervisés sont utilisés par les parents lorsque l'exercice d'un droit d'accès parent-enfant est interrompu, difficile ou qu'il entraîne des conflits postrupture (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008). Ces services permettent aux parents présentant un risque pour leur enfant ou pour l'autre parent de maintenir un contact ou d'échanger la garde de leur enfant en présence d'une tierce personne (Crook & Oehme, 2007; Thoennes & Pearson, 1999). Plus précisément, ils visent à établir, rétablir ou maintenir le lien entre l'enfant et son parent dans un environnement qui veille à la sécurité de toutes les parties (Dunn, 2002). Deux types de services sont principalement offerts : les visites supervisées et les échanges de garde supervisés. Les organismes où sont offerts ces services sont des lieux où des intervenants ou des bénévoles supervisent les visites ou les échanges de garde entre un enfant et son parent (Gibbs, McKenzie, & Dempster, 2007). Selon la modalité prédéterminée, la tierce partie peut être un intervenant, un bénévole ou un membre de la famille si le contact est supervisé en dehors d'une ressource. Dans le cas précis du Québec, les services peuvent être obtenus à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente de médiation ou d'une entente volontaire entre les parents. Des enfants dont la sécurité ou le développement est compromis peuvent aussi profiter de services de droits d'accès supervisés. Au Québec, la Chambre de la jeunesse peut déterminer que ces contacts supervisés aient lieu à même les centres jeunesse ou dans une ressource (communautaire ou privée) offrant le service (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008).

Si l'objectif principal des SDAS demeure de protéger l'enfant en lui assurant un environnement neutre et sécuritaire pour maintenir le contact avec ses parents (Birnbaum & Alaggia, 2006; Ministère de la Famille et des Aînés, 2008), d'autres éléments rappellent l'importance de ces services. En effet, la priorité de ces services s'articule autour du meilleur intérêt de l'enfant et du respect de ses droits, de la responsabilité parentale ainsi que du développement de relations positives entre les parents et leurs enfants (Gibbs et

coll., 2007; Ministère de la Famille et des Aînés, 2008). On reconnaît aussi que les SDAS s'appuient sur des principes communs tels que la sécurité de l'enfant, la neutralité de la ressource, le caractère exceptionnel et transitoire de la mesure ainsi qu'un environnement rappelant le milieu familial. Or, ces principes sont à la base même de plusieurs dispositions législatives qui ont toutes en commun le meilleur intérêt de l'enfant (Ministère de la Justice, 2005). De ce fait, l'article 33(1) du Code civil du Québec mentionne explicitement que « *Les décisions concernant l'enfant doivent être prises dans son intérêt et dans le respect de ses droits.* » De plus, lorsque vient le moment de statuer sur les droits de l'enfant, le Code civil est tout aussi clair : « *En cas de difficultés relatives à l'exercice de l'autorité parentale, le titulaire de l'autorité parentale peut saisir le tribunal qui statuera dans l'intérêt de l'enfant après avoir favorisé la conciliation des parties.* » Le Code civil du Québec rappelle aussi aux articles 599(1) et 605 le fait que les parents ont le droit et le devoir de garde, de surveillance et d'éducation à l'égard de leur enfant et que, peu importe à qui la garde a été confiée, ils demeurent tenus d'assurer leur rôle parental en proportion de leurs facultés. Enfin, la Loi sur le divorce tout comme la Charte des droits et libertés de la personne insistent aussi sur la notion du meilleur intérêt de l'enfant lorsque survient une ordonnance relative à la garde de l'enfant (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008; Ministère de la Justice, 2005).

1.1.2 Les visites supervisées

Les visites supervisées permettent à l'enfant de maintenir, en présence d'une tierce personne, un contact avec son parent non gardien lorsque ce dernier représente un risque pour lui (Marchetti, 2008; Perkins & Ansay, 1998; Straus & Alda, 1994). De façon générale, elles sont ordonnées par un juge ou conclues à la suite d'une entente de médiation ou volontaire, lorsque la relation parent-enfant n'a pas été suffisamment développée ou lorsqu'un parent a de sérieux doutes sur la capacité de l'autre à s'occuper de l'enfant. Notons par ailleurs que selon les pays, différentes expressions peuvent traduire le concept de visites supervisées tels qu'il est entendu au Québec. Ainsi, que l'on parle de visite en lieu neutre, de visite cadrée ou encadrée, de visite protégée, de visite accompagnée ou de visite médiatisée (Sellenet, 2010), l'objectif demeure, à quelques nuances près, le même : permettre à l'enfant de maintenir un lien avec son parent non gardien dans un environnement sécuritaire.

Différentes problématiques sont associées à l'utilisation des visites supervisées : abus d'alcool ou de drogue, problèmes de santé mentale, violence conjugale, allégations d'abus physiques ou sexuels, mode de vie inadéquat du parent, manque d'habiletés parentales, etc. Précisons aussi que dans les cas de violence familiale, des auteurs recommandent que la visite supervisée ne soit envisagée que dans les situations où la poursuite de la relation entre l'enfant et son parent non gardien est souhaitable et profitable pour l'enfant (Jaffe, Johnston, Crooks, & Bala, 2008). Une situation de prise ou de reprise de contact entre un parent et son enfant peut aussi entraîner l'imposition de visites supervisées (Birnbaum & Alaggia, 2006; Flory, Dunn, Berg-Weger, & Milstead, 2001).

1.1.3 Les échanges de garde supervisés

Les échanges de garde supervisés s'effectuent dans les mêmes ressources qui dispensent les visites supervisées. Ce sont des services qui permettent aux parents d'échanger la garde de l'enfant, en présence d'une tierce personne, et ce, sans avoir à se côtoyer (Birnbaum & Alaggia; Broussard Baudoin, 2011; Park, Peterson-Badali, & Jenkins, 1997; Sheehan, Carson, Fehlberg, Hunter, Tomison, Ip, & Dewar, 2007). En fait, ces services permettent à l'enfant de passer d'un milieu parental à un autre, par l'intermédiaire d'une ressource qui supervise les droits d'accès, sans être témoin des conflits et des tensions entre ses parents. Dans la plupart des situations, le premier parent se présente avec l'enfant et quitte après avoir échangé les informations pertinentes avec l'intervenante. Une quinzaine de minutes plus tard, le second parent arrive puis repart avec l'enfant.

1.1.4 Autres services

Si les visites supervisées (avec parents ou grands-parents) et les échanges de garde sont des services mieux connus, voire définis, d'autres demeurent méconnus. Ainsi, la visite supervisée « court terme » permet à une famille d'éclaircir sa situation familiale ou de rétablir le contact parent-enfant interrompu, le temps d'environ quatre rencontres. Pour sa part, la levée de supervision progressive est une rencontre entre un parent et son enfant au cours de laquelle l'intervenant supervise le début et la fin de la visite. Entre temps, le parent peut demeurer dans les locaux de l'organisme ou les quitter, sans supervision. Quant aux supervisions de communications téléphoniques et écrites, elles permettent au parent de communiquer avec son enfant, mais sous la supervision d'un intervenant qui s'assure que les propos tenus soient appropriés (Ligue pour l'enfance de l'Estrie, 2010). Enfin, précisons que plusieurs ressources offrent généralement d'autres services en dehors des services réguliers de supervision des droits d'accès. Or, dans le cadre de l'étude, seuls les services en droits d'accès ont été pris en compte.

1.2 Développement et implantation des services de droits d'accès supervisés

Au cours des années 1960, la fréquence des conflits de garde postséparation a augmenté en proportion de la hausse du nombre de divorces (Kalter, 1990 cité dans Straus & Alda, 1994). Parallèlement à l'augmentation de ces divorces conflictuels, entre 1970 et le milieu des années 1980, les États-Unis ont mis sur pied les premières ressources offrant des SDAS, principalement pour répondre à cette hausse et aux besoins identifiés par le milieu juridique et les intervenants psychosociaux (Straus & Alda, 1994). Précisons qu'au préalable, ces services avaient déjà été développés avec les services de protection de la jeunesse pour les situations de négligence et de violence familiale (Straus, 1995). Cela dit, c'est au cours des trente dernières années que les SDAS se sont développés, plus particulièrement en Amérique du Nord, en Grande-Bretagne, en Australie et en Nouvelle-Zélande (Birnbaum & Alaggia, 2006). À l'époque, plusieurs raisons sont invoquées pour justifier le développement de ces services : alors que certains parents les utilisent en raison de la sévérité du conflit postséparation, de problèmes d'alcool, de toxicomanie, de santé mentale ou d'un manque d'habiletés parentales, d'autres les utilisent pour rétablir le lien parent-enfant ou parce que l'on craint qu'un des parents ne kidnappe l'enfant (Birnbaum & Alaggia, 2006; Crook & Oehme, 2007; Straus & Alda, 1994). Notons que dans chaque pays, l'organisation et le financement des SDAS varient, chacun disposant d'une législation et d'un financement différents (Ministère de la Justice, 2005).

Dans les années 1990, les programmes de SDAS commencent à se répandre rapidement aux États-Unis et ailleurs. Seulement en Amérique du Nord, le nombre de ressources de droits d'accès supervisés membres du *Supervised Visitation Network* (SVN) est passé de 56 en 1995 à 525 en 2007 (Crook & Oehme, 2007). Précisons que le SVN est un réseau international visant à établir de meilleures pratiques et à promouvoir la formation des professionnels œuvrant dans les SDAS. Plus solidement implanté aux États-Unis, le réseau rejoint des membres au Canada[2], en Angleterre, en Afrique du Sud, en Australie et au Japon. Il regroupe notamment des représentants de ressources de droits d'accès supervisés, des intervenants, des juges et des avocats, tous préoccupés par le fait que l'enfant puisse maintenir des contacts sécuritaires avec son parent non résident (Birnbaum & Alaggia, 2006; SVN, 2015).

En Australie, le nombre de ressources de droits d'accès supervisés a significativement augmenté depuis les réformes apportées en 1996 au *Family Law Act* qui réaffirmait alors le droit des enfants à passer un temps équivalent avec ses deux parents et à être pris en charge par eux. Ces modifications ont entraîné des investissements substantiels dans ce secteur (Sheehan et coll., 2007). Ces services représentent un

[2] Des membres en provenance de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba et de l'Ontario participent à ce réseau.

effort pour respecter les droits des enfants d'avoir une relation continue avec leurs deux parents, tout en étant protégés des abus et de la violence conjugale. D'ailleurs, un amendement a été fait au *Family Law Act* en 2006 et ce, dans le but de confirmer la responsabilité parentale conjointe, sauf dans les situations de maltraitance et de violence (Sheehan et coll., 2007). Dans le cas de la Nouvelle-Zélande, les services sont apparus vers 1990 et ils sont aujourd'hui regroupés au sein de l'*Aotearoa New Zealand Association of Supervised Contact Services* (ANZASCS). Cette association regroupe une trentaine de ressources pour lesquelles des standards de pratique sont édictés (ANZASCS, 2015). La Nouvelle-Zélande s'est aussi distinguée en appuyant son offre de services sur deux lois distinctes : le *Domestic Violence Act*, qui vise à encadrer les contacts entre l'enfant et le parent violent, ainsi que le *Guardianship Act* qui précise qu'une personne ayant été violente dans le milieu familial ne peut avoir la garde sans être supervisée et que ces modalités de supervision doivent être ordonnées par un juge (Ministère de la Justice, 2005).

Du côté de l'Europe, en 2006, la *Confédération européenne des points de rencontre pour le maintien des relations enfants parents* (CEPREP) a été créée. Au moment de sa création, la CEPREP regroupait des ressources provenant de Belgique, d'Espagne, de France, de Hongrie, du Royaume-Uni et de Suisse (CEPREP, 2015). Dans le cas plus précis de la France et de la Belgique, elles ont construit leur offre de services sur un modèle similaire, et ce, en insistant sur la rupture familiale comme porte d'entrée dans les services plutôt que sur des motifs associés à la santé mentale, à la toxicomanie, etc. Dès 1998, la France s'est dotée d'un code de déontologie pour mieux baliser les SDAS (Fédération française des espaces de rencontre, 2015a), code dont s'est largement inspirée la Belgique pour développer ses services. Un guide des bonnes pratiques a également été rédigé en soutien aux ressources (Ministère de la Justice, 2005). En France, les deux tiers des 140 ressources de droits d'accès, appelés « espaces de rencontre », sont regroupés au sein de la Fédération française des espaces de rencontre (FFER) pour le maintien des relations enfant-parent. La FFER regroupe les espaces de rencontre en plus de les représenter sur le plan national et international et de veiller à leur développement et au professionnalisme de ces lieux (FFER, 2015b). De leur côté, les ressources de droits d'accès en Angleterre, majoritairement issues du secteur privé, se sont regroupées en réseau : le *National Association of Child Contact Centres* (NACCC). Le NACCC a également développé son propre code de déontologie. Le fondement des services demeure le même, soit le maintien du lien parent-enfant dans un contexte sécuritaire. De plus, le *Children Act* (1989) stipule que dans les cas de violence familiale, le juge a le pouvoir de déterminer les modalités d'accès parent-enfant (Ministère de la Justice, 2005).

Au Canada, il demeure difficile de chiffrer le nombre de ressources de droits d'accès puisqu'il revient à chaque province de définir son offre de services. Néanmoins, le Québec et l'Ontario semblent être les deux provinces où les SDAS sont les plus développés. En Ontario, en 2011, on dénombrait 62 ressources ayant une entente de services avec le ministère du Procureur général tandis qu'en Colombie-Britannique, depuis 2006, le gouvernement a cessé de financer ces infrastructures, ce qui complexifie maintenant la comptabilisation des ressources. Les services n'y sont donc plus régularisés et sont développés par le secteur privé (Kelly, 2011).

En Ontario, le programme de droits d'accès supervisés a débuté en 1991 puis a été évalué dès 1994. Au cours des années 1999 et 2000, le programme s'est étendu à l'ensemble de la province, de telle sorte qu'en 2003-2004, on estimait à 20 523 le nombre de familles impliquées dans ces services (Tutty, Barry, Weaver-Dunlop, Barlow, & Roy, 2006). Par contre, il convient de préciser qu'aucune distinction n'est faite quant à la provenance de ces familles (Cour supérieure, entente de médiation ou volontaire, Chambre de la jeunesse). Le nombre de ressources offrant uniquement des SDAS dans un contexte de conflits de garde ou d'accès s'élevait à 37 en 2013. Ces services sont surtout offerts par des organismes communautaires. Les 52 districts judiciaires de l'Ontario sont desservis via une offre de services disponibles dans 106 communautés (Newman, 2013).

Au Québec, les services de droits d'accès supervisés ont été développés à la fin des années 1980 et sont assurés par des organismes communautaires. La Maison de la famille DVS, fondée à Québec en 1988, est considérée comme la toute première ressource à avoir offert des services de droits d'accès supervisés (ministère de la Justice, 2005). Il est aujourd'hui difficile de déterminer le nombre précis d'organismes qui offrent ces services au Québec, mais ce nombre oscillerait entre 30 et 35. Certains n'offrent que ce service (ressource « dédiée ») tandis que d'autres ont une mission diversifiée qui comprend, entre autres, des services de droits d'accès supervisés. Le financement de ces organismes est principalement assuré par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

1.3 L'intervention dans les SDAS

L'intervention du personnel dans les SDAS repose sur des expériences et des formations diverses (ex. éducateurs, psychologue, techniciens en intervention sociale, travailleurs sociaux, bénévoles) (Sellenet, 2008; 2010). En fonction de leur statut, de leurs expériences professionnelles et de leur personnalité, certaines postures adoptées par les intervenants œuvrant dans les SDAS ont été mises en lumière par les travaux de Sellenet (2010; 2012) qui se sont centrés sur l'analyse des pratiques des intervenants lors des visites parent-enfant. Notons toutefois que les rôles décrits ne s'inspirent pas uniquement de l'intervention auprès de familles en provenance de la cour, mais également de familles présentant des problématiques liées à la santé mentale, l'incarcération ou à la protection de l'enfance.

1.3.1 Les rôles de l'intervenant dans les SDAS

Lors de visites supervisées, les intervenants rencontrés (N=205) par Sellenet (2010) se perçoivent principalement dans un rôle d'éducateur (n=106) puis d'observateur (n=104). Comme éducateur, les intervenants indiquent avoir un rôle à jouer auprès du parent afin de lui enseigner le développement d'un lien parent-enfant, par l'apprentissage d'habiletés de communication, d'habiletés parentales et d'habiletés relationnelles (Sellenet, 2010; Sheehan et coll., 2007; Szirom, Jaffe, McIntosh, & Holmes, 1998). Lorsqu'ils se positionnent en tant qu'observateur, la notion de neutralité et l'importance de rapporter objectivement les faits sont alors prédominantes (Sellenet, 2010). Dans une moindre mesure, d'autres vont s'identifier à la fonction de régulateur (n=82) ou de médiateur (n=70), alors que leurs actions seront respectivement dirigées vers l'interprétation ou le décodage des interactions parent-enfant ainsi que la transmission d'informations entre les acteurs au début et à la fin de la visite (Sellenet, 2010). Ajoutons aussi qu'en soutien à la rencontre, les intervenants devraient se sentir outillés pour faciliter l'expression et l'accueil des émotions exprimées par les parents et les enfants (Sellenet, 2010). Transversale à l'ensemble de ces rôles, la notion de neutralité dans les faits et gestes rapportés, voire l'impartialité de l'intervenant supervisant des droits d'accès est un élément rapporté dans quelques études (Sellenet 2010; Szirom et coll., 1998; Thoennes & Pearson, 1999; Tutty et coll., 2006)

1.4 Les SDAS : pour qui et pourquoi?

1.4.1 Profil sociodémographique

D'emblée, il est établi que les familles se retrouvant dans les SDAS ont toutes un point en commun : elles ont besoin d'être soutenues, aidées, conseillées et protégées (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008). Pour Bastard (2010), les parents qui utilisent ces services, plus particulièrement ceux en visites supervisées, ont éprouvé des difficultés à maintenir un contact avec leur enfant avant ou au moment de la séparation. Cette difficulté à maintenir un lien a pu être introduite en raison d'un conflit conjugal, d'une incapacité à prendre sa place auprès de l'enfant ou d'une problématique propre au parent même, que ce soit en raison d'une désaffiliation sociale ou de troubles de santé mentale. Quoi qu'il en soit, ces

parents sont représentés comme étant difficilement en mesure de répondre aux exigences de la coparentalité (Bastard, 2010).

En outre, les quelques études qui ont tenté de dresser un portrait des familles qui utilisent les SDAS indiquent que la majorité n'a qu'un seul enfant (Ajaniku, 2006; Fisher, 2002; Flory et coll., 2001; Pearson & Thoennes, 2000; Szirom et coll., 1998; Tuchman, 2003). La plupart des enfants (64%) seraient âgés de six ans ou moins (Fisher, 2002; Pearson & Thoennes, 2000; Szirom et coll., 1998). D'ailleurs, dans une étude menée auprès de 676 familles réparties dans quatre organismes aux États-Unis, Pearson et Thoennes (2000) indiquent que seuls 7% des enfants étaient âgés de plus de 13 ans. De son côté, le ministère de la Famille et des Aînés (2008) rappelle qu'au Québec, les services sont principalement destinés aux enfants de 10 ans ou moins et que les adolescents sont plutôt rares. Dans le cas précis des visites supervisées, la mère est, dans la plupart des situations (75% à 99,1%), le parent gardien (Ajaniku, 2006; Bastard, 2010; Fisher, 2002; Jenkins, Park, & Peterson-Badali, 1997; Pearson & Thoennes, 2000).

1.4.2 Problématiques rencontrées

En cour, les familles présentant un haut niveau de conflit postséparation sont souvent préoccupées par la sécurité de leur enfant, et ce, en lien avec la présence de l'autre parent. Les allégations liées à la violence familiale, à l'abus de drogues ou d'alcool ou aux problèmes de santé mentale sont souvent des raisons invoquées de part et d'autre par les parents qui cherchent à obtenir des SDAS (Ajaniku, 2006; Pearson & Anhalt, 1994; Radovanovic, 1993; Tuchman, 2003). Dans une étude australienne où 396 dossiers de familles recevant des SDAS ont été analysés, 45% des situations rapportées impliquaient de la violence familiale (Sheehan et coll., 2007). La sévérité du conflit parental (40%), les allégations ou les abus envers l'enfant (33%), la reprise de contacts (22%), l'abus de substances (21%) et les problèmes de santé mentale (15%) demeurent les autres motifs les plus souvent invoqués (Sheehan et coll., 2007), ce qui rejoint les chiffres avancés par le ministère de la Justice du Québec (2005). Pour plus des deux tiers (70%) des familles, au moins deux raisons sont invoquées pour justifier le recours aux SDAS (Kelly, 2011; Sheehan et coll., 2007). Plus précisément, les familles référées dans les SDAS en raison d'une seule problématique compteraient tout au plus pour 10% de la clientèle (Kelly, 2011). Dans une proportion allant de 43% à 91%, les parents, plus souvent les mères détenant la garde, rapportent avoir subi des agressions verbales ou physiques de la part de leur ex-conjoint lorsqu'ils étaient encore en relation avec ce dernier (Flory et coll., 2001; Pearson & Thoennes, 1997).

1.4.3 Durée des services

Des familles dont les droits d'accès supervisés débutent par des visites peuvent, après quelques mois de supervision, changer de services et se retrouver ensuite en échanges de garde. Par exemple, les travaux de Sheehan et coll. (2007) indiquent que 17% des familles qui se trouvent en visites supervisées transfèrent en échanges de garde supervisés avant la fin de la première année de services tandis que les autres y demeurent ou quittent les services. Parmi les familles qui sont en visites supervisées depuis 1 à 2 ans, ce sont 45% qui passent en échanges de garde tandis que ce pourcentage grimpe à 58% pour les familles qui obtiennent des visites supervisées depuis plus de deux ans. Dans l'étude de Park et coll. (1997), les familles sont restées en moyenne 7,8 mois dans les SDAS, ce qui est similaire aux résultats (M=7,6 mois) obtenus par Pearson et Thoennes (2000). Au Québec, il demeure difficile de déterminer les durées. Au début des années 2000, en moyenne, les familles recevant des visites supervisées demeuraient entre 9 et 18 mois dans les services tandis que celles en échanges de garde supervisés y demeuraient entre 6 et 36 mois. Il est toutefois important de spécifier que ces données québécoises n'ont pas fait de distinction entre les familles issues des services de protection de la jeunesse et celles en provenance de la Cour supérieure (Ministère de la Justice, 2005). Par ailleurs, différents facteurs influencent la durée moyenne d'utilisation des services. Par exemple, les familles quittent plus rapidement les services lorsqu'il s'agit d'une reprise de contacts ou lorsque le niveau de conflit parental

est faible. À l'inverse, les familles demeurent plus longtemps dans les services lorsque les motifs d'utilisation concernent des problèmes de santé mentale, des allégations d'abus physique, sexuel ou émotionnel, des problèmes de consommation ou des craintes d'enlèvement (Park et coll., 1997).

1.5 Adaptation des enfants

Les quelques études qui ont porté sur l'adaptation des enfants dans les SDAS se sont centrées sur leurs problèmes de comportements intériorisés et extériorisés. Ces derniers ont généralement été mesurés à l'aide du *Child Behavior Checklist* (CBCL) d'Achenbach. Les résultats sur ce plan divergent d'une étude à l'autre. Alors que certaines études n'ont relevé aucun problème de comportement atteignant un niveau clinique (Dunn, Flory, & Berg-Weger, 2004 [N=60]; Marchetti, 2008 [N=10]), d'autres indiquent qu'entre 12% et 42% des enfants présenteraient des difficultés d'adaptation atteignant le seuil clinique (Dunn, 2002 [N=41]; Jenkins et coll., 1997 [N=31]; Szirom et coll., 1998 [N=12]). Par ailleurs, seule Shepard (1992, [N=25]) a utilisé le *Conners' Parent Rating Scale-48* afin de mesurer les problèmes de comportement, les problèmes d'apprentissage, les symptômes psychosomatiques, l'impulsivité-hyperactivité et l'anxiété. La proportion d'enfants atteignant un seuil clinique pour chacun de ces indicateurs est respectivement de 35%, 19%, 35%, 19% et 15%. Précisons que selon cette échelle, seuls 7% des enfants atteignent un tel seuil dans la population générale. Les résultats issus d'études longitudinales ne sont pas davantage consensuels. Par exemple, Szirom et ses collaborateurs (1998) ont observé une amélioration de l'adaptation de l'enfant entre sa première visite à la ressource de droits d'accès et trois mois plus tard, alors que Dunn et ses collègues (2004) ont noté que l'adaptation des enfants demeurait stable sur une période de six mois dans les SDAS, soit au minimum entre la troisième visite ou échange (premier temps de mesure) et six mois après la mesure du temps 1. Ajoutons qu'au temps 1, le parent non gardien avait tendance à percevoir moins de problèmes de comportement intériorisés et extériorisés que le parent gardien. Puis, six mois plus tard, cette différence entre le parent visiteur et gardien n'était plus perceptible, ce qui, pour Dunn et ses collègues (2004), laisse supposer qu'au fil des contacts, les visites supervisées ont permis au parent visiteur d'avoir une meilleure connaissance de son enfant.

Les enfants qui se trouvent dans les SDAS sont présentés comme étant plus vulnérables que ceux ayant été exposés à des conflits similaires, mais sans recourir aux SDAS (Johnston & Straus, 1999 [N=111]). Ils présenteraient des difficultés émotionnelles et comportementales lorsqu'ils se retrouvent dans les SDAS (Jenkins et coll., 1997). Contradictoires, l'ensemble des données concernant l'adaptation des enfants dans les SDAS doit être interprété avec prudence puisque les échantillons examinés sont très petits. Aussi, très peu d'études ont documenté spécifiquement l'adaptation des enfants selon un contexte de visites supervisées ou d'échanges de garde.

Bien qu'ils n'obtiennent pas tous des SDAS à la suite d'une ordonnance de la cour, des éléments se rapportant aux enfants rencontrés par Sellenet (2010) ont tout de même été intégrés à cette section, et ce, en réponse au manque d'études supplémentaires sur le sujet. Si quelques enfants rencontrés par Sellenet obtiennent effectivement des SDAS dans le contexte d'une séparation conflictuelle ayant mené à une ordonnance de la cour, d'autres en reçoivent à la suite d'un placement en famille d'accueil (protection de la jeunesse) ou parce que leurs parents sont incarcérés ou hospitalisés pour des troubles psychiatriques. Les travaux de Sellenet (2010; 2012) suggèrent que l'adaptation des enfants dans les SDAS est influencée à la fois par leur âge et leur niveau de développement. En outre, dans un contexte de supervision des contacts, leur vécu émotionnel peut se manifester de diverses façons, notamment à travers des sentiments de colère, de peur, de culpabilité, d'inquiétude, de stress ou l'impression de se sentir pris dans un conflit de loyauté entre les parents.

1.6 Qualité de la relation parent-enfant

Deux études traitant de la qualité de la relation parent-enfant ont été recensées. La première, basée sur l'utilisation de l'*Index of Parental Attitudes* de Hudson (1982) montre que les parents (N=41) fréquentant les SDAS évaluent très positivement la relation qu'ils ont avec leur enfant (Dunn, 2002). Le score moyen obtenu à cette échelle est de 6,1, alors qu'une relation problématique est caractérisée par un score de 30 ou plus. Ajoutons que, de manière significative, les parents qui percevaient le plus positivement la relation avec leur enfant étaient aussi ceux qui rapportaient le moins de problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (CBCL) chez ce dernier.

Dans un échantillon constitué de parents divorcés utilisant des SDAS (n=10) et de parents divorcés n'utilisant pas de SDAS (n=10), Marchetti (2008) a utilisé l'*Adult-Adolescent Parenting Inventory 2* qui se centre sur les comportements et attitudes des parents à l'égard de l'enfant. Elle a observé que les parents plus âgés ou plus scolarisés étaient ceux qui présentaient les attitudes parentales les plus appropriées, positives, réalistes et soutenantes. Ce résultat est toutefois contradictoire avec celui obtenu par Dunn et ses collaborateurs (2004) qui n'ont trouvé aucune différence significative dans les comportements parentaux entre le premier temps de mesure (N=45 parents ayant effectué un minimum de trois visites ou échanges de garde) et le second (N=28 parents toujours dans les SDAS six mois après la première mesure), et ce, peu importe le statut du parent (père ou mère, parent gardien ou parent visiteur). Dans l'ensemble, les parents dans les SDAS endossent des comportements similaires à ceux de la population générale. La seule différence significative réside dans le fait que six mois après la première mesure, les parents étaient moins enclins à utiliser la punition corporelle envers leur enfant (Dunn et coll., 2004).

Du point de vue de certains parents, les SDAS représentent une occasion d'améliorer la relation ou les contacts parent-enfant (Bunchbinder, 2015; Gibbs et coll., 2007; Lévy 2009; Pearson & Thoennes, 2000). Parmi les 87 parents visiteurs interrogés dans l'étude de Pearson et Thoennes (2000), 70% admettent que les visites supervisées représentent une occasion de passer du bon temps avec l'enfant, et ce, même si un intervenant est présent avec eux. Quant aux parents (N=58) interrogés par Lévy (2009), 55% d'entre eux sont d'avis que les contacts se sont améliorés au fil des services. D'ailleurs, cette notion du temps qui contribue à l'amélioration de la situation se retrouve également dans le discours des 12 parents (6 parents gardiens, 6 parents visiteurs) interrogés par Gibbs et ses collaborateurs (2007). En effet, si des parents ont pu être réfractaires à l'idée d'obtenir des droits d'accès supervisés, il semble que le temps leur ait permis de mieux apprécier les services et de développer une meilleure relation avec leur enfant (Gibbs et coll., 2007; Szirom et coll., 1998).

1.7 Relation coparentale

Peu d'études ont mesuré la qualité de la relation coparentale des personnes fréquentant les SDAS et celles qui l'ont fait présentent aussi des résultats contradictoires. Ainsi, Jenkins et coll. (1997), qui ont examiné l'hypothèse voulant que le recours aux SDAS réduise le sentiment de colère et d'hostilité des parents (N=121) l'un envers l'autre n'ont toutefois trouvé aucun résultat permettant d'appuyer cette idée. En fait, 57% des parents ont admis qu'une conversation de dix minutes avec l'autre pourrait se terminer de manière conflictuelle et 71% ont dit perdre patience lorsqu'il fallait discuter de l'enfant avec l'autre parent. Par ailleurs, ce niveau de conflit a été évalué plus négativement par les parents utilisant des SDAS que par ceux divorcés mais n'utilisant pas ces services (Marchetti, 2008). Enfin, la plupart des parents considèrent que la communication avec l'autre demeure impossible en dépit des services reçus, tout comme ils sont pessimistes à l'idée de trouver une alternative aux SDAS (N=62) (Szirom et coll., 1998).

En ce qui a trait au conflit, les études sont plutôt contradictoires. Si certaines études ne démontrent que très peu de changements sur le plan du conflit (Jenkins et coll., 1997; Marchetti, 2008; Szirom et coll., 1998), d'autres tendent à souligner le contraire. En effet, Flory, Dunn, Berg-Weger et Milstead (2001), qui ont utilisé le *Modified Conflict Tactic Scale* pour évaluer les habiletés de résolution de conflits de parents fréquentant les SDAS (n=31), indiquent qu'entre le début des services (premier temps de mesure) et six mois plus tard (deuxième temps de mesure), le niveau de conflit parental avait significativement diminué. En outre, d'autres recherches soulignent que le temps et le recours aux SDAS ont permis aux parents de réduire le niveau de conflit qui les oppose à l'autre (Gibbs et coll., 2007; Lévy, 2009).

1.8 Satisfaction à l'égard des services de droits d'accès supervisés

La satisfaction des parents et des enfants à l'égard des SDAS sont les thèmes qui ont été les plus documentés dans les études à ce jour.

1.8.1 Satisfaction des parents à l'égard des services

La qualité des services offerts, le personnel dans les ressources, le fonctionnement et l'environnement physique sont des sources de satisfaction rapportées par plusieurs parents (Jenkins et coll., 1997; Gibbs et coll., 2007; Lévy, 2009). Sur les 121 parents utilisant des SDAS interrogés par Jenkins et ses collaborateurs (1997), pas moins de 80% sont satisfaits des lieux, du personnel en général, de la neutralité des employés, de la sécurité pour leurs enfants et pour eux-mêmes. Pour les parents (N=58) rencontrés par Lévy (2009), leur satisfaction à l'égard des SDAS atteint même 90%. En outre, d'autres parents précisent les différents éléments ayant permis de faciliter les contacts supervisés : la qualité des installations, la sécurité, l'environnement centré sur l'enfant, le soutien et la compréhension du personnel et la clarté des règles (Gibbs et coll., 2007).

À l'opposé toutefois, la durée trop courte des visites, le coût élevé des services, la rigidité des règles, le manque de matériel pour les enfants plus âgés et l'absence de rétroaction apparaissent comme étant des facteurs nuisant aux visites supervisées (Gibbs et coll., 2007). D'ailleurs, le manque de rétroaction par rapport aux contacts supervisés est un élément d'insatisfaction récurrent dans le discours des parents (Gibbs et coll., 2007; Jenkins et coll., 1997; Pearson & Thoennes, 2000; Szirom et coll., 1998). Dans l'étude de Pearson et Thoennes (2000), pas plus les parents visiteurs (59%) que les parents gardiens (56%) estiment avoir reçu des rétroactions utiles quant à la situation familiale qu'ils vivent. En fait, la grande majorité des parents auraient aimé obtenir une rétroaction par rapport aux réactions de l'enfant lors des visites. En outre, certains parents indiquent que les ressources devraient systématiquement fournir des informations factuelles à la cour (ex. : quel parent a annulé la visite, quel parent était en retard) et l'en informer lorsque les règles n'ont pas été respectées (Jenkins et coll., 1997; Pearson & Thoennes, 2000). Plus globalement, il semble que les procédures associées au système judiciaire soient caractérisées par une insatisfaction marquée de la part des parents (Broussard Baudoin, 2011; Jenkins et coll., 1997; Pearson & Thoennes, 2000). Des parents visiteurs croient aussi que l'intervenant est biaisé en faveur du parent gardien, que les règles sont trop strictes et que l'enfant n'est pas suffisamment à l'aise lors des visites (Pearson & Thoennes, 2000).

Le fait de vivre avec un stigma aussi fort que celui de devoir se présenter dans une ressource de droits d'accès supervisés est déploré par des parents (Broussard Baudoin, 2010; Gibbs et coll., 2007). Pour ceux qui en font mention, cette étiquette est associée à l'impression d'être des parents « moins compétents ».

Par ailleurs, Pearson et Thoennes (2000) ont identifié trois variables permettant de prédire la satisfaction des parents en visites supervisées. D'abord, plus le nombre de visites supervisées est élevé, plus les parents rapportent un niveau de satisfaction élevé à l'égard des services. Ensuite, plus les parents sont en mesure d'admettre la sévérité du conflit avec l'autre parent en lien avec les droits d'accès, plus ils sont satisfaits des services. Enfin, plus les parents reçoivent de rétroactions positives de la part des intervenants, plus grande est leur satisfaction. Notons que pour leur part, Jenkins et ses collaborateurs (1997) ne sont parvenus à identifier qu'une seule variable pouvant influencer le niveau de satisfaction des parents, soit le nombre d'années d'existence de la ressource. Ainsi, les parents gardiens tendraient à être plus satisfaits des services lorsque la ressource a une longue expérience en matière de supervision des droits d'accès. Ils précisent toutefois que la force de la relation étant plutôt faible, cette variable doit être interprétée avec prudence.

1.8.2 Satisfaction des enfants à l'égard des services

Très peu d'études ont porté spécifiquement sur la satisfaction des enfants. Néanmoins, dans une étude portant sur le *Supervised Access Pilot Project* (SAPP), Jenkins, Park & Peterson-Badali (1997) ont réalisé des entrevues de 15 minutes auprès de 29 enfants âgés de quatre ans et demi à quatorze ans. Pour leur part, Szirom et coll. (1998) ont interrogé 22 enfants australiens à l'aide d'un questionnaire leur permettant d'évaluer différents aspects des services tandis que Sheehan, Carson, Fehlberg et coll. (2005) en ont interrogé 24, tous âgés entre 5 et 15 ans. Parmi les enfants interviewés, 58% d'entre eux étaient incapables d'identifier la raison justifiant leur présence dans les services, 17% en avaient une compréhension minimale et 24% pouvaient expliquer de manière détaillée la raison les amenant à fréquenter une telle ressource (Jenkins et coll., 1997). Des expériences similaires ont été observées chez les 13 enfants (4 à 15 ans) interrogés par les chercheurs australiens Fitzgerald et Graham (2011). En effet, très peu (n=12) étaient en mesure d'expliquer la raison leur présence dans les SDAS et très peu (n=12) avaient le sentiment d'avoir pu s'exprimer quant à leur désir d'obtenir ces services (Fitzgerald & Graham, 2011). Ces résultats ne sont pas sans rappeler les propos de Saini, Van Wert et Gofman (2012) selon lesquels les familles dans les SDAS ont besoin d'être mieux informées sur la nature même des services qu'elles reçoivent.

En outre, la plupart des enfants interrogés ont indiqué être contents de participer à des visites supervisées, aimer fréquenter la ressource de droits d'accès et ne pas rencontrer de difficultés particulières dans les relations qu'ils entretiennent à la ressource (Fitzgerald & Graham, 2011; Jenkins et coll., 1997; Sellenet, 2008; Sheehan et coll., 2005; Szirom et coll., 1998). Plus précisément, ils ont dit aimer jouer avec les jouets, visiter leur parent (Jenkins et coll., 1997; Szirom et coll., 1998) et voir d'autres enfants (Jenkins et coll., 1997). D'ailleurs, dans l'étude de Jenkins et ses collaborateurs (1997), 58% ont mentionné préférer jouer avec d'autres enfants tandis que 27% ont dit préférer être avec leur parent. L'insatisfaction la plus fréquente des enfants a été attribuée aux jouets et aux activités qui ne convenaient pas forcément à tous les groupes d'âge (Jenkins et coll., 1997). De plus, 24% des enfants n'ont pas aimé suivre les règles de la ressource, ces règles étant jugées trop restrictives (Jenkins et coll., 1997; Sheehan et coll., 2005). Pour quelques enfants, le manque de clarté à propos des raisons de leur présence a entraîné des difficultés. Ils savaient qu'ils étaient observés et pour certains, cela a suscité un sentiment d'inconfort (Jenkins et coll., 1997; Sellenet, 2008; Szirom et coll., 1998).

1.9 Recommandations et implications pour la pratique

D'abord, plusieurs études ont recommandé d'augmenter le nombre de ressources de droits d'accès supervisés afin de rendre ce service accessible à davantage de familles (Ajaniku, 2006; Crook & Oehme, 2007; Dunn et coll., 2004; Park et coll., 1997; Pearson, Davis, & Thoennes, 2005; Peterson-Badali, Park, &

Jenkins, 1997; Szirom et coll., 1998; Tutty et coll., 2006). Les études suggèrent aussi un accroissement des plages horaire, la mise en place de programmes de soutien parental (orientation, médiation, éducation parentale), une augmentation du nombre d'employés et le développement d'un service de transport. La modulation du niveau de supervision selon la problématique à l'origine de la demande de services est aussi suggérée par certains auteurs (Commerford & Hunter, 2015; Szirom et coll., 1998; Tutty et coll., 2006). Pour Pearson, Davis et Thoennes (2005), il convient de promouvoir la visibilité de ces services, et ce, compte tenu du fait que moins de 10% des parents non gardiens avaient été informés de l'existence de ces services, la plupart ayant été référés par le tribunal. Ces mêmes auteurs recommandent aussi d'inclure des informations de base sur le soutien aux enfants dans les services d'éducation parentale, de bien cerner la population utilisant les SDAS et l'intensité des services à leur fournir. Néanmoins, compte tenu du grand besoin qu'ont certains parents d'être soutenus sur le plan des habiletés parentales ou de la relation parent-enfant, des auteurs estiment que les SDAS devraient offrir de manière plus systématique des services spécialisés de suivi psychosocial (ex. psychologue, travailleur social) (Birnbaum & Chipeur, 2010; Pearson & Thoennes, 2000; Szirom et coll., 1998). Pour Birnbaum et Chipeur (2010), au-delà de leur rôle d'observateurs, les intervenants devraient pouvoir endosser un rôle de facilitateur, principalement sur le plan des liens familiaux.

Pour leur part, Sheehan et coll. (2007) soulignent que les ressources contribuent à rétablir la relation entre le parent et l'enfant, tout en diminuant les possibilités de conflits et de violence entre les parents durant les visites. Ils suggèrent que l'amélioration du bien-être de l'enfant passe notamment par une plus grande collaboration des systèmes de référence. Néanmoins, devant le manque d'études longitudinales, il demeure difficile de savoir si la fréquentation d'un SDAS permet de réduire l'exposition de l'enfant aux conflits et à la violence parentale ou si le recours prolongé à ces services se fait réellement dans le meilleur intérêt de l'enfant (Commerford & Hunter, 2015). Cet élément rejoint d'ailleurs le point de vue de Sellenet (2010) pour qui les visites supervisées ne devraient être maintenues que dans le strict intérêt de l'enfant, selon le lien d'attachement qu'il a avec son parent et l'impact potentiel sur son développement.

En outre, pour être en mesure de gérer les situations à risque de façon efficace, le personnel des ressources devrait être composé de professionnels formés dans le domaine de la sécurité, de la violence conjugale et de l'intervention de crise (Sellenet, 2010; Sheehan et coll., 2007; Tutty et coll., 2006). L'importance de bien se positionner comme intervenant, de maintenir une certaine stabilité dans le personnel supervisant les droits d'accès et de clarifier les objectifs de la supervision avec les acteurs impliqués (parents, intervenants) sont autant d'éléments clés pour assurer le meilleur déroulement des SDAS (Sellenet, 2010). Par ailleurs, Johnston et Straus (1999) avancent l'idée que les ressources et leurs intervenants devraient avoir un plus grand rôle à jouer vis-à-vis des références faites par la cour, notamment lorsqu'elles ne sont pas en mesure d'offrir le soutien ou de répondre aux besoins identifiés par les tribunaux.

De l'avis de Sheehan et ses collaborateurs (2007), deux groupes d'enfants seraient moins bien desservis par les SDAS : les enfants qui sont continuellement en détresse et apeurés à l'idée de voir leur parent visiteur et les adolescents, dont le développement amène un besoin de vie privée, d'indépendance et de socialisation auprès des pairs. Pour sa part, à la suite de huit entrevues rétrospectives avec des jeunes adultes ayant déjà reçu des SDAS, Corcoran (2005) recommande que les intervenants soient attentifs à l'historique souvent perturbé des enfants qui fréquentent ces ressources. Pour Sellenet (2010), il apparaît prioritaire que les interventions visant l'accompagnement d'enfants soient bien soutenues par une pratique rigoureuse. De ce fait, la capacité de bien observer l'enfant lors des contacts supervisés est le principal outil de travail des intervenants, au sens où, par ses faits et gestes, l'enfant transmet une série d'émotions et d'informations rattachées à son meilleur intérêt. Afin de réduire la confusion, le rôle de l'intervenant et de la ressource devrait aussi être expliqué plus clairement aux enfants (Corcoran, 2005;

Johnston & Straus, 1999); Szirom et coll., 1998). Johnston et Straus (1999) ajoutent que sans égard à son âge, l'enfant devrait toujours visiter la ressource avant son premier contact, et ce, afin de le rassurer, de favoriser son sentiment de pouvoir et de lui permettre de prendre connaissance des règles de fonctionnement. Notons que cette idée de visiter la ressource avant de débuter les SDAS est également partagée par Szirom et ses collaborateurs (1998). Tant les parents que les intervenants devraient aussi instaurer des rituels avant les contacts, de la même manière qu'on en instaure avant le coucher par exemple. Ainsi, la routine de l'enfant avant un contact devrait toujours être stable, que ce soit par la façon dont il est accueilli par les intervenants ou par les propos que tient le parent gardien.

Gibbs, McKenzie et Dempster (2007) soulignent que des facteurs peuvent faciliter les contacts supervisés : du matériel diversifié et de qualité, un environnement sécuritaire et axé sur l'enfant, du personnel soutenant et compréhensif, des règles claires et directes et des mesures pour réduire les conflits entre les parents. À l'inverse, ils ont identifié des facteurs complexifiant les contacts supervisés : le stigma associé à l'utilisation de ces ressources, du matériel qui n'est pas toujours adapté à l'âge des enfants, des visites parfois trop courtes, des règles trop rigides, des coûts trop élevés pour les visites, le manque de rétroaction et, parfois, le sentiment d'être jugé par le personnel. Ainsi, sur le plan clinique, les parents interrogés recommandent une plus grande flexibilité dans l'application des règles, un accroissement de la durée des visites, un plus grand nombre de visites, la possibilité d'être supervisés en dehors de la ressource, plus de rétroaction afin d'améliorer les relations entre le parent visiteur et l'enfant et pour certains, l'abolition des coûts associés aux visites (Gibbs et coll., 2007).

Au terme de leur revue de la littérature, Birnbaum et Chipeur (2010) en sont venus à formuler des recommandations pour optimiser les SDAS pour les familles en provenance de la cour. De leur point de vue, lors de l'ordonnance de droits d'accès supervisés, la cour devrait toujours appuyer ses décisions sur des évaluations psychosociales réalisées auprès des deux parents. En outre, une formation adaptée serait bénéfique pour les intervenants dans les SDAS et pour ceux des organismes œuvrant auprès de familles touchées par un conflit sévère de séparation. Il serait tout aussi souhaitable que la cour exige une limite de temps au terme de laquelle une révision du dossier de droits d'accès soit obligatoire. À ce sujet, la cour devrait accorder un temps au parent visiteur pour démontrer qu'il a acquis, ou non, les habiletés parentales permettant l'arrêt de la supervision. Enfin, Birnbaum et Chipeur (2010) soulignent également que la recherche, les ressources de droits d'accès et les services psychosociaux destinés aux parents et aux enfants recevant des SDAS devraient pouvoir bénéficier d'un meilleur financement.

Chapitre 2

Les services offerts, la clientèle desservie et le personnel en place

Chapitre 2 : Les services offerts, la clientèle desservie et le personnel en place

Marie-Christine Saint-Jacques
Marie-Christine Fortin
Sylvie Drapeau
Annick St-Amand
Marie-Hélène Gagné

Le chapitre 2 est consacré à la présentation des résultats du premier volet de l'étude. L'objectif de ce volet est double. Il vise d'abord à décrire les services offerts par les ressources de supervision des droits d'accès au Québec. Pour y parvenir, les variables suivantes sont documentées : la concentration démographique où sont implantées les ressources participantes, la nature des services offerts, le volume de services offerts annuellement, le nombre de parents et d'enfants desservis, le nombre d'incidents rapportés et le nombre de rapports synthèses produits. Le second objectif permet de décrire les caractéristiques socioprofessionnelles du personnel qui dispensent ces services. La nature des postes, le nombre de personnes occupant chacun des postes, le temps consacré par semaine à cette fonction, le niveau et le domaine de formation, l'expérience ainsi qu'un aperçu du taux de roulement du personnel sont les variables explorées.

2.1 Méthodologie

2.1.1 Population à l'étude

L'ensemble des ressources offrant des services de droits d'accès supervisés constituent la population à l'étude. Pour y participer, différents critères ont été établis :

a) Les ressources offrent des services de supervision des droits d'accès (SDAS), que ce soit des échanges de garde ou des visites supervisées;
b) La clientèle se compose de familles qui ont une ordonnance de la Cour supérieure du Québec pour des SDAS ou qui utilisent ces services à la suite d'une entente survenue en médiation ou d'une entente volontaire;
c) Les ressources sont situées sur le territoire de la province de Québec;
d) Les ressources ont offert des SDAS au cours de l'année 2010-2011.

Les ressources n'ayant pas offert de services en 2010-2011 ou celles ne desservant qu'une clientèle provenance des services de la protection de la jeunesse ont été systématiquement exclues.

2.1.2 Recrutement

Pour déterminer quelles ressources offraient des SDAS en 2010-2011, l'équipe de recherche a sollicité le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Famille pour qu'ils lui transmettent l'information la plus à jour sur ces ressources. Après que l'équipe ait identifié 39 ressources potentielles, le ministère de la Justice du Québec, en mars 2012, a envoyé une lettre à chaque ressource leur annonçant le développement d'une étude sur les SDAS et leur précisant que la coordonnatrice du projet communiquerait avec eux. Dans cette lettre, il encourageait alors les ressources à collaborer à la recherche. En mai 2012, afin d'expliquer les objectifs de la recherche et de vérifier leur intérêt à

participer, chaque ressource a été contactée une première fois par la coordonnatrice du projet. Les contacts se sont faits par courrier électronique ou par téléphone. Par téléphone, les ressources ont été relancées jusqu'à cinq reprises et chaque fois, un message a été laissé à l'intention du responsable des SDAS. Puis, en juin 2012, toutes les ressources qui ont donné suite aux appels de la coordonnatrice ont reçu les documents expliquant chacune des phases de la recherche (annexe 2.1), le tout accompagné d'un formulaire de consentement (annexe 2.2). De la mi-juin à la mi-septembre, les ressources volontaires ont de nouveau été contactées afin d'obtenir leur consentement et ainsi répondre à leurs questions supplémentaires.

Au terme de toutes les démarches, 15 des 39 ressources initialement ciblées ont accepté de remplir le questionnaire permettant de décrire leurs services et de dresser leur profil. Les démarches pour contacter les différentes ressources ont permis de constater que six des trente-neuf ressources initialement ciblées n'offraient plus le service. En somme, sur 33 ressources qui offraient encore des SDAS en 2010-2011, 18 n'ont pas été en mesure de participer à cette phase de l'étude, ce qui correspond à un taux de participation de 46,5%. Notons que différentes raisons justifient la non-participation de 18 ressources (Tableau 2.1).

Tableau 2.1 - Motifs de non-participation

Motif	N
Ne donne pas suite aux appels, lettres ou courriels	6
Manque de ressources humaines et financières	6
Participation non effective, malgré le consentement	5
La clientèle actuelle ne correspond pas au profil	1

2.1.3 Collecte de données

Un questionnaire développé par l'équipe de recherche (annexe 2.3) et comportant 10 questions à réponses courtes a servi de guide pour collecter les données auprès des ressources. Ce questionnaire, qui s'appuyait sur des données annuelles (2010-2011) pour la plupart, a permis de documenter les variables suivantes : année de fondation de la ressource, types de services offerts, provenance des familles, nombre d'ouvertures de dossiers, d'enfants dans les services, de services offerts, d'incidents et de rapports synthèses envoyés au tribunal et profil des employés.

Différentes stratégies ont été mises en place pour faciliter cette collecte de données et ainsi minimiser la charge de travail imposée aux ressources. Dans un premier temps, il a été proposé aux ressources d'envoyer leur rapport annuel à la coordonnatrice de l'étude afin qu'elle extraie les informations requises. Puis, les ressources membres du Regroupement québécois des ressources de supervision de droits d'accès pouvaient aussi envoyer leur « grille d'informations complémentaires » afin de fournir des données supplémentaires (annexe 2.4). Dans le cas où des données étaient manquantes, la coordonnatrice a renvoyé le questionnaire aux responsables des ressources afin de les inviter à le finaliser, mais de manière ciblée. Notons que certaines ressources ont préféré remplir elles-mêmes le questionnaire et le retourner directement à la coordonnatrice de l'étude.

2.1.4 Analyse des données

Les données présentées dans cette section couvrent une période de douze mois comprise entre le 1er avril 2010 et le 31 décembre 2011. Cette procédure découle du fait que certaines ressources utilisent l'année civile (janvier à décembre) comme année de référence pour leur rapport annuel tandis que d'autres se réfèrent à l'année financière (avril à mars). Étant donné qu'aucun événement majeur pouvant avoir une incidence sur les variables mesurées ne s'est produit au cours de cette période, nous pouvons considérer que la différence sur le plan des années de référence n'introduit pas de biais dans les résultats.

L'ensemble des données obtenues ont été analysées à partir du logiciel SPSS. Des analyses statistiques descriptives (distribution de fréquences, indices de tendance centrale, indices de dispersion) ont été effectuées.

2.1.5 Limites

Les résultats de l'étude doivent être interprétés à l'intérieur des limites méthodologiques. Puisque les ressources n'ont pas toutes la même façon de compiler les données propres à leur organisation, des ajustements ont parfois été nécessaires. Par exemple, certaines ressources peuvent compiler des informations uniquement pour les familles de la Cour supérieure tandis que d'autres y intègrent les données propres aux familles issues des services de protection de la jeunesse. Également, les pratiques instaurées et la gestion des ressources humaines n'étant pas uniformes d'une ressource à l'autre, il est arrivé que des informations soient manquantes. Soulignons aussi que les ressources qui ont accepté de collaborer existent, en moyenne, depuis un bon nombre d'années. Ce sont donc des ressources dont le fonctionnement est probablement rodé. Malgré ces limites, nous estimons que le portrait présenté dans les pages suivantes est plutôt représentatif des ressources de droits d'accès supervisés au Québec.

2.1.6 Éthique

L'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) (n° d'approbation 2012-057, le 03-05-2012). Afin de respecter l'intégrité et la dignité des ressources participantes, tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre. Chaque ressource a donné son accord pour participer à la recherche et a été informée des mesures de confidentialité mises en place. À cet effet, un formulaire de consentement (annexe 2.2) a été signé puis retourné à l'équipe de recherche. Les buts et les objectifs de la recherche ont été expliqués clairement afin d'éviter toute ambiguïté.

2.2 Résultats

2.2.1 Profil des ressources[3] et nature des services

À l'échelle provinciale, les 15 ressources participantes se répartissent sur différents territoires géographiques (Tableau 2.2). Alors que Statistique Canada utilisait autrefois le terme « région urbaine » pour désigner une zone plus densément peuplée, la catégorisation des villes s'effectue maintenant en fonction des différents niveaux de « centre de population ». Le centre de population désigne dorénavant une zone géographique ayant une concentration démographique d'au moins 1 000 habitants et une densité populationnelle d'au moins 400 habitants au kilomètre carré. En fait, les centres de population sont classés en fonction de la taille de leur population : petit (1 000 à 29 999 habitants), moyen (30 000 à 99 999 habitants) et grands (100 000 habitants et plus). En dehors de ces seuils, les centres de population continuent d'être désignés comme étant des « régions rurales ».

[3] Dans ce chapitre, les « ressources » désignent uniquement les ressources participant à l'étude.

En somme, si la majorité des ressources participant à l'étude se situent dans de grands centres de population, d'autres sont localisées dans de petits ou des moyens centres alors qu'aucune ne se situe en milieu rural. Le tableau suivant permet de voir la répartition des ressources en fonction de leur territoire d'appartenance.

Tableau 2.2 - Caractéristique du territoire de la ressource

Centres de population	Ressources
Petit centre (1 000 à 29 999 habitants) % (n)	33,3 (5)
Moyen centre (30 000 à 99 999 habitants) % (n)	26,7 (4)
Grand centre (100 000 habitants et plus) % (n)	40,0 (6)

En 2010-2011, les ressources existent en moyenne depuis 24,6 ans. Cela ne signifie toutefois pas qu'au moment de leur fondation, les SDAS étaient effectifs. Sept des ressources participantes sont sur le terrain depuis au moins 25 ans et aucune ne cumule moins de 10 ans d'expérience. On constate donc qu'il s'agit d'organisations implantées depuis longtemps dans les services communautaires auprès des familles.

En matière de droits d'accès, la plupart des ressources offrent des services de visites supervisées (n=15) ou d'échanges de garde supervisés (n=14). Certaines présentent une gamme de services un peu plus complète et offrent des levées de supervision progressives ou des supervisions des communications téléphoniques ou écrites. En moyenne, une ressource en droits d'accès offre environ quatre services parmi la liste présentée dans le tableau qui suit. Notons que dans le tableau 2.3, les autres services se réfèrent à des rencontres psychosociales, à des conseils juridiques ou à des prêts de locaux.

Tableau 2.3 - Type de services offerts

Type de services	Ressources
Visites supervisées % (n)	100, (15)
Échanges de garde supervisés % (n)	93,3 (14)
Visites supervisées court terme % (n)	53,3 (8)
Levée de supervision progressive % (n)	26,7 (4)
Supervision de communications téléphoniques % (n)	20,0 (3)
Supervision de communications écrites % (n)	26,7 (4)
Visites supervisées avec grands-parents ou autre % (n)	53,3 (8)
Autres services % (n)	20,0 (3)

Si les visites supervisées (avec parents et plus rarement avec des grands-parents) et les échanges de garde sont des services mieux connus, voire définis, d'autres demeurent méconnus. Ainsi, la visite supervisée court terme permet à une famille d'éclaircir sa situation familiale ou de rétablir le contact parent-enfant interrompu, le temps d'environ quatre rencontres. Pour sa part, la levée de supervision progressive est une rencontre entre un parent et son enfant au cours de laquelle l'intervenant supervise le début et la fin de la visite. Entre temps, le parent peut demeurer ou quitter les locaux de l'organisme, sans supervision. Quant aux supervisions des communications téléphoniques et écrites, elles permettent au parent de communiquer avec son enfant, mais sous supervision d'un intervenant qui s'assure que les propos tenus soient appropriés. Enfin, précisons que plusieurs ressources offrent généralement d'autres services en dehors des services réguliers de supervision des droits d'accès. Or, dans le cadre de l'étude, seuls les services en droits d'accès ont été comptabilisés.

2.2.2 Nombre de services, d'enfants et de familles

En 2010-2011, 452 familles se retrouvent dans les services pour des visites supervisées tandis que 344 le sont pour obtenir des échanges de garde supervisés (Tableau 2.4). Un total de 796 familles est ainsi touché par l'un ou l'autre de ces services. Les 15 ressources n'étant pas toutes de la même taille et ne couvrant pas toutes un grand centre populationnel, il existe des écarts notables entre le nombre minimum et maximum de familles accueillies dans le cadre des visites ou des échanges de garde supervisés.

Tableau 2.4 - Nombre moyen de familles utilisant des services dans les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011)

Type de service	Familles
Visites supervisées	
(Min – Max)	(5 – 89)
M (n)	30,13 (452)
Échanges de garde supervisés	
(Min – Max)	(1 – 89)
M (n)	22,93 (344)
Total	
(Min – Max)	(…)
M (n)	53,06 (796)

Parmi l'ensemble des familles ayant reçu des services, 56,28% (n=448) étaient de nouvelles familles, c'est-à-dire des familles qui ont débuté les services en 2010-2011 (Tableau 2.5). Cette nouvelle clientèle représente plus de la moitié des familles suivies (56,3%).

Tableau 2.5 - Nombre moyen de nouvelles familles accueillies par les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011)

Type de service	Nouvelles familles
Visites supervisées	
(Min – Max)	(5 – 69)
M (n)	20,0 (300)
Échanges de garde supervisés	
(Min – Max)	(0 – 43)
M (n)	9,87 (148)
Total	
(Min – Max)	(…)
M (n)	29,87 (448)

En 2010-2011, les 15 ressources ayant participé à l'étude ont accueilli 1 114 enfants dans leurs SDAS (Tableau 2.6). Plus de 58% des enfants bénéficient des services de visites supervisées tandis que 42% sont impliqués dans les échanges de garde supervisés.

Tableau 2.6 - Nombre moyen d'enfants accueillis par les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011)

Type de service	Enfants
Visites supervisées	
(Min – Max)	(8 – 157)
M (n)	43,7 (655)
Échanges de garde supervisés	
(Min – Max)	(0 – 116)
M (n)	30,6 (459)
Total	
(Min – Max)	(…)
M (n)	74,3 (1 114)

Une fois de plus, étant donné la taille des ressources, le nombre de services dispensés au cours de l'année 2010-2011 varie grandement (Tableau 2.7). Si la moyenne de visites supervisées par ressource est de 270,9, il serait peut-être plus représentatif de dire que 60% des ressources (n=9) en ont effectué moins de 150 tandis que 20% (n=3) en ont fait entre 275 et 475. Seules trois ressources comptabilisent plus de 500 visites supervisées en 2010-2011. Quant aux échanges de garde supervisés, rappelons qu'il est entendu qu'un échange de garde correspond à une arrivée ou à un retour. Par exemple, une arrivée le vendredi soir et un retour le dimanche comptent pour deux échanges. En moyenne, les ressources ont réalisé 618,9 échanges au cours de l'année 2010-2011. Cependant, le tiers de ces ressources (33,3%) (n=5) a réalisé moins de 75 échanges, tandis que le deuxième tiers (33,3%) (n=5) en a réalisés entre 100 et 500. Enfin, le dernier tiers (33,3%) (n=5) comptabilise plus de 640 échanges annuellement.

Tableau 2.7 - Nombre moyen de services dispensés par les 15 ressources participantes selon le type de service offert (2010-2011)

Type de service	Services
Visites supervisées	
(Min – Max)	(16 – 900)
M (n)	270,9 (4 064)
Échanges de garde supervisés	
(Min – Max)	(21 - 2 982)
M (n)	618,9 (9 283)
Total	
(Min – Max)	(…)
M (n)	889,8 (13 347)

2.2.3 Nombre d'incidents

Dans le domaine des droits d'accès supervisés, un incident désigne différentes situations ou comportements de la clientèle menaçant la sécurité des personnes et des lieux : violence physique, psychologique ou verbale, épisodes de consommation, contact avec l'ex-conjoint, situation de crise, etc. Or, parmi les ressources qui ont participé à l'étude, peu sont en mesure de chiffrer le nombre d'incidents survenus en lien avec les familles en provenance de la Cour supérieure (Tableau 2.8). En effet, seulement six ressources ont colligé cette information. Pour les neuf autres, le rapport d'incidents inclut aussi les incidents qui ont pu se produire avec les familles en provenance des centres jeunesse et n'est donc pas spécifique à la population à l'étude. Cette particularité rend donc impossible le calcul d'un ratio d'incidents par services rendus. La plupart des ressources n'ont répertorié qu'un ou aucun incident, et ce, que ce soit pour les visites supervisées ou les échanges de garde. Ainsi, sur les six ressources détenant l'information, un total de 116 incidents pour les cas de visites supervisées (M=19,33) est répertorié alors que 49 sont rapportés pour les échanges de garde (M=8,17)

Tableau 2.8 - Nombre d'incidents (2010-2011) notés dans les ressources qui les colligent (n=6)

Visites supervisées		Échanges de garde supervisés	
Nombre d'incidents	**Nombre de ressources**	**Nombre d'incidents**	**Nombre de ressources**
0	3	0	3
7	1	1	1
31	1	11	1
78	1	37	1

2.2.4 Nombre de rapports synthèses

Pour les SDAS, un rapport synthèse correspond au rapport qui est transmis au tribunal lorsque demandé. Précisons ici qu'il ne s'agit pas d'une présence au tribunal, mais bien du rapport synthèse contenant l'ensemble des rapports d'observation et des notes évolutives pour une même famille. De la même manière que pour les rapports d'incidents, il a été difficile de répertorier le nombre de rapports synthèses envoyés au tribunal (Tableau 2.9). Seules 10 ressources ont une comptabilité qui leur permet de séparer le nombre de rapports synthèses envoyés au tribunal pour leurs dossiers en provenance de la Cour supérieure et non pour ceux des centres jeunesse. Quoi qu'il en soit, sept ressources ont chacune

transmis moins de 20 rapports synthèses au tribunal tandis que trois en ont transmis plus de 40, et ce, que ce soit pour des situations de visites ou d'échanges de garde supervisés (M=19,6). Ensemble, les dix ressources ont donc transmis un total de 196 rapports synthèses.

Tableau 2.9 - Nombre de rapports synthèses transmis par les ressources (2010-2011)

Nombre de rapports synthèses	Nombre de ressources
0	1
1 à 10	4
11 à 20	2
40 et +	3
Non calculable	5

2.2.5 Les salariés, les étudiants et les bénévoles travaillant dans les SDAS

Le profil du personnel travaillant dans les SDAS a été dressé en utilisant, comme période de référence, l'année 2010-2011. Différentes variables ont été compilées : la nature des postes (coordonnateur, intervenant, etc.), le nombre de personnes occupant chacun des postes, le temps consacré par semaine à cette fonction, le niveau et le domaine de formation, l'expérience ainsi que le maintien ou non de cette personne en emploi au moment où le questionnaire a été complété. Il n'a pas été facile d'agréger les données fournies par les organisations, car les informations ont été rapportées de manière très diversifiée, reflétant la pluralité des systèmes de compilation des SDAS. En outre, plusieurs informations sont demeurées manquantes[4] malgré les tentatives pour les compléter. La variation du nombre de répondants aux questions s'explique par la complétion parfois partielle des questions sur ce thème. Enfin, l'usage du féminin est privilégié ici, et ce, afin de refléter que les femmes sont largement majoritaires dans ces organisations, indépendamment de la nature des postes.

2.2.5.1 Les directrices

Douze organisations sur les quinze qui ont participé à l'étude ont un directeur en poste et, dans la majorité des cas (10 sur 12), il s'agit d'une femme. Le temps consacré à la direction du SDAS varie beaucoup, passant de deux à soixante-douze heures par semaine (M=22,9). La formation des directrices a été documentée dans huit questionnaires sur douze. Elles ont principalement un DEC (n=3) ou un baccalauréat (n=3). Une directrice est titulaire d'un diplôme d'études professionnelles et une dernière mène des études universitaires au moment de remplir le questionnaire. Sur huit directrices, deux ont une formation reliée à l'intervention sociale[5] et une détient une formation en administration. Le nombre d'années d'expérience des directrices de SDAS varie de 12 à 312 mois (N=11; M=136,3). Ce sont donc, dans l'ensemble, des personnes expérimentées. Dix directrices sur onze qui étaient en poste lors de la période à l'étude (soit l'année 2010-2011) le sont toujours au moment où les ressources ont rempli ce questionnaire (soit environ 15 mois après la fin de la période à l'étude[6]), ce qui représente un taux de maintien en poste de 0,9[7].

[4] Lorsque pertinent, le nombre de données manquantes est signalé par l'abréviation dm.

[5] Dans cette étude, le travail social, l'éducation spécialisée, l'intervention en délinquance, la psychoéducation, la psychologie, l'éducation, l'adaptation scolaire, la toxicomanie et la sexologie sont considérés comme une formation reliée à l'intervention sociale. Un baccalauréat multiple, dont les composantes ne sont pas précisées, est considéré comme une formation hors domaine.

[6] Les questionnaires ont été remplis de juillet à septembre 2012, sauf pour deux ressources qui les ont transmis respectivement en décembre 2012 et en février 2013.

[7] Le taux de maintien en poste du personnel est calculé en divisant le nombre de personnes toujours en poste au moment de remplir le questionnaire par le nombre total de personnes ayant travaillé durant la période à l'étude. Par exemple, si 12

2.2.5.2 Les coordonnatrices

Onze organisations sur les quinze participantes ont au moins une coordonnatrice (une organisation en a trois). Dix-sept fois sur dix-huit, ce poste est occupé par une femme. Comme pour les directrices, on constate que le temps consacré à la coordination varie beaucoup d'un SDAS à l'autre, allant de 4 à 39,7 heures par semaine (M=18). L'information concernant leur formation a été fournie pour 17 coordonnatrices. Ces dernières ont principalement un diplôme d'études collégiales (DEC) (n=6, dont 4 relié à l'intervention sociale), un baccalauréat (n=6, dont 4 relié à l'intervention sociale) ou une maîtrise (n=1 reliée à l'intervention sociale). Lors de la complétion du questionnaire, deux poursuivent des études universitaires au moment de participer à l'étude. L'expérience de ces coordonnatrices (n=17) varie de moins d'un mois à 240 mois (M=59,7). Ce sont donc, dans l'ensemble, des personnes expérimentées. Onze coordonnatrices en poste en 2010-2011 l'étaient toujours au moment de remplir le questionnaire, ce qui correspond à un taux de roulement de 0,6.

2.2.5.3 Les intervenantes

Près du tiers des SDAS ont des intervenantes travaillant à temps plein (4 sur 15). Cependant, trois ressources en ont plusieurs (M=3,3). Ces intervenantes (n=13) travaillent en moyenne 31,7 heures par semaine. Leur formation a été décrite pour sept d'entre elles : quatre ont un DEC (dont trois relié à l'intervention sociale), deux ont un baccalauréat ou un certificat (dont un relié à l'intervention sociale). Le nombre d'années d'expérience des intervenantes est très variable (18 à 170 mois), mais dans l'ensemble, il s'agit d'une expérience de plusieurs années (M=82,9 mois). Dix intervenantes à temps plein, en poste en 2010-2011, l'étaient toujours au moment de remplir le questionnaire, ce qui correspond à un taux de roulement de 0,8.

La grande majorité des SDAS ayant participé à l'étude emploient des intervenantes travaillant à temps partiel (14 sur 15). Ces intervenantes (N=67; 49 femmes; 3 hommes; 15 dm) travaillent en moyenne 7,2 heures par semaine. Leur formation a été décrite dans 53 cas : 14 personnes ont un DEC et 6 sont en train d'en réaliser un ; complétées ou non, ces formations sont toutes reliées à l'intervention sociale. Dix-neuf intervenantes ont un baccalauréat (dont 14 relié à l'intervention sociale), 13 poursuivent des études de baccalauréat (relié à l'intervention sociale) et une personne est inscrite dans un certificat relié à l'intervention sociale. Le nombre d'années d'expérience des intervenantes varie beaucoup (0,25 à 168 mois; M=21,2). Sur les 51 intervenantes pour lesquelles la question a été documentée, vingt-cinq d'entre elles étaient toujours en poste au moment de remplir le questionnaire, ce qui constitue un taux de roulement de 0,5. Il s'agit de la catégorie d'emploi où l'on retrouve le plus faible taux de rétention.

2.2.5.4 Les bénévoles et les stagiaires

Le tiers des SDAS (5 sur 15) fonctionnent avec des bénévoles et parfois, ils sont nombreux, allant de 4 à 29 bénévoles (M=12). Plusieurs ressources accueillent des stagiaires (9 sur 15), pour un total de 19 durant la période à l'étude. En moyenne, on compte 2,1 stagiaires dans les organisations qui en accueillent et, globalement, une moyenne de 1,3 stagiaire par organisation.

Enfin, soulignons que deux ressources emploient des agents de sécurité et une accueille des personnes qui y réalisent des travaux compensatoires.

personnes ont travaillé dans une SDAS en 2010-2011, mais que 6 sont encore en poste au moment de compléter les questions, on parlera d'un taux de roulement de 0,5. Plus le résultat est petit, plus il y a eu du roulement. Dans une organisation où il n'y a pas eu de changement de personnel, le résultat sera de 1.

Chapitre 3
Description de la clientèle et des trajectoires de services

Chapitre 3 : Description de la clientèle et des trajectoires de services

Marie-Christine Saint-Jacques
Marie-Christine Fortin
Sylvie Drapeau
Annick St-Amand
Marie-Hélène Gagné

Ce chapitre a pour objectif de dresser un portrait des problématiques qui ont mené des familles québécoises à utiliser les SDAS en vertu d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou survenue en médiation et de documenter la trajectoire de services qui s'en est suivie. Plus précisément, il documente les variables suivantes : les caractéristiques sociodémographiques des enfants dans les SDAS, les problématiques familiales à l'origine de la demande de services, les types de services utilisés, la durée des services, le nombre d'annulations, la fréquence des contacts parent-enfant, les motifs de prolongation et la fin des services.

3.1 Méthodologie

3.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée de parents qui ont obtenu des services de droits d'accès supervisés (SDAS) et dont les services ont pris fin. Tous ont obtenu des visites supervisées ou des échanges de garde supervisés.

Pour participer à l'étude, différents critères ont été établis :

1) Les participants devaient être les parents d'au moins un enfant mineur (moins de 18 ans);
2) Ils devaient avoir eu recours aux SDAS en vertu d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente survenue en médiation;
3) L'utilisation des SDAS devait être réputée terminée. De ce fait, les dossiers analysés ici sont des dossiers fermés, c'est-à-dire qu'ils réfèrent à des situations pour lesquelles les SDAS ont pris fin pour une période supérieure à 30 jours, entre le 1er avril 2010 et le 15 mai 2014.

Par ailleurs, les ressources offrent parfois des SDAS aux familles provenant des services de protection de la jeunesse. Les données se rapportant à ces familles n'ont pas été prises en compte dans la présente étude.

3.1.2 Recrutement

Sur les 15 ressources offrant des SDAS qui ont accepté de collaborer au premier volet de l'étude (voir chapitre 2), huit se sont impliquées dans ce deuxième volet. Deux stratégies de recrutement ont été utilisées. Dans la première, il a été demandé aux ressources de contacter les parents dont le dossier avait été fermé entre le 1er avril 2010 et le 31 août 2013 afin d'obtenir l'autorisation d'accéder à leur dossier et d'y extraire des informations. En s'inspirant d'une procédure de sollicitation téléphonique fournie par l'équipe de recherche (annexe 3.1), les ressources ont informé les parents de l'existence de l'étude puis ont vérifié leur intérêt à y participer. Si elles le jugeaient nécessaire, les ressources pouvaient envoyer un feuillet par la poste aux parents (annexe 3.2). Ce feuillet expliquait la nature de l'étude et la participation demandée. Néanmoins, la plupart des ressources ont préféré téléphoner directement aux parents afin de leur expliquer la recherche et solliciter d'emblée leur consentement verbal (annexe 3.3).

Afin de compléter le recrutement, une seconde source de données a été utilisée. Des parents participant à un autre volet de la présente étude (volet 3 longitudinal) complétaient plusieurs questionnaires au fur et à mesure de leur progression dans les services. Un de ces questionnaires était similaire à celui utilisé dans le présent volet et était rempli lorsque les parents cessaient de recevoir des services (au plus tard le 15 mai 2014). Les informations collectées à cette occasion ont donc été transférées dans le présent volet.

3.1.3 Source des données

Ces stratégies de recrutement ont permis d'obtenir, dans certains cas, la participation des deux parents, et dans d'autres, d'un seul parent, ce qui a eu une incidence sur la manière dont ont pu être collectées les données. En effet, il faut savoir que les dossiers tenus par les organismes communautaires qui dispensent des SDAS sont des dossiers « famille ». Ils contiennent des informations concernant les deux parents et les enfants. De plus, les SDAS sont tributaires de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. En vertu de cette loi, l'accès aux dossiers de chaque famille n'est permis qu'avec le consentement des deux parents. Ainsi, aucune information n'a pu être extraite d'un dossier ou transmise à l'équipe de recherche sans le consentement des deux parents. Une autre procédure de collecte de données a été utilisée lorsqu'un seul parent acceptait de participer à l'étude (voir la section 3.1.5).

3.1.4 Échantillon

L'échantillon final est non probabiliste. Il est formé de 197 situations familiales dans lesquelles l'un (n=112) ou les deux parents (n=85) ont accepté de donner accès à leur dossier. Ces situations impliquent 273 enfants, pour une moyenne de 1,4 enfant par famille. Tous types de services confondus, l'âge des enfants au moment de l'ouverture du dossier varie de 2 mois à 15 ans, pour un âge moyen de 5,5 ans (é.-t.=3,48) (Tableau 3.1). Lorsque les enfants se retrouvent en échanges de garde supervisés au moment de débuter les services, ils sont alors un peu plus vieux que ceux en visites supervisées ou en visites et échanges de garde supervisés, mais cette différence n'est pas significative. La moyenne d'âge des premiers est de 6,3 ans (é.-t.=3,45) tandis que celle des enfants en visites supervisées est de 5,2 ans (é.-t.=3,36). Ce sont ceux qui ont pris part aux visites et aux échanges de garde supervisés qui sont les plus jeunes au moment d'amorcer les services (M=4,87; é.-t.=3,72).

Tableau 3.1 - Âge moyen des enfants dans les SDAS selon le type de service utilisé

Âge	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S. et É.G.
(Min-Max)	(0,17 - 15)	(0,17 - 15)	(0,5 - 13,58)	(0,17 - 14)
M (n)	5,50 (273)	5,22 (137)	6,27 (88)	4,87 (48)
Écart-type	3,48	3,36	3,45	3,72

En outre, comme en témoigne le tableau suivant (Tableau 3.2), les SDAS touchent à la fois les garçons et les filles, dans une proportion assez semblable. Notons que dans quelques cas (n=4), il n'a pas été possible de documenter le sexe de l'enfant.

Tableau 3.2 - Sexe des enfants dans les SDAS selon le type de service utilisé

	Tous		V.S. seulement		É.G. seulement		V.S. et É.G.	
	Filles	Garçons	Filles	Garçons	Filles	Garçons	Filles	Garçons
Enfant								
% (n)	48,3 (130)	51,7 (139)	47,0 (63)	53,0 (71)	51,1 (45)	48,9 (43)	46,8 (22)	53,2 (25)

3.1.5 Collecte et analyse des données

Les informations ont été collectées directement dans le dossier des familles par les intervenants lorsque le double consentement a été obtenu (n=85). Dans les situations où un seul parent a consenti à participer à l'étude ou lorsqu'il a été impossible de rejoindre un parent (n=112), les coordonnées du parent volontaire, avec son autorisation, ont été transmises à l'équipe de recherche. Cette dernière est alors entrée en communication avec le parent consentant pour remplir le questionnaire (annexe 3.4) lors d'une entrevue téléphonique.

Le questionnaire construit par l'équipe de recherche a été rempli pour chaque situation familiale examinée. Une fois complété par les ressources de droits d'accès, il a été retourné à l'équipe de recherche par la poste ou par courriel. Le questionnaire comporte 15 questions à choix multiples ou à court développement. Il permet de documenter les variables suivantes : profil des familles, trajectoire de services, durée et fréquence des contacts, motifs d'annulation et problématiques familiales justifiant le recours aux SDAS.

Des analyses en fonction du type de service reçu ont également été effectuées, puisque les familles qui se retrouvent dans les SDAS peuvent emprunter différentes trajectoires. Ainsi, nous dirons qu'une famille peut n'avoir reçu que des visites supervisées (V.S.) tout au long de sa période de services; une autre pourra n'avoir obtenu que des échanges de garde supervisés (É.G.). Toutefois, il arrive que la trajectoire d'une famille soit composée d'une addition de services, c'est-à-dire qu'au cours de son passage dans les SDAS, elle peut avoir tantôt bénéficié de visites supervisées, tantôt d'échanges de garde (V.S. et É.G.). Dans ce rapport, lorsque pertinent, les données sont donc présentées en fonction de quatre sous-groupes :

1) Tous (regroupe toutes les familles de l'échantillon);
2) V.S. seulement (regroupe les familles qui n'ont reçu que ce service);
3) É.G. seulement (regroupe les familles qui n'ont reçu que ce service);
4) V.S. et É.G. (regroupe les familles qui ont obtenu les deux types de services).

L'ensemble des données quantitatives a fait l'objet d'analyses statistiques descriptives (distribution de fréquences, indices de tendance centrale et de dispersion) et de tests de différence de moyenne et de médiane. Les tests (test t, analyses de variance suivies des tests post hoc de Bonferroni, Sidak et Games-Howell) ont été sélectionnés en fonction de la nature nominale ou cardinale des données de même qu'en fonction des questions de recherche spécifiques. Les analyses inférentielles ont été réalisées à l'aide du logiciel SAS 9.3 selon un niveau alpha standard de 5%.

3.1.6 Limites de l'étude

Les résultats de l'étude doivent être interprétés à l'intérieur des limites méthodologiques. Les parents qui ont participé à l'étude sont volontaires. Il est possible que ces parents présentent des caractéristiques différentes de ceux qui n'ont pas accepté de participer à l'étude. Aussi, l'étude documente 197 situations familiales différentes, ce qui constitue un échantillon intéressant. Néanmoins, on ne peut pas prétendre qu'il s'agisse d'un échantillon représentatif de l'ensemble des parents utilisant des SDAS. Il importe aussi de considérer que la tenue de dossier peut varier d'une ressource à l'autre. Certaines données peuvent ne pas avoir été colligées systématiquement et c'est pourquoi les analyses effectuées ont parfois dû tenir compte de données manquantes.

Par ailleurs, bien qu'une famille ait pu quitter les SDAS entre le 1er avril 2010 et le 15 mai 2014, il n'est pas exclu qu'elle les ait réintégrés par la suite. Elle pourrait aussi avoir quitté puis être retournée dans les SDAS lors de cette période. Cette information n'est toutefois pas documentée. En fait, cette étude documente plutôt un épisode de service au cours d'une période donnée. Le fait qu'un dossier soit réputé fermé n'indique pas qu'il soit réglé pour autant puisque différentes raisons temporaires (ex. incarcération d'un parent) peuvent conduire à sa fermeture.

3.1.7 Considérations éthiques

L'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) (n° d'approbation 2012-057, le 03-05-2012). Tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre afin de respecter l'intégrité et la dignité des parents tout au cours du processus de recherche. Les parents ont été informés des mesures de confidentialité. Chacun a consenti verbalement à participer à l'étude. Un formulaire (annexe 3.3) permettant d'obtenir le consentement verbal du parent a été signé par un intervenant des ressources de droits d'accès supervisés puis a été retourné par la poste à l'équipe de recherche.

3.2 Résultats

3.2.1 Problématiques familiales à l'origine des services

Rappelons que ce volet documente deux types de services : les visites supervisées et les échanges de garde supervisés. Pour leur part, les visites supervisées permettent à l'enfant de maintenir, en présence d'une tierce partie, un contact avec son parent non gardien lorsque ce dernier représente un risque pour sa sécurité (Marchetti, 2008; Perkins & Ansay, 1998; Straus & Alda, 1994). Elles sont aussi utilisées dans des contextes comportant moins de risques, par exemple, lors d'une reprise de contacts entre un enfant et son parent. L'enfant et son parent ont alors besoin d'être accompagnés dans ces retrouvailles, après une rupture de contacts de durée variable. Les visites supervisées sont donc une occasion pour l'enfant de maintenir une relation avec son parent. Quant aux échanges de garde supervisés, ils facilitent la transition de l'enfant entre les foyers de ses parents séparés dans un contexte sécuritaire qui le tient à l'abri des conflits.

Pour documenter la ou les problématiques familiales à l'origine des services, les ressources qui ont rempli le questionnaire ont d'abord identifié leurs sources, à savoir s'il s'agissait d'une donnée qu'elles tiraient de l'ordonnance, des informations contenues au dossier ou d'un mélange de ces deux sources de données. Dans certains cas, il a pu arriver qu'aucune information ne figure au dossier. Quant aux questionnaires complétés par téléphone, il a été demandé aux parents d'identifier laquelle ou lesquelles des problématiques nommées étaient à l'origine de la demande de services, sans avoir à fournir d'explication supplémentaire.

La problématique la plus souvent invoquée pour l'ensemble des familles à l'étude est la mésentente ou les conflits sévères entre les parents (68,2%). En outre, pour l'ensemble des familles, les problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme de l'un des parents (40,0%) ainsi que de violence conjugale (39,5%) sont aussi largement rapportés. Quant à la prise ou la reprise de contacts entre un parent et son enfant, elle s'avère être le quatrième motif le plus fréquent, toutes proportions gardées. Notons ici que la prise de contacts se réfère à des situations où, par exemple, un parent n'aurait jamais vu son enfant depuis sa naissance alors que la reprise de contacts, pour sa part, réfère à des situations où un parent revoit son enfant après une période d'absence prolongée, notamment à la suite d'une incarcération. Ainsi, pas moins de 32,8% (n=64) des situations familiales examinées impliquent une prise ou une reprise de contact, dont la majorité concerne le père (79,7%). Dans une moindre mesure, elles impliquent la mère (18,7%) ou un grand-parent (1,6%).

Quand on examine la nature des problématiques en fonction des services reçus, on observe parfois des différences importantes entre les groupes (Tableau 3.3). La mésentente et les conflits sévères demeurent le motif prédominant à l'origine de tous les types de services. Toutefois, les familles en visites supervisées sont moins susceptibles de nommer cette raison (55,8%) que celles en échanges de garde (84,8%). De plus, la prise ou la reprise de contacts parent-enfant ainsi que les problématiques de toxicomanie ou d'alcoolisme sont proportionnellement plus marquées pour les familles en visites supervisées (41,3%; 41,3%) que pour celles en échanges de garde (13,0%; 28,3%). Les problématiques liées à la santé mentale tendent également à être plus rapportées pour les familles en visites supervisées (34,6%) que pour celles en échanges de garde (17,4%). Dans une proportion semblable, des problématiques de violence conjugale sont observées tant pour les familles en visites supervisées (36,5%) qu'en échanges de garde (34,8%). Il est à noter que chez les familles en échanges de garde supervisés, la violence conjugale est la deuxième raison entraînant le recours aux SDAS, bien qu'aucune différence statistiquement significative n'ait été décelée.

Du côté des familles qui ont pris part à la fois aux visites et aux échanges de garde supervisés, les conflits sévères entre les parents (76,3%), la toxicomanie ou l'alcoolisme (55,3%) ainsi que la violence conjugale (44,7%) sont les problématiques les plus invoquées. En outre, c'est chez ce sous-groupe que les problématiques de consommation et de violence conjugale sont rapportées le plus fréquemment. Ces écarts ne sont toutefois pas significatifs. Ajoutons aussi que ces familles auraient plus tendance que les autres à invoquer le fait que l'enfant a peur de son parent pour recourir aux SDAS. En effet, pas moins de 23,7% des dossiers analysés impliquent ce type de crainte, comparativement à 13,5% pour les familles en visites supervisées et 8,4% pour celles en échanges de garde. Le tableau 3.3 détaille les problématiques à l'origine de la demande de services.

Tableau 3.3 - Problématiques à l'origine du recours aux SDAS selon le type de service utilisé

Problématiques	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S. et É.G.
Abus sexuel (ou soupçon de…) % (n)	8,2 (16)	11,5 (12)	4,3 (2)	5,3 (2)
Abus physique (ou soupçon de…) % (n)	16,9 (33)	17,3 (18)	17,4 (8)	15,8 (6)
Déficience intellectuelle % (n)	4,1 (8)	4,8 (5)	4,3 (2)	2,6 (1)
Mésentente ou conflits sévères entre les parents % (n)	68,2 (133)	55,8 (58)	84,8 (39)	76,3 (29)
Enlèvement ou crainte d'enlèvement de l'enfant % (n)	13,3 (26)	17,3 (18)	4,3 (2)	10,5 (4)
Négligence % (n)	21,5 (42)	27,9 (29)	4,3 (2)	26,3 (10)
Santé mentale % (n)	27,2 (53)	34,6 (36)	17,4 (8)	21,1 (8)
Toxicomanie ou alcoolisme % (n)	40,0 (78)	41,3 (43)	28,3 (13)	55,3 (21)
Violence conjugale % (n)	39,5 (77)	36,5 (38)	34,8 (16)	44,7 (17)
Enfant a peur du parent visiteur % (n)	13,8 (27)	13,5 (14)	8,7 (4)	23,7 (9)
Prise ou reprise de contacts entre le parent et l'enfant % (n)	32,8 (64)	41,3 (43)	13,0 (6)	39,5 (15)
Autre % (n)	8,2 (16)	6,2 (5)	6,7 (7)	18,4 (7)

3.2.2 Des situations familiales multiproblématiques

Dans certaines situations, il est possible que plus d'une problématique ait été nommée pour justifier l'utilisation des SDAS. À partir du moment où deux problématiques ou plus ont été nommées, ces situations ont alors été qualifiées de « multiproblématiques ».

Les dossiers examinés font mention, en moyenne, de 2,9 problématiques par famille. Comparativement aux familles en échanges de garde supervisés (M=2,4), un nombre significativement plus élevé de problématiques est observé dans le dossier des familles qui ont obtenu les deux types de services (M=3,4). Cette différence n'est toutefois pas significative lorsque comparée aux familles en visites supervisées (M=3,0). En outre, mentionnons que certaines familles présentent jusqu'à huit problématiques différentes, ce qui peut refléter la complexité de la situation qu'elles vivent. Néanmoins, la majorité d'entre elles en présentent trois ou moins (69,9%). Encore une fois, les familles qui ont obtenu deux types de services sont proportionnellement plus nombreuses à présenter une situation multiproblématiques. Pas moins de 29% d'entre elles présentent de cinq à sept problématiques par famille, comparativement à 20,2% en visites supervisées et à 14,3% en échanges de garde. Le tableau 3.4 présente le nombre moyen de problématiques par famille.

Tableau 3.4 - Nombre moyen de problématiques par famille selon le type de service utilisé

	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S. et É.G.
(Min-Max)	(1-8)	(1-8)	(1-7)	(1-7)
M (n)	2,92 (186)	2,99 (99)	2,40 (49)[a]	3,40 (38)[b]
Écart-type	1,77	1,80	1,59	1,75

Les indices distincts sur une même rangée sont significatifs sur un test post-hoc à $p \leq 0,05$

3.2.3 Provenance des références pour le recours aux SDAS

Dans une forte majorité de situations, les parents ont une ordonnance de la Cour supérieure (84,3%). Moins nombreuses, d'autres familles se présentent dans les SDAS après une entente volontaire entre les parents (11,2%) ou à la suite d'une entente survenue en médiation (4,6%). Les familles qui ont utilisé les deux types de services ont plus souvent une ordonnance de la Cour supérieure (92,1%) que celles qui n'ont reçu qu'un seul service. En outre, toutes proportions gardées, l'entente volontaire est plus répandue chez les parents en échanges de garde supervisés (15,1%) que chez les autres. Néanmoins, d'un point de vue statistique, il n'y a pas d'association entre le type de service et la provenance de la référence. Le tableau 3.5 détaille la provenance des familles qui bénéficient des SDAS.

Tableau 3.5 - Provenance des références (N= 197) selon le type de service utilisé

Provenance	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S et É.G.
Cour supérieure				
% (n)	84,3 (166)	82,1 (87)	83,0 (44)	92,1 (35)
Entente volontaire entre les parents				
% (n)	11,2 (22)	11,3 (12)	15,1 (8)	5,3 (2)
Entente de médiation entre les parents				
% (n)	4,6 (9)	6,6 (7)	1,9 (1)	2,6 (1)

3.2.4 Type de service utilisé

Les familles de notre échantillon utilisent majoritairement des visites supervisées (n=106; 53,8%) ou, dans une moindre mesure, des échanges de garde supervisés (n=53; 26,9%) (Figure 3.1). Certaines familles ont toutefois pris part aux deux types de services (n=38; 19,3%). Plus précisément, chez les 38 familles qui ont obtenu à la fois des visites et des échanges de garde supervisés, ce sont 86,8% (n=33) qui ont d'abord eu recours aux visites plutôt qu'aux échanges supervisés.

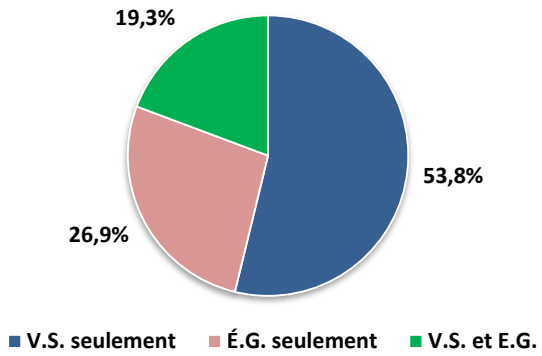


Figure 3.1 - Proportion des familles réparties selon le type de service utilisé

Lors des visites supervisées (Tableau 3.6), mentionnons que le père est généralement le parent visiteur (80,4%), c'est-à-dire celui dont les contacts avec l'enfant sont supervisés, tandis que la mère est plus souvent le parent gardien (81,1%). Dans 17,6% des dossiers analysés, la mère est le parent visiteur. En de rares occasions, le parent gardien est un grand-parent (2%) ou une autre personne (ex. : les deux parents lorsque le parent visiteur est un grand-parent).

Tableau 3.6 - Statut du parent en visites supervisées

Statut	Parent visiteur	Parent gardien
Père		
% (n)	80,4 (119)	16,2 (24)
Mère		
% (n)	17,6 (26)	80,4 (119)
Grand-parent		
% (n)	2,0 (3)	2,0 (3)
Autre		
% (n)	-	1,4 (2)

3.2.5 Durée des services

La durée du recours aux SDAS a été mesurée en nombre de mois. Lorsque le questionnaire a été complété au téléphone par l'équipe de recherche, plutôt que directement à partir du dossier de la famille, les informations ont parfois été estimées au meilleur des souvenirs du parent interrogé. Ainsi, les dates ont pu être transposées en saison (ex. printemps), en période de temps (ex. milieu 2011) ou en mois (ex. novembre). Pour les fins de l'analyse, les estimations ont été uniformisées. Les saisons ont alors été renvoyées à leur mois respectif (ex. le printemps est en mars) tandis que les périodes de temps ont été séparées en trimestres (ex. milieu 2011 est devenu juillet 2011). Quant à la date précise, l'ouverture du dossier et le premier service ont été attribués au premier jour du mois (ex. : janvier 2011 est devenu 1er janvier 2011). Pour ce qui est du dernier service reçu et de la fermeture du dossier, le 30e jour du mois leur ont été attribués par défaut (ex. mai 2012 est devenu 30 mai 2012). Les données qui suivent doivent donc tenir compte de ces limites qui touchent la plupart des 112 dossiers complétés par entrevue téléphonique auprès d'un parent.

L'ouverture du dossier correspond à la date où le premier parent s'est présenté à la ressource de droits d'accès pour demander des services. Quant à la fermeture, elle correspond à la date où la famille a avisé qu'elle mettait fin aux services. Parfois, au terme d'un ou de plusieurs mois sans se présenter, la ressource peut aussi avoir imputé une date de fermeture de dossier, quelques jours ou mois après le dernier service rendu. Ainsi, la période entre l'ouverture et la fermeture correspond littéralement à la période comprise entre le premier contact du parent avec la ressource et la date de fermeture précisée ou attribuée. Cette dernière peut varier selon les pratiques des différentes ressources.

Il convient de ne pas se limiter aux durées moyennes des services, mais de considérer aussi la valeur de la médiane. En effet, certaines familles qui sont restées longtemps dans les services influencent beaucoup les scores moyens. La médiane donne alors un portrait plus précis de la durée typique des services. En outre, lorsque l'on compare les médianes, on observe que certaines présentent une différence significative. Néanmoins, la nature des tests effectués ne permet pas de faire une analyse par sous-groupe.

Entre l'ouverture du dossier et sa fermeture, les familles sont restées actives dans les services un peu plus de 21 mois (M=21,46; é.-t.=28,3; Md=10,27) (Tableau 3.7). Cette moyenne est toutefois plus élevée chez les familles qui ont obtenu les deux types de services (M=35,23; é.-t.=36,55; Md=22,23) ou seulement des échanges de garde (M=29,04; é.-t.=34,67; Md=12,75). En outre, les familles en visites supervisées de notre échantillon sont demeurées significativement moins longtemps dans les services (M=12,55; é.-t.=15,6; Md=7,72) que celles en échanges de garde (p=0,007) ou que celles ayant combiné les deux types de services (p=0,002). Les résultats de l'analyse de médiane indiquent une différence significative entre les groupes, mais rappelons que la nature des tests ne permettent pas de cibler un sous-groupe en particulier (F (2)=17,4, p=0,000).

Lorsque l'on s'attarde à la période où des services ont été dispensés, c'est-à-dire la période comprise entre le premier et le dernier contact supervisé (visite ou échange), ces durées diminuent quelque peu. En effet, si l'ensemble des familles ont obtenu des services au cours d'une période de 17,8 mois, (M =8,10) cette durée est plus élevée pour celles qui ont pris part aux deux services (M=30,38; é.-t.=36,62; Md=17,1) ou uniquement aux échanges de garde supervisés (M=24,98; é.-t.=31,41; Md=10,7). Quant aux familles en visites supervisées, des services ont été offerts pendant près de dix mois (M=9,78; é.-t.=13,37; Md=5,02), ce qui est significativement plus court que pour les familles en échanges de garde (p=0,006) ou pour celles qui ont combiné les services (p=0,005). À nouveau, la comparaison des médianes laisse entrevoir une différence significative entre les groupes, sans qu'il ne soit possible de cibler précisément les groupes (F (2)=24,04, p=0,000).

Dans certaines situations, des parents ont pu être placés sur une liste d'attente, faute de disponibilité de la ressource de droits d'accès. Dans d'autres, l'un des parents a pu hésiter à se présenter à la ressource, ce qui a retardé le début des services. La période de temps plus ou moins longue entre l'ouverture du dossier et le premier service obtenu peut donc s'expliquer par ces délais. Rappelons aussi les limites précédemment mentionnées, où par défaut, l'ouverture et le premier service ont pu être attribués à une même date par l'équipe de recherche. Quoi qu'il en soit, les familles qui ont eu recours aux deux services sont celles pour lesquelles, une fois de plus, le délai est le plus élevé entre l'ouverture du dossier et le premier service dispensé (M=2,46; é.-t.=5,34; Md=0,13). Ces délais ont été systématiquement plus courts pour les familles en visites supervisées (M=1,95; é.-t.=5,91; Md=0) et en échanges de garde (M=0,68; é.-t.=1,13; Md=0,13), mais on n'observe pas de différence significative entre les différents sous-groupes (Tableau 3.7).

La durée entre le dernier service et la fermeture officielle du dossier est d'environ 1,73 mois (é.-t.=4,26; Md=0,33). Pour les familles en visites supervisées (M=0,71; é.-t.=1,57; Md=0,0), cette durée est significativement plus courte (*p*=0,28) lorsqu'elle est comparée aux situations d'échanges de garde (M=3,38; é.-t.=6,87; Md=0,22).

Tableau 3.7 - Durée des services en nombre de mois selon le type de service utilisé

Périodes	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S. et É.G.
Ouverture – Fermeture				
(Min-Max)	(0,7-167,8)[8]	(0,7-89,20)	(2-139,67)	(3,17-167,8)
M (n)	21,46 (183)	12,55 (98) [b]**	29,04 (48)[c]**	35,23 (37)[d]**
Écart-type	28,30	15,6	34,67	36,55
Médiane	10,27	7,72	12,75	22,23
Premier service – Dernier service				
(Min-Max)	(0-167,67)	(0-79,33)	(0-130,47)	(2,83-167,67)
M (n)	17,84 (185)	9,78 (100[) [b]**	24,98 (48)[c]**	30,38 (37)[d]**
Écart-type	26,29	13,37	31,41	36,62
Médiane	8,10	5,02	10,70	17,10
Ouverture – Premier service				
(Min-Max)	(0-51,78)[9]	(0-51,77)	(0-4,27)	(0-24,63)
M (n)	1,72 (184)	1,95 (99)	0,68 (48)	2,46 (37)
Écart-type	5,0	5,91	1,13	5,34
Médiane	0,10	0,0	0,10	0,13
Dernier service – Fermeture				
(Min-Max)	(0-26,87)	(0-10,83)	(0-26,87)	(0-17,53)
M (n)	1,73 (186)	0,71 (100)[b*]	3,38 (48)[c*]	2,33 (38)
Écart-type	4,26	1,57	6,87	4,18
Médiane	0,33	0,0	0,22	0,32

Les indices distincts sur une même rangée sont significatifs sur un test post-hoc à ** p ≤ 0,05; ** p ≤ 0,01.*

3.2.6 Durée des services en fonction de la provenance de la référence

Des analyses complémentaires ont été effectuées afin de préciser la durée des services selon la provenance de la référence, à savoir s'il s'agit d'une famille qui détient une ordonnance de la Cour supérieure ou une entente de médiation ou volontaire. On observe que les périodes comprises entre l'ouverture et la fermeture du dossier (t(94,71)=4,21; *p*=,000) de même qu'entre le premier et le dernier service (t(91,8)=3,65; *p*=,000) sont significativement plus longues pour les familles en provenance de la Cour supérieure (Tableau 3.8).

[8] Une telle donnée illustre bien la diversité des situations vécues par les familles. Nous suggérons d'examiner particulièrement la valeur de la médiane.

[9] Une telle donnée illustre bien la diversité des méthodes utilisées par les ressources dans la tenue des dossiers. Nous suggérons d'examiner particulièrement la valeur de la médiane.

Tableau 3.8 - Durée moyenne (en nombre de mois) des services selon la provenance de la référence

Périodes	Provenance	
	Cour supérieure	Entente de médiation ou volontaire
Ouverture – Fermeture		
M (n)	23,5 (156)	9,6 (27)
Écart-type	29,8	11,9
Premier service – Dernier service		
M (n)	19,6 (157)	8,1 (28)
Écart-type	27,8	11,8
Ouverture – Premier service		
M (n)	1,9 (156)	0,7 (28)
Écart-type	5,3	2,3
Dernier service – Fermeture		
M (n)	1,9 (159)	0,7 (27)
Écart-type	4,5	2,1

3.2.7 Nombre et fréquences des visites supervisées

Le nombre et la fréquence des visites supervisées ont été documentés pour les familles qui ont eu recours exclusivement à ce service ou qui l'ont combiné à des échanges de garde (Tableau 3.9). En moyenne, les familles qui ont seulement eu recours à des visites supervisées ont pris part à 17 visites au cours de la période de services qui, rappelons-le, s'est échelonnée sur 18 mois en moyenne. Cependant, l'écart-type (27,72) témoigne de la grande variabilité de ces situations où une famille a pu recevoir jusqu'à 208 visites tandis qu'une autre peut n'en avoir eu aucune[10]. En outre, les familles qui ont reçu les deux types de services présentent une moyenne de visites plus élevée (M=23,3). Les différences observées sont toutefois non significatives.

Tableau 3.9 - Nombre de visites supervisées au cours de la période de services

Nombre de services	Tous	V.S. seulement	V.S. et É.G.
(Min-Max)	(0-208)	(0-208)	(1-145)
M (n)	18,68 (145)	17,09 (81)	23,34 (38)
Écart-type	27,65	27,72	27,60
Médiane	10,0	8,0	16,0

Pour les familles en visites supervisées, il a été possible d'observer jusqu'à huit changements de fréquence au cours d'une même période de services. Toutefois, cette réalité ne touche qu'une portion négligeable de l'échantillon, la plupart des familles n'ayant pas modifié la fréquence des contacts en cours de route. Parmi toutes les familles qui ont pris part à des visites supervisées, la majorité d'entre elles a établi la fréquence des contacts à une fois aux deux semaines (56,9%) ou une fois par semaine (25,0%). Quant à l'arrangement « autre », il correspond à des fréquences plutôt variées : une seule fois, deux journées consécutives aux 14 jours, quatre journées consécutives par mois ou des visites aléatoires. Les familles qui ont modifié la fréquence des visites ont, dans un deuxième temps, privilégié des visites aux 14 jours (44%), deux fois par semaine (16%) ou aux 31 jours (16%). La très grande majorité d'entre

[10] Parmi les familles qui font partie du sous-groupe des visites supervisées, 4,7% d'entre elles (n=5) n'ont jamais débuté les services, et ce, malgré l'ouverture du dossier par l'un des parents.

elles n'ayant pas modifié les visites supervisées plus d'une fois, il n'a pas été jugé utile de présenter les autres variations de fréquence (Figure 3.2). Ces chiffres sont tout à fait similaires, selon que l'on s'intéresse aux familles qui n'ont reçu que des visites supervisées ou une combinaison de services.

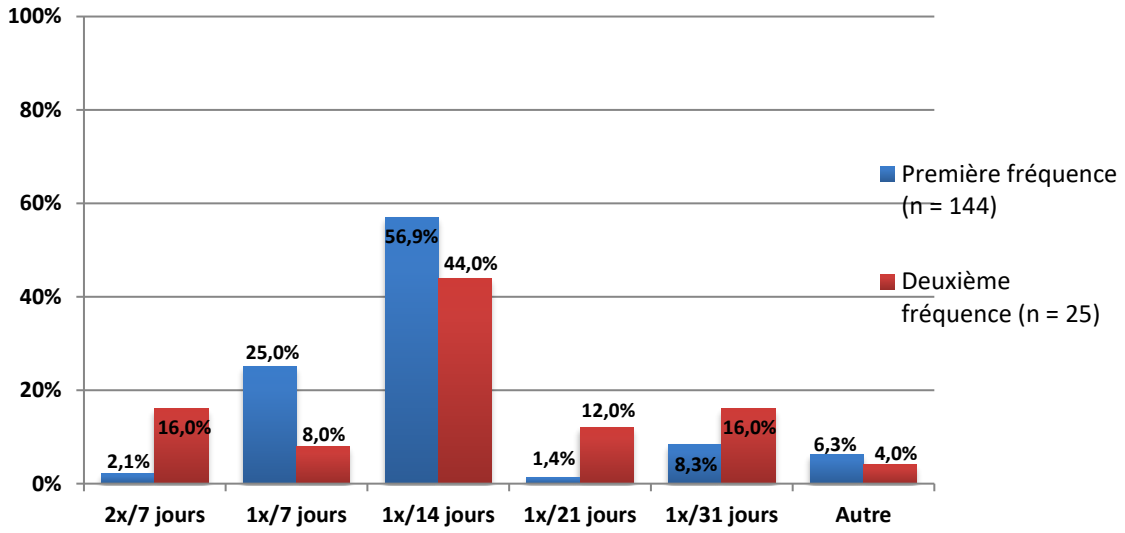


Figure 3.2 - Fréquence des contacts pour l'ensemble des familles qui ont pris part à des visites supervisées

Quant à la durée des visites supervisées, elle varie de 30 minutes à 10 heures, la moyenne de temps accordé à une visite étant néanmoins de 2,3 heures.

3.2.8 Nombre et fréquence des échanges de garde supervisés

Le nombre et la fréquence des échanges de garde supervisés ont également été comptabilisés. Dans ce contexte, il convient de rappeler qu'un échange correspond à une arrivée ou à un retour. Par exemple, une arrivée le vendredi soir et un retour le dimanche soir comptent pour deux échanges.

Pour l'ensemble des familles qui ont eu recours à ce service[11], que ce soit exclusivement ou combiné à des visites supervisées, le nombre moyen d'échanges se situe autour de 89 (89,27). L'écart-type particulièrement élevé (141,75) rend compte, encore une fois, de la grande variabilité des situations. Aussi, la médiane présente-t-elle une valeur plus typique de cette distribution (Tableau 3.10). La moyenne des échanges doit donc être interprétée avec prudence, d'autant plus que des familles ont pu en faire jusqu'à 875 au fil des années. Les familles qui ont pris part aux deux types de services ont fait moins d'échanges de garde que celles qui n'ont obtenu que des échanges de garde supervisés, mais cette différence n'est pas significative sur le plan statistique.

[11] Parmi les familles qui font partie du sous-groupe des échanges de garde supervisés, 7,5% d'entre elles (n=4) n'ont jamais débuté les services, et ce, malgré l'ouverture du dossier par l'un des parents. Ces familles sont exclues des analyses suivantes.

Tableau 3.10 - Nombre d'échanges de garde supervisés au cours de la période de services

Nombre de services	Tous	E.G. seulement	V.S. et É.G.
(Min-Max)	(0-875)	(0-875)	(4-561)
M (n)	89,27 (89)	109,84 (51)	63,92 (38)
Écart-type	141,75	160,21	110,47
Médiane	36,0	40,0	29,0

Quant à la fréquence des échanges de garde, ils se font surtout une fois aux 14 jours (51,7%) ou une fois aux sept jours (31%). La modalité « autre » arrive au troisième rang des arrangements de garde les plus rapportés. Elle englobe une multitude d'arrangements, aussi variés soient-ils : trois heures aux sept jours, une journée aux cinq jours, deux fins de semaine sur trois, neuf fois par mois et lors des congés fériés ou des vacances estivales. Enfin, si un faible nombre de familles a pu modifier jusqu'à huit reprises la fréquence des contacts, la majorité d'entre elles n'ont pas modifié la fréquence des échanges au cours de la période de services. Pour cette raison, seules les deux premières fréquences d'échanges de garde sont présentées dans la figure 3.3.

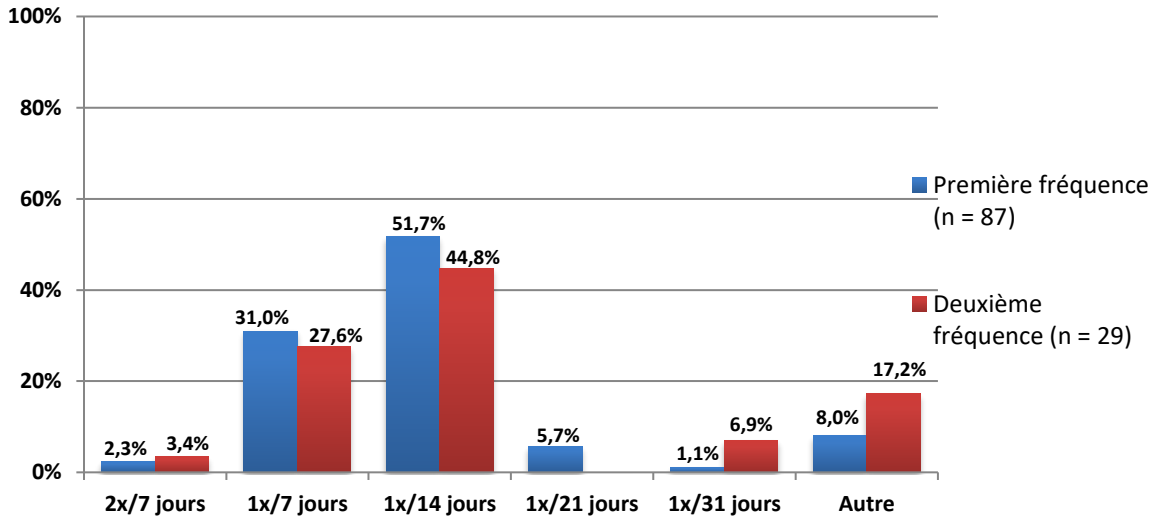


Figure 3.3 - Fréquence des contacts pour l'ensemble des familles qui ont pris part à des échanges de garde supervisés

En moyenne, les enfants impliqués dans ces échanges passent 1,8 nuit chez leur autre parent (é.-t.=2,2) et 2,7 nuits (é.t.=2,2) au moment de déterminer une deuxième fréquence de contacts. Donc, lorsque la fréquence des échanges varie, elle va surtout dans le sens d'un allongement de la durée des contacts entre l'enfant et son autre parent, c'est-à-dire celui avec qui il passe moins de 40% du temps. Il convient toutefois de mentionner que dès la première fréquence d'échanges, 12,3% de l'échantillon se retrouve dans une situation de garde partagée, où l'enfant dort sept nuits chez un parent avant de se retrouver chez l'autre. Enfin, précisons aussi que certains échanges n'impliquent pas de couchers au domicile de l'autre parent : l'arrivée et le retour s'effectuent le même jour. Sur les 57 familles pour lesquelles il a été possible de documenter le nombre de nuitées, on dénombre 22 situations familiales (38,6%) où il y a eu, un jour ou l'autre, des échanges de garde supervisés n'impliquant pas de couchers au domicile de l'autre parent.

3.2.9 Annulation des visites et des échanges

Dans 195 situations familiales, les annulations ont pu être documentées en nombre puis en motifs, lorsque disponibles. Notons que dans les situations où les données ont été collectées par entrevue téléphonique auprès d'un parent (n=112), le nombre d'annulations a souvent dû être estimé[12]. Aussi, lorsque le parent a estimé le nombre moyen d'annulations, ce nombre a été arrondi (c.-à-d. 8 ou 10 est devenu 9; 3 ou 4 est devenu 4). Ces données ne sont donc pas forcément précises, mais reflètent une tendance générale.

Au cours de la période de services qui, en moyenne, s'est échelonnée sur 17,8 mois (é.-t.=26,29), les parents ont annulé plus de cinq fois (M=5,3) la visite ou l'échange de garde supervisé (Tableau 3.10). Bien qu'aucune différence significative ne soit observée (*p*. 0,68), les parents qui ont reçu deux types de services sont ceux qui ont la moyenne d'annulations la plus élevée (M =8,4). Rappelons qu'ils sont aussi ceux qui sont demeurés le plus longtemps dans les services (30,38 mois). Le nombre d'annulations le plus bas est observé chez les parents en visites supervisées (M=4,1), mais ils sont aussi ceux qui sont demeurés le moins longtemps dans les services. Néanmoins, sur l'ensemble de la période de services, les familles en visites supervisées ont annulé près d'une rencontre sur quatre (23,9%). Proportionnellement, l'annulation des échanges de garde supervisés est beaucoup moins fréquente : à peine un échange sur vingt est annulé (5,03%).

Les motifs d'annulation ont également été documentés. Parfois, il peut arriver que l'un des parents ne se présente pas, sans avoir averti la ressource au préalable. D'autres fois, il peut avoir annulé le contact, en ayant toutefois prévenu la ressource. Dans d'autres circonstances, pour les ressources qui demandent une confirmation de présence, le parent peut avoir omis de confirmer la tenue de la visite ou de l'échange. La tenue d'un événement spécial (ex. anniversaire, rendez-vous médical, condition médicale particulière, événement sportif, conditions hivernales défavorables, etc.) ou l'impossibilité de se rendre à la ressource de droits d'accès peuvent également être invoqués au moment d'annuler le service. Le SDAS peut aussi annuler, mais uniquement lors des jours fériés ou dans le cas exceptionnel d'un manque de personnel. Ajoutons que l'un des parents peut être à l'extérieur de la ville (ex. pour le travail) ou ne pas être en état (ex. il est intoxiqué). Enfin, les « autres » motifs correspondent le plus souvent à ces situations : le parent ne se souvient plus de la raison des annulations, la ressource de droits d'accès n'a pas documenté le motif d'annulation, l'un des parents est décédé ou incarcéré, la visite ou l'échange s'effectue exceptionnellement dans un autre lieu, etc.

Dans le cas des visites supervisées, le motif « autre » est le plus souvent rapporté (M=5,19). Notons qu'il est probable que la récurrence élevée du motif « autre » s'explique par sa non-documentation par la ressource de droits d'accès ou par l'absence de souvenir du parent répondant à ce sujet. En outre, la tenue d'un événement spécial (M=3,65) ou le fait que l'un des parents ne se soit pas présenté à la visite (M=3) sont fréquemment rapportés.

Le portrait est similaire du côté des échanges de garde supervisés. Ainsi, le fait qu'un parent ne se présente pas à la ressource (M=9) est un motif proportionnellement plus évoqué que dans les autres sous-groupes. Pour justifier l'annulation d'un échange, les parents sont aussi plus enclins à mentionner un événement spécial (M=7,6). De plus, le fait qu'un parent soit à l'extérieur de la ville (ex. : pour le travail) ou qu'il n'ait pas de moyen pour se rendre à la ressource sont aussi des motifs rapportés, dans une moindre mesure toutefois. Notons par ailleurs que d'un point de vue statistique, aucune différence significative n'est observée entre les motifs d'annulation qu'invoquent les familles en échanges de garde et les familles des autres sous-groupes.

[12]Au téléphone, le parent a dû répondre à la question suivante : « Selon vous, combien y a-t-il eu d'annulations environ? »

Chez les familles qui ont pris part aux deux types de services, les « autres » motifs sont les plus rapportés (M=5,1). Rappelons que ces motifs se réfèrent généralement à une absence de raison connue ou au fait que la ressource n'ait pas documenté le motif. L'annulation par l'un des parents (M=5,0) est plus souvent rapportée pour ces familles que les autres, mais sans relever de différence statistique. La tenue d'un événement spécial (M=4,9) ou l'impossibilité de se rendre au SDAS sont aussi mentionnés (M=4,4). Présenté à la page suivante, le tableau 3.11 fait état de l'ensemble des motifs d'annulation selon le type de service utilisé.

Tableau 3.11 - Nombre moyen d'annulations selon le motif d'annulation et le type de service utilisé

Motif	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S. et É.G.
L'un des parents ne se présente pas				
(Min-Max)	(1-30)	(1-30)	(1-25)	(1-25)
M (n)	4,17 (36)	3,43 (21)	9,00 (4)	3,82 (11)
Écart-type	7,07	6,23	11,11	7,05
L'un des parents annule				
(Min-Max)	(1-13)	(1-10)	(1-5)	(1-13)
M (n)	2,85 (26)	2,33 (12)	1,57 (7)	5,00 (7)
Écart-type	3,46	2,67	1,51	5,16
L'un des parents n'a pas confirmé				
(Min-Max)	(1-11)	(1-10)	(1-4)	(1-11)
M (n)	3,27 (22)	3,00 (8)	2,75 (8)	4,33 (6)
Écart-type	3,15	3,30	2,31	4,13
Événement spécial				
(Min-Max)	(1-42)	(1-29)	(1-42)	(1-32)
M (n)	4,80 (79)	3,65 (43)	7,59 (17)	4,90 (19)
Écart-type	7,95	4,91	13,10	7,37
Impossibilité de se rendre au SDAS				
(Min-Max)	(1-13)	(1-8)	(2-7)	(1-13)
M (n)	3,43 (23)	2,80 (10)	3,33 (6)	4,43 (7)
Écart-type	3,30	2,66	1,86	4,97
SDAS annule				
(Min-Max)	(1-4)	(1-1)	(1-4)	(1-2)
M (n)	1,40 (10)	1,00 (5)	2,50 (2)	1,33 (3)
Écart-type	0,97	-	2,12	0,58
L'un des parents est à l'extérieur				
(Min-Max)	(1-10)	(1-2)	(1-10)	(1-4)
M (n)	2,65 (17)	1,33 (3)	3,86 (7)	2,00 (7)
Écart-type	2,76	0,58	4,02	1,00
L'un des parents n'est pas en état				
(Min-Max)	(2-2)	(2-2)	-	-
M (n)	2,00 (1)	2,00 (1)	-	-
Écart-type	-	-	-	-
Autre				
(Min-Max)	(1-40)	(1-40)	(1-9)	(1-15)
M (n)	4,39 (52)	5,19 (21)	2,69 (16)	5,07 (15)
Écart-type	6,36	9,15	2,24	4,18
Total				
(Min-Max)	(0-65)	(0-54)	(0-65)	(0-47)
M (n)	5,31 (195)	4,10 (105)	5,53 (53)	8,43 (37)
Écart-type	9,84	8,59	11,76	9,74

3.2.10 Fin des services

Pour connaître les motifs justifiant la fin des services, les ressources ou les parents questionnés par téléphone ont dû répondre à la question suivante : « Qu'est-ce qui explique la fin des services? » Pour les parents en visites supervisées, la fin des services s'explique principalement par deux motifs. D'emblée, il semble que la majorité des parents (50%) puisse dorénavant voir son enfant sans supervision ou que l'interdit de contact ou l'ordonnance aient été modifiés. Pour d'autres, la fin des services s'explique par le fait que l'un des parents a cessé de se présenter à la ressource (23,6%). Lorsque le parent ne se présente plus, il s'agit le plus souvent du père (63,4%). Dans une moindre mesure, la mère (17,0%), les deux parents (17,0%) ou un grand-parent (2,4%) peuvent aussi avoir cessé de se présenter. Toutefois, il faut noter que le fait qu'un parent ne se présente plus n'indique pas forcément qu'il ait renoncé à son droit d'accès. Par exemple, les parents peuvent avoir convenu d'une procédure différente, sans nécessairement aviser la ressource. Cela dit, il est important de mentionner que les motifs ne sont pas exclusifs et peuvent dépendre de la façon dont ils ont été répertoriés par les ressources ou au moment de la collecte de données auprès du parent.

Pour les familles en échanges de garde ou pour celles qui ont bénéficié des deux types de services, le fait d'avoir trouvé un moyen alternatif aux SDAS justifie le plus souvent la fin des services (É.G.= 55,6%; V.S. et É.G.=44,7%). Parmi ces moyens alternatifs, mentionnons la possibilité de faire l'échange à la garderie ou chez un membre de la parenté.

Quant à la catégorie « autre » qui touche l'ensemble de l'échantillon (n=36; 18,3%), elle regroupe plusieurs raisons différentes. Par exemple, le père est incarcéré (n=6) ou la Cour n'avait ordonné qu'un nombre prédéterminé de visites (n=5). Dans d'autres situations, un des parents a déménagé (n=5), ne s'est jamais présenté au SDAS (n=4) ou a abandonné ses droits d'accès (n=3). La fin des services peut parfois s'expliquer par le fait que l'enfant ait atteint l'âge de la majorité (n=3) ou parce que le dossier a été saisi par les services de protection de la jeunesse (n=2). De manière plus marginale, on rapporte aussi des motifs associés au décès d'un parent, à une enquête judiciaire impliquant un parent, à des problèmes de transport récurrents ou à des conflits trop sévères entre les parents (c.-à-d. entraînant une perturbation du SDAS).

Dans une moindre mesure, des parents ont pu aller à l'encontre des règlements de la ressource (n=10; 5,1%). Parmi les règlements enfreints, celui associé au trop grand nombre d'annulations consécutives sans motif est le plus souvent identifié (n=7). Ne pas respecter l'heure de retour de l'enfant au moment de l'échange de garde (n=1), dénigrer l'autre parent en présence de l'enfant (n=1) ou intimider une intervenante (n=1) sont d'autres règles qui ont été outrepassées et qui ont mené à la fin des services.

Parmi les sous-groupes comparés, les analyses statistiques n'ont permis de démontrer aucune différence significative. Par contre, certaines tendances sont ressorties. Ainsi, au moment de mettre fin aux services, les familles en visites supervisées tendent davantage à invoquer une modification de l'ordonnance et la fin du besoin de supervision, ce qui, rappelons-le, peut d'ailleurs être concomitant. Cependant, ces mêmes familles invoqueraient moins la fin des services par le fait qu'elles aient convenu d'une autre modalité de contact. Le tableau 3.12 présente plus en détails les motifs justifiant la fin des services.

Tableau 3.12 - Motifs justifiant la fin des services selon le type de service utilisé

Motifs	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S et É.G.
Ordonnance, entente ou interdit de contact modifiés / parent peut voir enfant sans supervision				
% (n)	36,5 (72)	50,0 (53)	20,7 (11)	21,1 (8)
Un parent ne se présente plus				
% (n)	20,8 (41)	23,6 (25)	11,3 (6)	26,3 (10)
Les parents ont convenu d'un autre moyen				
% (n)	32,5 (64)	16,0 (17)	56,6 (30)	44,7 (17)
Un parent a enfreint les règles de la ressource				
% (n)	5,1 (10)	5,7 (6)	5,7 (3)	2,6 (1)
L'enfant ne réagit pas bien				
% (n)	2,0 (4)	3,8 (4)	-	-
Autre raison				
% (n)	18,3 (36)	17,0 (18)	17,0 (9)	23,7 (9)

3.2.11 Prolongation des services

Le *Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès* du ministère de la Famille et des Aînés (2008) est clair à ce sujet : le recours aux SDAS devrait être exceptionnel, voire transitoire et tout devrait être mis en œuvre afin que les relations entre les membres de la famille puissent éventuellement se dérouler à l'extérieur de la ressource. Toutefois, les données recueillies dans cette étude montrent qu'un peu plus de 38% (n=76) des familles de notre échantillon sont demeurées dans les services un an ou plus. De ce nombre, 26 ont eu recours à des visites supervisées, 27 à des échanges de garde et 23 ont obtenu les deux types de services. Pour ces familles, les ressources nous ont transmis, lorsque disponibles, les motifs qui ont entraîné une fréquentation supérieure à douze mois. Pour les données recueillies par téléphone auprès du parent, ce dernier a alors expliqué, en ses mots, ce qui justifiait la durée des services. À la lumière des données recueillies, des thèmes généraux ont été définis pour permettre de catégoriser les motifs de prolongation.

Le type de service utilisé implique des motifs de prolongation différents (Tableau 3.13). Si le passage prolongé des familles en échanges de garde supervisés est justifié par l'intensité du conflit familial (66,7%), il est difficile de trouver un motif aussi saillant pour les autres sous-groupes. Alors que 23,1% des situations de visites supervisées ont tendance à se prolonger en raison de l'instabilité d'un parent (ex. aller-retours en prison, instabilité résidentielle), pas moins de 42,3% des prolongations sont expliquées par d'« autres » motifs. Ces autres motifs sont notamment associés à une absence de réponse (ex. aucun motif noté au dossier ou le parent ne sait pas; 30%), au processus judiciaire (ex. le jugement suit son cours; 60%) ou au désir de l'enfant de maintenir le service; 10%).

Quant aux familles qui ont à la fois pris part à des visites supervisées et à des échanges de garde, la raison de leur passage prolongé s'explique de plusieurs façons : intensité du conflit familial (34,8%), instabilité parentale (26,1%), problématiques du parent (26,1%) et manque d'assiduité (17,4%). D'ailleurs, les problématiques du parent et le manque d'assiduité (ex. ne se présente pas toujours au SDAS) pour ces familles seraient une tendance plus répandue que dans les autres profils de services.

Tableau 3.13 - Motifs de prolongement des services selon le type de service utilisé

Motifs	Tous	V.S. seulement	É.G. seulement	V.S. et É.G.
Intensité du conflit familial				
% (n)	39,5 (30)	15,4 (4)	66,7 (18)	34,8 (8)
Conflit lié à la recomposition familiale				
% (n)	1,3 (1)	-	3,7 (1)	-
Instabilité parentale				
% (n)	17,1 (13)	23,1 (6)	3,7 (1)	26,1 (6)
Crainte de l'autre parent				
% (n)	2,6 (2)	3,8 (1)	-	4,3 (1)
Violence familiale				
% (n)	9,2 (7)	11,5 (3)	7,4 (2)	8,7 (2)
Manque d'assiduité dans les contacts				
% (n)	6,6 (5)	3,8 (1)	-	17,4 (4)
Problème de santé				
% (n)	5,3 (4)	11,5 (3)	-	4,3 (1)
Problématique du parent				
% (n)	13,2 (10)	11,5 (3)	3,7 (1)	26,1 (6)
Non-reconnaissance des besoins spéciaux de l'enfant				
% (n)	5,3 (4)	7,7 (2)	7,4 (2)	-
Les parents ne veulent pas de contact				
% (n)	10,5 (8)	3,8 (1)	18,5 (5)	8,7 (2)
Autre raison				
% (n)	27,6 (21)	42,3 (11)	14,8 (4)	26,1 (6)

Chapitre 4
Évolution de l’adaptation des enfants et des parents et de la qualité des relations au cours de la trajectoire des services

Chapitre 4 : Évolution de l'adaptation des enfants et des parents et de la qualité des relations au cours de la trajectoire des services

Marie-Christine Saint-Jacques
Marie-Christine Fortin
Sylvie Drapeau
Annick St-Amand
Marie-Hélène Gagné

Ce chapitre a pour objectif de dresser le profil des familles qui se retrouvent dans les services de droits d'accès supervisés en raison d'une ordonnance émise par la Cour supérieure, d'une entente survenue en médiation ou d'une entente volontaire. Elle vise aussi à examiner de quelle manière la situation des parents et des enfants évolue au fil de leur progression dans les services. Pour ce faire, plusieurs dimensions sont examinées dont la fréquence des contacts parents-enfant, l'adaptation des enfants, l'adaptation des parents, la qualité des relations parent-enfant et entre les parents, la perception des services de droits d'accès supervisés ainsi que les inquiétudes quant à la sécurité de l'enfant et du parent.

4.1 Méthodologie

4.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée de parents qui commencent des services de droits d'accès supervisés (SDAS). Ils reçoivent ces services sur le territoire de la province de Québec.

Pour participer à l'étude, différents critères ont été établis :

1) Les parents détiennent une ordonnance de la Cour supérieure, une entente volontaire ou de médiation pour des services de droits d'accès supervisés (échange de garde supervisé ou visite supervisée);
2) Les parents commencent les services de droits d'accès pour la toute première fois;
3) Les parents commencent les services entre le 1er juin 2012 et le 1er avril 2013;

Par ailleurs, deux critères d'exclusion ont été déterminés :

1) Les parents ont déjà reçu des services de droits d'accès supervisés avant le 1er juin 2012;
2) Les parents reçoivent des services de droits d'accès supervisés en vertu d'une ordonnance de la Chambre de la jeunesse ou d'une décision impliquant la Direction de la protection de la jeunesse.

4.1.2 Recrutement

La sollicitation des parents a été effectuée par les intervenants des ressources offrant des services de droits d'accès supervisés. En s'inspirant d'une procédure de sollicitation fournie par l'équipe de recherche (annexe 4.1), les intervenants ont informé les parents de l'existence du projet et leur ont demandés une autorisation à transmettre leurs coordonnées téléphoniques à l'équipe de recherche. Dès cette étape, les parents sollicités pouvaient refuser d'être contactés (refus initial). Dans les situations où l'autorisation a été donnée à l'intervenant, les parents ont reçu un feuillet explicatif (annexe 4.2) dans lequel était présentée la recherche. Dès lors, ils ont été informés que leurs coordonnées seraient

transmises et qu'un membre de l'équipe de recherche les contacterait pour leur expliquer davantage l'étude. Lors du contact amorcé par l'équipe de recherche, les parents ont eu de nouveau la possibilité de refuser de participer à la recherche.

Au cours de la période de sollicitation qui s'est échelonnée du 1er juin 2012 au 1er avril 2013, dix ressources de droits d'accès supervisés (sur les 33 sollicitées) ont transmis les coordonnées de 129 parents commençant les services. Entre le 22 juin 2012 et le 23 avril 2013, ces 129 parents ont été contactés par l'équipe de recherche. De ce nombre, 30 ont refusé de participer à l'étude ou n'ont jamais été rejoints par l'équipe de recherche malgré des appels multiples. Entre 1 et 40 appels ont été nécessaires pour rejoindre les parents afin de remplir le premier questionnaire. Le tableau 4.1 présente les motifs de refus ou d'exclusion invoqués par les parents ou par l'équipe de recherche.

Tableau 4.1 - Motifs de refus ou d'exclusion des parents

Motifs	N
Manque de temps	7
N'a jamais répondu à aucun appel	7
Ne reçoit plus de services au moment de l'appel	5
Désintérêt envers la recherche	4
Manque tous les rendez-vous téléphoniques	4
Ne comprend pas suffisamment le français	3

Il est à noter qu'il a été impossible de quantifier le nombre de parents approchés directement par les ressources et qui ont refusé dès la première occasion d'être contactés par l'équipe de recherche. Les méthodes d'approches et la rigueur du suivi étant différentes d'une ressource à l'autre, cette information n'a pas été colligée. Au final, mentionnons néanmoins que 99 parents ont pris part au Temps 1, 81 ont participé au Temps 2 et 47 ont complété le Temps 3. Précisons que pour 23 parents au Temps 2, il s'agissait de la dernière entrevue puisque les services qu'ils obtiennent se terminent à cette étape.

4.1.3 Collecte de données

Les données ont été collectées par entrevue téléphonique, auprès des parents. En consentant verbalement à participer à l'étude, les parents ont été avisés qu'ils seraient contactés jusqu'à trois reprises afin de compléter le même questionnaire : au moment de débuter les services (Temps 1), quatre mois après le début des services (Temps 2) et, selon la première échéance, à la fin des services ou 16 mois après la première entrevue (Temps 3). Notons qu'entre la première entrevue (Temps 1) et la dernière (Temps 3), il s'est écoulé, en moyenne, 13,8 mois. Le tableau 4.2 présente plus en détails les durées moyennes, en fonction du type de service reçu.

Tableau 4.2 - Temps moyen (en nombre de mois) écoulé entre le Temps 1 et le Temps 3 pour les parents ayant participé aux trois entrevues

Services	Nombre de mois
Tous types de services	
Min-Max)	(6,3-19,2)
M (n)	13,8 (46)
Écart-type	3,6
Visites supervisées	
Min-Max)	(6,3-19,2)
M (n)	13,2 (33)
Écart-type	3,8
Échanges de garde supervisés	
Min-Max)	(8,9-18,1)
M (n)	15,3 (13)
Écart-type	2,5

Le questionnaire (annexe 4.3) comprend 181 questions fermées et approximativement 40 minutes sont nécessaires afin de le compléter. Il est composé de plusieurs instruments de mesure standardisés. Certains ont été utilisés de manière intégrale, d'autres ont dû être adaptés à la situation particulière des répondants. Dans les situations où le répondant avait plus d'un enfant impliqué dans les SDAS, il a dû répondre aux questions en se référant à son aîné.

4.1.4 Instruments de mesure

4.1.4.1 Contact parents-enfants

La fréquence de contact parents-enfants est mesurée à l'aide de 11 items inspirés des questions de la section intitulée « Antécédents relatifs à la famille et à la garde légale des enfants » du questionnaire QIRI de l'Enquête longitudinale du développement des enfants du Québec (ÉLDEQ). Cette section du QIRI est la même que celle de l'Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes (ELNEJ), modifiée et adaptée à l'ÉLDEQ par l'équipe de Marcil-Gratton (Thibault, Jetté, & Desrosiers, 2001). Dans l'ÉLDEQ, le parent connaissant le mieux l'enfant (PCM) est interrogé sur les modalités de garde et d'accès au moment de la séparation des parents, puis au moment du passage de l'enquête, à tous les deux ans. Lorsque le PCM indique qu'il y a un partage du temps d'habitation après la séparation, deux questions supplémentaires sont posées afin de préciser le genre de contact avec l'autre parent et le temps d'habitation avec l'autre parent. Pour la présente étude, la formulation des questions et des modalités de réponse ont dû être ajustées. Les parents sont questionnés sur les arrangements de garde de l'enfant, le genre de contact avec l'autre parent et si oui ou non les visites impliquent un coucher au domicile de l'autre parent. Les parents doivent répondre en pensant à deux situations : dans les trois mois précédant le début des services de droit d'accès et au moment de l'entrevue. Par ailleurs, selon le modèle québécois de fixation des pensions alimentaires pour enfants, une garde est considérée comme étant partagée dès que ce partage implique au moins 40% du temps chez l'un des parents. Il n'est pas toujours évident pour les parents de percevoir le fait qu'ils exercent réellement la garde partagée de leur enfant. Dans certains cas, le temps d'habitation de l'enfant avec l'un ou l'autre des parents peut ne pas respecter le critère du 40%-60% (Cyr, Di Stefano, Lavoie, & Chagnon, 2011). L'éventail des réponses de l'échelle de l'ÉLDEQ n'inclut pas ces pourcentages. Pour la présente étude, il a été jugé utile d'ajouter ces précisions dans les modalités de réponse aux questions relatives aux arrangements de garde.

4.1.4.2 Niveau d'adaptation de l'enfant

Pour évaluer le niveau d'adaptation de l'enfant, deux sources d'informations ont été utilisées auprès des parents : le *Child Behavior Checklist pour les enfants de 1½ à 5 ans* (CBCL/1½-5) (Achenbach & Rescorla, 2001) et le *Child Behavior Checklist* pour les enfants de 6 à 18 ans (CBCL/6-18) (Achenbach & Rescorla, 2001). Le CBCL/1½-5 et le CBCL/6-18 sont des versions révisées, respectivement, du CBCL/2-3 (Achenbach, 1992) et du CBCL/4-18 (Achenbach, 1991; Achenbach & Edelbrock, 1983).

Le CBCL/1½-5 permet de mesurer les problèmes de comportement de l'enfant : retrait, somatisation, réaction émotionnelle, anxiété/dépression, problèmes de sommeil, problèmes d'attention, comportement agressif, problèmes intériorisés et extériorisés. Le CBCL/1½-5 comprend 103 items, dont 4 questions ouvertes permettant au parent d'ajouter d'autres problèmes de comportement non énumérés.

Le CBCL/6-18 permet de mesurer d'une part, la compétence de l'enfant sur le plan de ses activités, de ses relations sociales et de sa performance scolaire, et d'autre part, les troubles de comportement : retrait, somatisation, anxiété/dépression, problèmes sociaux, problèmes de la pensée, problèmes d'attention, comportement délinquant, comportement agressif, problèmes sexuels, problèmes intériorisés et extériorisés. La version parent comprend 20 items mesurant les compétences sociales du jeune ainsi que 113 items portant sur les problèmes de comportement.

Pour les deux instruments et à l'aide d'une échelle de type Likert, le parent doit évaluer, en pensant à la situation actuelle de son enfant, jusqu'à quel point chaque énoncé s'avère *«* faux *»*, *«* plus ou moins vrai*»*, *«* toujours vrai ou souvent vrai *».* Un score élevé refléterait la présence de problèmes de comportement plus sévère pouvant atteindre des seuils cliniques établis.

Les deux instruments affichent d'excellentes qualités psychométriques pour la dimension des problèmes de comportement. Le CBCL/1½-5 présentait une très bonne fidélité test-retest (0,90) après huit jours et une forte cohérence interne avec un coefficient de cohérence alpha de Cronbach de 0,95. La stabilité des scores estimés était de 0,87 pour l'échelle d'extériorisation et de 0,90 pour l'échelle d'intériorisation. La corrélation interparents était de 0,65 (Achenbach & Rescorla, 2001). Le CBCL/6-18 présentait une excellente fidélité test-retest (0,94). La stabilité des scores estimés sur une période de 8 jours était de 0,92 pour l'échelle d'extériorisation et de 0,91 pour l'échelle d'intériorisation et l'alpha de Cronbach était de 0,94 et de 0,90, respectivement. La corrélation interparents était de 0,76 (Achenbach & Rescorla, 2001).

Compte tenu de l'ampleur des dimensions à mesurer dans cette étude, il n'a pas été possible d'administrer l'ensemble de cet instrument aux parents. Concernant les enfants les plus jeunes, trois sous-échelles du CBCL ont été conservées. Pour mesurer les problèmes de comportement intériorisés, les sous-échelles « anxiété-dépression » (8 items) et « retrait » (8 items) ont été utilisées, tandis que les comportements extériorisés ont été mesurés à partir de la sous-échelle « comportements agressifs » (19 items). Quant aux enfants âgés de 6 à 18 ans, les problèmes de comportements intériorisés ont été mesurés à partir des sous-échelles « anxiété-dépression » (13 items) et « retrait-dépression » (8 items), tandis que les comportements extériorisés l'ont été à partir de la sous-échelle « comportements agressifs » (18 items). Pour les plus vieux, les scores s'interprètent différemment selon que l'enfant soit un garçon ou une fille et selon qu'il soit âgé de 6 à 11 ans ou de 12 à 18 ans.

À l'aide d'une échelle de type Likert, le parent répondant devait évaluer, en pensant à la situation actuelle de son enfant aîné, jusqu'à quel point chaque énoncé s'avère « faux », « plus ou moins vrai », « toujours vrai ou souvent vrai ». Pour chaque sous-échelle, des seuils cliniques ont été fixés (Tableau 4.17), seuils qui ne sont atteints que chez 2% de la population générale. On dira ainsi d'un enfant qui a atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes intériorisés ou extériorisés qu'il a atteint le 98^{e} percentile.

4.1.4.3 Qualité de la relation parent-enfant

La qualité de la relation parent-enfant a été évaluée à l'aide de l'*Index of Parental Attitudes* (Hudson, Wung, & Borges, 1980). Les parents sont amenés à fournir de l'information sur la relation qu'ils entretiennent avec l'enfant. Cet instrument a été traduit en langue française par Boisvert et Comeau (1985). Il s'agit d'un questionnaire autoadministré de 25 items qui se complète à l'aide d'une échelle de type Likert en cinq points allant de « rarement ou jamais » à « souvent ou toujours ». Le score s'obtient en additionnant les réponses à chacun des items puis en soustrayant une constante de 25. Par conséquent, le score global de l'échelle varie entre 0 et 100; plus il est élevé, plus les problèmes relationnels sont importants. Les auteurs considèrent qu'un score supérieur à 30 témoigne d'un réel problème relationnel. Hudson (1982) résume les qualités psychométriques de cet instrument. L'*Index of Parental Attitudes* affiche un coefficient de cohérence interne alpha de Cronbach de 0,96 (N=93). Des coefficients de consistance interne similaires (0,91; 0,95) ont été obtenus lors de l'administration de cet instrument, en français à des parents (N=114) et beaux-parents (N=83) québécois (Saint-Jacques, Drapeau, Cloutier et coll., 2003). En recensant les études menées dans les années antérieures, Hudson (1982) soutient que cet instrument fait preuve de validités de contenu, de construit, discriminante et factorielle satisfaisantes.

4.1.4.4 Coparentalité

La coparentalité est un construit multidimensionnel comprenant des dimensions que l'on peut qualifier de positives (par exemple, la coopération) ou de négatives (par exemple, la triangulation de l'enfant). Dans cette étude, plusieurs instruments ont été utilisés afin de la cerner.

4.1.4.5 Conflit

Le conflit parental est mesuré à l'aide de l'échelle *O'Leary-Porter d'hostilité conjugale ouverte* (Porter & Oleary, 1980). Pour les fins de l'étude, l'équipe de recherche a procédé à la traduction de l'échelle, de l'anglais vers le français. L'OPS est une échelle à 10 items qui permet d'évaluer les conflits que peuvent vivre les parents au sujet de l'éducation de l'enfant. Les indicateurs utilisés mesurent les conflits dans deux contextes, soit ceux auxquels l'enfant est exposé et les autres. Le parent doit répondre sur une échelle de Likert de 5 points allant de « jamais » à « très souvent ». Deux autres choix de réponse sont proposés dans le cas où la question « ne s'applique pas » ou si le répondant « ne sait pas ». Un score élevé indique un haut niveau de conflit. Porter et O'Leary (1980) ont rapporté un coefficient de fiabilité test-retest à 2 semaines d'intervalle de 0,96, une bonne cohérence interne (alpha de Cronbach de 0,86) et une bonne validité convergente (Pawlak & Klein, 1997; Porter & Oleary, 1980). Comme la majorité des parents de la présente étude n'ont pas de contacts avec l'autre parent, plusieurs questions de cette échelle ne s'appliquaient pas, donnant lieu à de nombreuses données manquantes. Plus de détails à ce sujet sont fournis dans la section résultats.

4.1.4.6 Coopération, conflit et triangulation

Le *Coparenting questionnaire* CQ (Margolin, Gordis, & John, 2001) comprend trois sous-échelles, mesurant la coopération, le conflit et la triangulation. Les items proviennent des questions d'entrevue de la *Maccoby's Stanford Child Custody Study interviews* (Buchanan, Maccoby, & Dornbusch, 1991; Maccoby, Depner, & Mnookin, 1990; Maccoby & Mnookin, 1992, cités dans Margolin et coll., 2001). Dans cette étude, la sous-échelle de la triangulation a été utilisée afin de mesurer une dimension problématique de la coparentalité. La triangulation reflète dans quelle mesure les parents déforment les liens parents-enfant en tentant d'établir une coalition avec l'enfant qui mine ou exclut l'autre parent (Margolin et coll., 2001). Cette sous-échelle comprend 4 items auxquels le répondant répond à l'aide d'une échelle de Likert à 5 points allant de « jamais » à « toujours ». En théorie, le score peut aller de 0 à 16 où 16 est le signe d'un grave problème de triangulation. Deux autres choix sont proposés dans le cas où l'énoncé « ne s'applique pas » ou si le répondant « ne sait pas ». Les scores de la coparentalité des mères sont dérivés à partir des scores des pères concernant leur conjointe et les scores de la coparentalité des pères sont dérivés des notes des mères concernant leur conjoint.

La validité du CQ a été démontrée dans l'étude de Margolin et coll. (2001) réalisée auprès de trois échantillons (étude pilote : n=220 mères, couples ayant un préadolescent : n=75 couples et couples ayant un enfant d'âge préscolaire : n=172 couples). L'échelle globale et les trois sous-échelles présentent une bonne cohérence interne. Les alphas de Cronbach variaient entre 0,69 et 0,87. Les alphas pour la sous-échelle triangulation varient de 0,73 à 0,84. Aucune différence entre le fait d'être le père ou la mère n'a été observée pour les dimensions triangulation et conflit, et ce, peu importe le sous-échantillon.

4.1.4.7 Qualité de la relation parentale

La qualité de la relation parentale est évaluée avec une adaptation en langue française du *Coparenting Relationship Scale* (CRS) (Feinberg, Brown, & Kan, 2012). Le parent est questionné sur la relation de coparentalité qu'il entretient avec l'autre parent. Dans l'élaboration de cette échelle, en plus de développer 10 nouveaux items, Feinberg et coll. (2012) ont adapté des items provenant d'autres instruments mesurant la coparentalité et l'alliance parentale (Abidin & Brunner, 1995; Cordova, 2001; Frank, Jacobson, & Avery; Margolin, 1992; McHale, 1997, cités dans Feinberg et coll., 2012). Le CRS comprend 35 items composant sept sous échelles dont quatre ont été utilisées dans notre étude : l'approbation (4 items) entre les parents, le soutien coparental (6 items), l'entente entre les parents (7 items) et le dénigrement parental (6 items). Pour cette dernière sous-échelle, 2 items ont été retirés de la présente étude, car ils référaient à des situations où les parents sont encore ensemble. Les parents répondent sur une échelle de Likert de 7 points allant de 0 « pas du tout vrai » à 6 « totalement vrai ». Les scores des sous-échelles sont obtenus en calculant la moyenne des items qui composent chaque sous-échelle. Un score global correspond à la moyenne de tous les items.

La validité de l'échelle globale et des sous-échelles a été démontrée auprès de 169 dyades mères-pères ayant rempli séparément les questionnaires aux trois temps de mesure : quand leur enfant était âgé de 6,5 mois, 13,7 mois et 36,8 mois (Feinberg et coll., 2012). L'ensemble du CRS a montré une excellente cohérence interne aux différents temps de mesure et d'un sous-groupe à l'autre (mères vs pères) avec des alphas de Cronbach, allant de 0,91 à 0,94. La valeur des alphas varie selon les sous-échelles, mais est généralement forte. Les sous-échelles « soutien » et « dénigrement » avaient une bonne cohérence interne (selon les temps de mesure et le sexe des parents) avec des alphas se situant entre 0,75 et 0,90. La cohérence interne de la sous-échelle « approbation » est forte chez les femmes (alphas allant de 0,83 à 0,88), mais plus faible pour les hommes (alphas variaient de 0,61 à 0,71). Toutefois, la cohérence

interne de la sous-échelle « entente » est plus faible, mais demeure acceptable et cohérente entre les sexes (alphas allant de 0,66 à 0,74) selon les auteurs. La vérification de la validité convergente a montré que le CRS corrèle significativement avec d'autres mesures (Feinberg et al., 2012). Cet instrument a été complété par tous les répondants. Comme il s'agit d'un instrument récent, nous disposons de peu de bases de comparaisons.

4.1.4.8 Adaptation des parents à la séparation

Le parent est invité à répondre à deux questions portant sur son adaptation à la séparation et sur celle de l'autre parent. Les items proviennent de l'échelle d'acrimonie (ACRI) développée par Emery (1982) et composée de 25 énoncés permettant de mesurer le contenu des conflits postséparation. L'instrument original comprend différents sujets concernant l'enfant par exemple : les visites, la garde, le soutien et le niveau général d'animosité. Le parent répond à partir d'une échelle de type Likert en quatre points allant de 1 « jamais ou presque jamais » à 4 « presque tout le temps ». Deux autres choix de réponse sont proposés dans le cas où la question ne s'applique pas ou si le répondant ne sait pas. La consistance interne de cet instrument est de 0,85 et la fidélité test-retest de 0,91 (Cloutier, Drapeau, Lemieux, & Marcoux, 1995).

Plusieurs instruments et questions ont été utilisés afin de mesurer la qualité de la relation entre les parents. Ces derniers portent sur la coparentalité, sur les sentiments éprouvés à l'égard de l'autre parent et à l'égard de l'accès de l'enfant à son autre parent, sur la fréquence des contacts parent-enfant et entre ex-conjoints, sur la perception que l'enfant est pris dans un conflit de loyauté ou qu'il est triangulé et sur la présence de conflits entre les parents.

4.1.4.9 Fréquence des contacts, sentiment d'hostilité et loyauté

Pour évaluer la qualité de la relation et des contacts avec l'autre parent, 7 questions sont posées aux parents. Les items sont inspirés des travaux de Jenkins, Park, & Peterson-Badali (1997). Les questions portent sur le sentiment d'hostilité envers l'autre parent, la fréquence des contacts avec l'ex-conjoint, les sentiments éprouvés vis-à-vis les allées et retours de l'enfant lors des droits d'accès. D'autres questions examinent si, de l'avis du parent, l'enfant est pris dans un conflit de loyauté et si le contact de l'enfant avec son autre parent respecte, en fréquence, le souhait de l'enfant et des parents. Toutes ces questions sont évaluées sur une échelle de Likert de 4 points allant de 1 « fortement en désaccord » à 4 « fortement d'accord ». Deux autres options de réponse sont offertes dans le cas où la question « ne s'applique pas » ou si le répondant « ne sait pas ».

4.1.4.10 Perception des droits d'accès supervisés

La perception qu'ont les parents des droits d'accès est mesurée avec le *Thought questionnaire* (Marchetti, 2008). L'instrument comporte cinq questions qui abordent diverses attentes et espoirs des parents utilisant les services de visites supervisées uniquement. Les parents répondent sur une échelle de Likert de 6 points s'ils sont « tout à fait d'accord », « d'accord », « neutre », « en désaccord », « tout à fait en désaccord » ou si l'énoncé « ne s'applique pas ». Il n'y a pas d'information sur la validité de l'instrument. Ces questions, non validées, ont servi à recueillir des données qualitatives sur un petit échantillon (N=10) (Marchetti, 2008).

4.1.4.11 Utilisation des services

L'utilisation des services par les parents est évaluée à l'aide d'un questionnaire développé pour la présente étude. En dehors des services de supervision des droits d'accès, les parents répondants ont indiqué si l'un ou l'autre des services énumérés a été utilisé pour eux ou pour leur enfant aîné. Ils doivent répondre en pensant à la dernière année et en excluant l'utilisation des services pour des problèmes de santé physique typiques de la vie courante (ex. aller à la clinique médicale parce que l'enfant souffre d'une otite). La liste de ces services comprend : une urgence, une clinique ou un service externe d'un hôpital; un centre jeunesse, un organisme communautaire, un centre d'écoute téléphonique, un CSSS, le bureau privé d'un professionnel (ex. : psychologue) et/ou une autre ressource. Dans ce dernier cas, les parents doivent préciser cette ressource.

4.1.4.12 Inquiétudes pour la sécurité

Les inquiétudes pour la sécurité sont évalués à partir de quatre items développés par Qu et Weston (2010) et adaptés à la présente étude. Les parents doivent indiquer s'ils ont des préoccupations quant à leur sécurité et celle de leur enfant lorsqu'il est en contact avec l'autre parent. Si les répondants affirment avoir de telle inquiétude, ils doivent préciser si oui ou non leur inquiétude est liée au contact de l'enfant avec l'autre parent, le nouveau conjoint de l'autre parent, un autre adulte et/ou un autre enfant. Aussi, ils doivent préciser si leurs préoccupations sont liées à l'une des questions suivantes: (a) l'alcool ou la toxicomanie; (b) les problèmes de santé mentale; (c) le jeu pathologique; (d) les comportements violents ou dangereux; (e) la violence psychologique, ou (f) un autre problème non mentionné qu'ils doivent préciser. Enfin, on demande aux parents qui expriment des inquiétudes en matière de sécurité s'ils ont déjà limité, ou tenté de limiter le contact de leur enfant avec son autre parent en raison de ces problèmes.

L'instrument a été utilisé dans une large étude longitudinale australienne portant sur des parents séparés (Qu & Weston, 2010). Deux vagues de collecte de données ont été réalisées dont la première entre août et octobre 2008, chez 10 002 parents répondants, et la deuxième menée entre septembre et octobre 2009 chez 7031 de ces parents. Près des trois quarts des parents ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'inquiétude au sujet de leur sécurité et celle de leur enfant en lien avec les contacts avec l'autre parent (77% des pères et 70% des mères). La prévalence des problèmes de sécurité était pratiquement la même dans les deux enquêtes (environ 16% des pères et 20% des mères).

4.1.4.13 Indice de détresse psychologique du parent

L'indice de détresse psychologique, notamment utilisé lors des différentes enquêtes de *Santé Québec* (Institut de la statistique du Québec, 2001; Préville, Boyer, Potvin, Perrault, & Légaré, 1992; Préville, Potvin, & Boyer, 1995; Santé Québec, 1988) a été appliqué ici. Cet indice est dérivé du *Psychological Symptom Index*, ou PSI (Ilfeld, 1976, 1978), une échelle comprenant 29 items traduite en français et validée lors de l'enquête pilote de Santé Québec (Kovess, 1985) avant d'être utilisée dans l'enquête Santé Québec de 1987. Cet instrument permet d'identifier la présence de symptômes de dépression, d'anxiété, de troubles cognitifs et d'irritabilité dans la semaine précédant l'entrevue. On répond aux questions à l'aide d'une échelle de type Likert en quatre points allant de « jamais » à « très souvent » et l'indice de détresse psychologique est calculé en additionnant les réponses à chacune des questions puis en ramenant ce score sur une échelle variant entre 0 et 100. Plus le score est élevé, plus le problème est prononcé. Un score égal ou supérieur à 26,2 indique un seuil élevé de détresse psychologique. À partir des résultats obtenus lors de l'enquête de 1987, Préville et coll. (1992) ont montré que l'on pouvait respecter la validité de construit de l'échelle et conserver une fiabilité acceptable tout en diminuant à 14

le nombre d'items. Cette version abrégée (IDPESQ-14), pour laquelle Préville et coll. (1992) rapportent des coefficients de cohérence interne variant entre 0,89 et 0,91 selon le sexe et l'âge des répondants, est utilisée dans l'étude actuelle.

4.1.4.14 Caractéristiques sociodémographiques

Pour terminer, les parents répondants sont invités à remplir un bref questionnaire sur leur situation personnelle incluant les variables suivantes : l'âge, la scolarité, l'occupation et le revenu annuel personnel (annexe 4.4).

Au moment de la dernière entrevue, un questionnaire a été rempli par la ressource lorsque les deux parents consentaient à participer à l'étude. Dans les situations où un seul parent a participé à l'étude, ce questionnaire a été rempli par l'équipe de recherche, au téléphone avec le parent. Ce questionnaire a permis de documenter les motifs d'utilisation des services, le nombre et la fréquence des contacts au cours de la période des services, le nombre et les motifs d'annulation, la provenance de la demande de services et, s'il y a lieu, les raisons pour lesquelles la famille est demeurée dans les services sur une longue période. Le tableau suivant (Tableau 4.3) présente une synthèse des principales variables mesurées, en fonction des instruments et des échelles utilisées.

Tableau 4.3 - Variables mesurées et instruments utilisés à chacun des trois temps de mesure

Variables	Instrument	Échelles	Modifications de l'instrument
Fréquence des contacts parent-enfant	Inspiré du questionnaire QIRI utilisé dans l'ELDEQ (Thibault, Jetté, & Desrosiers, 2001)	---	Adaptation pour l'étude
Problèmes de comportement de l'enfant	CBCL 1 ½ - 5 ans (Achenbach & Rescorla, 2001)	**Intériorisée :** Anxiété-dépression Retrait **Extériorisée :** Comportements agressifs	Utilisation partielle du CBCL 1 ½ - 5 ans Trois sous-échelles utilisées
Problèmes de comportement de l'enfant	CBCL 6 - 18 ans (Achenbach & Rescorla, 2001)	**Intériorisée :** Anxiété-dépression Retrait-dépression **Extériorisée :** Comportements agressifs	Utilisation partielle du CBCL 6 - 18 ans Trois sous-échelles utilisées
Qualité des relations parent-enfant	Index of parental attitudes (Hudson, Wung, & Borges, 1980)	---	Utilisation intégrale
Conflit	Overt Hostility / O'Leary-Porter Scale (Porter & O'Leary, 1980)	---	Traduction par l'équipe de recherche Adaptation de trois indicateurs de conflit
Triangulation	Coparenting questionnaire (Margolin, Gordis, & John, 2001)	Triangulation	Traduction par l'équipe de recherche Utilisation intégrale
Coparentalité	Coparenting relationship scale (Feinberg, Brown, & Kan, 2012)	Approbation Soutien Entente Sape/Dénigrement[13]	Utilisation partielle Quatre sous-échelles utilisées
Adaptation du parent à la séparation	Échelle d'acrimonie (Emery, 1982)	---	Adaptation pour l'étude Utilisation partielle de deux questions
Fréquence des contacts, sentiment d'hostilité et de loyauté	Questionnaire inspiré par les questions de Jenkins et coll., 1997	---	Adaptation pour l'étude
Perception des services de droits d'accès supervisés	Thought Questionnaire (TQ) (Marchetti, 2008)	---	Traduit et adapté par l'équipe de recherche
Utilisation des services dans la dernière année	Questionnaire développé par l'équipe de recherche	---	Développé par l'équipe de recherche
Inquiétudes pour la sécurité	Adaptation de 4 items utilisés par Qu & Weston, 2010	---	Adaptation pour l'étude
Détresse psychologique	Indice de détresse psychologique de l'enquête de Santé Québec (IDPESQ-14) (Camirand & Nanhou, 2008)	---	Utilisation intégrale
Âge, scolarité, occupation, revenu personnel	Questions sociodémographiques	---	Développé par l'équipe de recherche

[13] Les énoncés 8 et 21 de la sous-échelle dénigrement ont été retirés, car ils ne s'appliquent qu'à des parents qui cohabitent.

4.1.5 Analyse des données

Les données inscrites sur le questionnaire papier ont été saisies dans SPSS 21. Près du cinquième des données (20 questionnaires) recueillies au Temps 1 ont été soumises à une double saisie à partir du logiciel SPSS 21 afin de déceler les données manquantes ou aberrantes. Le taux d'erreur de codification est de 0,2%. Les analyses ont démarré une fois le fichier de données dénuées des données aberrantes.

Afin de ne pas surreprésenter une même situation familiale lorsque les deux parents participent à l'étude, les données portant sur les services reçus, les caractéristiques sociodémographiques des enfants et les modalités de garde ont été analysées en ne prenant qu'un seul parent par famille (N=67). Pour déterminer quel parent retenir pour la description de l'échantillon, une variable permettant d'identifier un « **parent répondant** » a été créée. Le statut de « parent répondant » a été accordé au parent qui passe le plus de temps avec l'enfant, en fonction du mode de garde au moment de l'entrevue. Dans les cas de garde partagée, une décision arbitraire a été prise afin de conserver le premier des deux parents qui a rempli le questionnaire. Ainsi, c'est sur la base de cette variable de « parent répondant » que certaines analyses sont réalisées. D'autres groupes de répondants ont été créés afin de permettre des analyses comparatives. Ces groupes sont : mères et pères ainsi que parents gardiens et parents visiteurs. En dehors des cas présentés ci-haut, les réponses de tous les parents sont utilisées et sont identifiées par le terme « **tous les parents** ».

Des analyses statistiques descriptives (distribution de fréquences, indices de tendance centrale, indices de dispersion) ont été effectuées. Puis, des analyses bivariées (chi-carré, test de Fisher, test de Wilcoxon pour échantillons dépendants, test de Mann et Whitney) ont permis de comparer la situation des différents groupes. Des Anovas à mesures répétées ont permis d'examiner si la moyenne des scores pour chacun des instruments de mesure varie en fonction des trois temps de mesure. Les postulats de normalité ont d'abord été vérifiés pour chaque mesure et une transformation logarithmique a été appliquée pour réduire l'asymétrie de la distribution lorsque nécessaire (critère : indice d'asymétrie > 2 ou < que -2 de même que l'examen visuel de l'histogramme de la distribution). Le postulat de sphéricité a également été vérifié pour chaque modèle d'Anova à mesures répétées. En cas de non-respect du postulat, la correction de Greenhouse-Geisser a été utilisée pour interpréter la signification globale du modèle. L'Anova dans son ensemble est significative si la statistique du test *F* correspond à un seuil de signification ≤ 0,05. Toutefois, le *F* est un test omnibus et ne permet pas de déterminer à lui seul quelles différences sont significatives parmi toutes les moyennes incluses dans le modèle. En l'absence d'hypothèses spécifiques concernant les changements attendus dans les moyennes de chaque mesure, si le *F* était significatif, le test *post hoc* de Bonferroni a été utilisé pour déterminer où se trouvaient ces différences de moyenne en corrigeant pour les comparaisons multiples. Les analyses inférentielles ont été réalisées à l'aide du logiciel SAS 9.3 selon un niveau alpha standard de 5%.

La stratégie d'analyse des données tient compte des objectifs de l'étude, de la nature des variables examinées et de la taille de l'échantillon. Aussi, des analyses descriptives et comparatives ont été réalisées. Les comparaisons ont porté sur les différences de réponses entre les catégories de participants (par ex. père versus mère) et entre les temps de mesure. Les réponses au T1 sont présentées en détail de même que la diversité des réponses selon les groupes de répondants. Lorsque des différences significatives sont observées entre les sous-groupes au T2 ou au T3, elles sont signalées. La petite taille de l'échantillon rend cependant difficile l'identification de telles différences au-delà du T1. Les résultats de tous les répondants sont ensuite comparés avec ceux obtenus au T2. La taille de l'échantillon diminuant au fur et à mesure du déroulement de la collecte, il n'est pas apparu pertinent de mener des analyses spécifiques comparant le T2 au T3. Une analyse de l'évolution globale de la situation a plutôt

été réalisée à l'aide d'analyses de variance permettant de comparer les différences qui s'opèrent entre les trois temps de mesure pour les variables quantitatives.

4.1.5.1 Analyse de l'attrition

Comme la taille de l'échantillon diminue à chaque temps de mesure, il est important de vérifier si les parents qui poursuivent dans la recherche (et pour la plupart d'entre eux dans les services) ont des caractéristiques qui les distinguent de ceux qui ont cessé de participer (soit parce qu'ils n'utilisent plus les SDAS, soit parce qu'ils ne participent plus à la recherche). Par exemple, est-ce que les parents qui participent aux 3 temps de mesure ont un niveau de revenu ou un enfant qui présente un niveau de problème de comportement statistiquement différent de ceux qui ont cessé de participer? Une analyse a ainsi été menée de manière à déterminer si les données manquantes sont dues au hasard (*Missing Completely At Random* ou MCAR), si elles peuvent être prédites par d'autres variables (un patron *Missing At Random* ou MAR) ou si elles représentent un sous-ensemble non aléatoire de valeurs pour une variable donnée (*Missing Not at Random* ou MNAR). Nous avons analysé les patrons de données manquantes à l'aide de la procédure *Missing Value Analysis* de SPSS. Cette procédure comprend le test MCAR de Little (Little, 1998), qui permet de comparer les covariances observées entre les variables du modèle avec les covariances prédites si la condition MCAR est remplie. Un test non significatif suggère, en fonction des variables incluses dans le modèle, que les données manquantes sont complètement aléatoires.

Une série de tests a été menée pour vérifier si les données manquantes pour les mesures d'intérêt aux temps 2 et 3 pouvaient être prédites : 1) par des mesures sociodémographiques au temps 1 (âge, niveau d'éducation et scolarité du répondant, sexe de l'enfant) et 2) par les valeurs des mêmes instruments de mesure au temps 1. Par exemple, le test MCAR de Little pour les données manquantes au temps 2 pour les mesures du CBCL des enfants de 1,5-5 ans a été réalisé en incluant dans le modèle les quatre mesures sociodémographiques, les trois échelles du CBCL au temps 1 et les trois échelles du CBCL au temps 2. Le test de Little, réalisé sur huit regroupements de variables, s'est avéré non significatif, et ce, dans tous les cas. Sur la base de cette série de tests, il est raisonnable de penser que les valeurs manquantes (liées à l'attrition) sont dues au hasard et que les résultats des analyses ne sont pas biaisés. Nous avons donc procédé aux analyses longitudinales en nous basant sur les cas complets.

4.1.6 Limites de l'étude

Les résultats de l'étude doivent être interprétés en tenant compte de certaines limites méthodologiques. Les parents qui participent à cette étude sont des volontaires. Il est possible que ces parents aient un profil différent de ceux qui n'ont pas accepté de participer à l'étude. Aussi, l'étude est menée auprès de 99 parents, ce qui constitue un échantillon intéressant dans ce champ d'études. Toutefois, on ne peut pas prétendre qu'il s'agisse d'un échantillon représentatif de l'ensemble des parents recevant des SDAS. De plus, la taille de l'échantillon diminuant au fil de l'étude, nous perdons de la puissance statistique permettant de déceler des différences. Aussi, plusieurs instruments ont dû être adaptés au contexte de l'étude, soit des parents qui ne se rencontrent pas en personne, voire n'ont aucun contact. Ceci peut affaiblir la qualité des mesures réalisées. Enfin, cette étude s'appuie sur un devis longitudinal, mais ne comporte pas de groupe de comparaison et n'a pas été conçue dans l'objectif d'évaluer l'impact des ressources de SDAS sur les parents et les enfants. Aussi, il serait hasardeux d'affirmer que les changements observés chez les parents et les enfants sont attribuables à l'utilisation, par ces derniers, des ressources de droits d'accès.

4.1.7 Éthique

Cette section de l'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) (n° d'approbation 2012-057, le 03-05-2012). Afin de respecter l'intégrité et la dignité des participants tout au cours du processus de recherche, tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre. Les parents ont été informés des mesures de confidentialité. Chaque parent a donné lui-même son accord pour participer à la recherche. À cet effet, un formulaire de consentement lui a été lu au téléphone puis envoyé par courriel lorsque demandé (annexe 4.5). Les buts et les objectifs de la recherche lui ont été expliqués clairement afin d'éviter toute ambiguïté. De plus, chaque participant a pu prendre connaissance des principaux thèmes abordés au cours de l'entrevue et chacun était libre de se retirer du projet en tout temps, sans conséquence ou préjudice. Les parents qui ont répondu au questionnaire ont reçu une compensation financière de vingt-cinq dollars à chaque temps de mesure. Cette compensation leur a été remise sous forme de chèque. Lorsque jugé nécessaire, des ressources d'aide ont été transmises au parent, par courriel ou par courrier.

4.2 Résultats

4.2.1 Profil des répondants

L'échantillon au Temps 1 est composé de 99 répondants, issus de 67 familles différentes. Cinquante-trois (53) mères, 45 pères et un membre de la famille élargie ont rempli le questionnaire pour le Temps 1. Au Temps 2, ce sont 81 répondants (47 mères, 33 pères et un membre de la famille élargie) issus de 54 familles différentes qui ont participé. Au Temps 3, 47 personnes provenant de 31 familles distinctes ont rempli le questionnaire (27 mères, 20 pères).

Pour la plupart, les participants sont âgés de 40 ans ou moins (83,8%). Plus de 45% des parents ont une scolarité égale ou inférieure à une cinquième secondaire. Quant à leur occupation, ils ont, pour une large part, un emploi à temps plein (46,5%). Sur le plan salarial, une majorité de parents (50,5%) a un revenu personnel annuel inférieur à 20 000$ (Tableau 4.4). Notons que quatre mois après la première entrevue (Temps 2) et au terme de l'étude (Temps 3), le profil de l'échantillon demeure similaire. Toutes proportions gardées, on observe que très peu de changements.

Tableau 4.4 - Profil de tous les répondants

Profil	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Groupe d'âge % (n)			
- de 30 ans	39,4 (39)	42,5 (34)	36,2 (17)
31-40 ans	44,4 (44)	41,3 (33)	38,3 (18)
41-50 ans	13,1 (13)	12,5 (10)	21,3 (10)
51-60 ans	3,0 (3)	3,8 (3)	4,3 (2)
Scolarité % (n)			
Primaire	2 (2)	3,8 (3)	2,1 (1)
Secondaire 1, 2, 3	14,1 (14)	8,8 (7)	17,0 (8)
Secondaire 4, 5	29,3 (29)	28,8 (23)	21,3 (10)
DEP	15,2 (15)	12,5 (10)	8,5 (4)
DEC	22,2 (22)	23,8 (19)	23,4 (11)
Universitaire	17,2 (17)	22,5 (18)	27,7 (13)
Occupation % (n)			
À la maison	11,1 (11)	15,0 (12)	17,0 (8)
Travail à temps plein	46,5 (46)	48,8 (39)	46,8 (22)
Travail à temps partiel	7,1 (7)	3,8 (3)	6,4 (3)
Aux études avec emploi	10,1 (10)	8,8 (7)	4,3 (2)
Aux études sans emploi	9,1 (9)	10,0 (8)	8,5 (4)
En recherche d'emploi	5,1 (5)	8,8 (7)	2,1 (1)
Invalidité	6,1 (6)	2,5 (2)	4,3 (2)
Congé parental	4,0 (4)	1,3 (1)	8,5 (4)
Retraité	1,0 (1)	1,3 (1)	2,1 (1)
Revenu annuel personnel % (n)			
- de 6 000$	3,0 (3)	1,3 (1)	8,7 (4)
6 000$ à 12 000$	25,3 (25)	13,8 (11)	8,7 (4)
12 000 à 20 000$	22,2 (22)	28,8 (23)	28,3 (13)
20 000$ à 30 000$	19,2 (19)	25,0 (20)	21,7 (10)
30 000$ à 40 000$	14,1 (14)	15,0 (12)	4,3 (2)
40 000$ à 50 000$	6,1 (6)	3,8 (3)	13,0 (6)
50 000$ et +	10,0 (10)	12,6 (10)	15,2 (7)

Afin de ne pas surreprésenter une même situation familiale, rappelons que les données portant sur les services reçus, les caractéristiques sociodémographiques des enfants et les modalités de garde ont été analysées en prenant un seul parent par famille (N=67) lorsque les deux parents participent à l'étude. Pour la majorité des questions, les parents ont aussi répondu en se référant à leur enfant aîné. Ainsi, c'est sur la base de cette variable de « parent répondant » que nous avons sélectionné le parent à partir duquel nous présentons les données qui suivent. Parmi les 67 familles, le parent répondant est la mère dans 70,1% des cas et le père dans 28,4% des situations. Lorsque l'on s'attarde à l'ensemble de l'échantillon toutefois, on observe que la répartition des mères (53,5%) et des pères (45,5%) est relativement similaire (Tableau 4.5).

Tableau 4.5 - Lien du parent avec l'enfant selon le sous-groupe

Sous-groupe		Temps 1	Temps 2	Temps 3
Tous les répondants				
	Mère			
	% (n)	53,5 (53)	58,0 (47)	57,4 (27)
	Père			
	% (n)	45,5 (45)	40,7 (33)	42,6 (20)
	Membre de la famille			
	% (n)	1,0 (1)	1,2 (1)	…
Parents répondants				
	Mère			
	% (n)	70,1 (47)	79,2 (38)	83,3 (25)
	Père			
	% (n)	28,4 (19)	18,7 (9)	16,7 (5)
	Membre de la famille			
	% (n)	1,5 (1)	2,1 (1)	14,1 (14)

Deux types de services sont offerts aux parents qui se retrouvent dans les services de supervision des droits d'accès supervisés (SDAS) : les visites supervisées et les échanges de garde supervisés. Parmi les 67 familles qui se retrouvent dans les SDAS au Temps 1, notons que 67,2% d'entre elles utilisent les services pour obtenir des visites supervisées tandis que 32,8% les utilisent pour échanger la garde de leurs enfants (Tableau 4.6). Au fil des services, il semble que les parents qui se trouvent toujours dans les SDAS soient davantage en échange de garde supervisés. En effet, au Temps 3, près de la moitié d'entre eux utilisent les services d'échanges de garde supervisés.

Tableau 4.6 - Type de services utilisés selon le parent répondant

Sous-groupe	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Visites supervisées			
% (n)	67,2 (45)	62,5 (30)	53,3 (16)
Échanges de garde supervisés			
% (n)	32,8 (22)	37,5 (18)	46,7 (14)

Lorsqu'il s'agit de visites supervisées, les participants peuvent avoir le statut de « parent gardien » au de « parent visiteur ». Ainsi, parmi tous les répondants qui utilisent les visites supervisées, 35 d'entre eux sont parents gardiens et 34 sont parents visiteurs (Tableau 4.7).

Tableau 4.7 - Répartition des répondants selon leur statut en visites supervisées

Statut	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Parent gardien			
% (n)	50,7 (35)	55,8 (29)	60,7 (17)
Parent visiteur			
% (n)	49,3 (34)	44,2 (23)	39,3 (11)

Au moment d'amorcer les services de droits d'accès supervisés, les familles s'y retrouvent en raison d'une ordonnance émise par la Cour supérieure du Québec (68,7%) (Tableau 4.8). Dans une moindre mesure, d'autres parents se retrouvent dans ces services à la suite d'une entente survenue en médiation (6,0%) ou d'une entente volontaire (25,4%). Toutefois, précisons que dans les situations où il s'agit d'une entente volontaire, des parents ont mentionné que c'était en attendant d'obtenir une ordonnance de la Cour supérieure. De ce fait, on observe une hausse proportionnelle des ordonnances de la Cour supérieure au deuxième (83,3%) puis au troisième (86,7%) temps de mesure.

Tableau 4.8 - Provenance de la demande par famille selon le parent répondant

Sous-groupe	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Ordonnance de la Cour			
% (n)	68,7 (45)	83,3 (40)	86,7 (26)
Entente de médiation			
% (n)	6,0 (4)	8,3 (4)	3,3 (1)
Entente entre les parents			
% (n)	25,4 (17)	8,3 (4)	10,0 (3)

Au total, 81 enfants sont impliqués dans les services de supervision des droits d'accès au premier temps de mesure. La grande majorité des familles (82,1%) n'a qu'un seul enfant impliqué dans les SDA (M=1,21). Sur ces 81 enfants, 36 sont des garçons tandis que 45 sont des filles (Tableau 4.9). Ces enfants sont âgés de 5 mois à 13,08 ans (M= 4,87 ans, soit 4,73 pour les filles et 5,58 ans pour les garçons).

Tableau 4.9 - Répartition des enfants selon le sexe

	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Fille			
% (n)	55,6 (45)	59,3 (32)	54,5 (18)
Garçon			
% (n)	44,4 (36)	40,7 (22)	45,5 (15)

Par ailleurs, la répartition des âges (Tableau 4.10) nous permet de constater que très peu d'enfants ont plus de neuf ans (16,05%). En effet, plus de la moitié des enfants impliqués dans les services de droits d'accès supervisés ont moins de 6 ans (67,9%).

Tableau 4.10 - Répartition des enfants selon la tranche d'âge

Tranche d'âge	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Moins de 3 ans			
% (n)	29,6 (24)	22,2 (12)	15,2 (5)
3 à 5 ans et 11 mois			
% (n)	38,3 (31)	44,5 (24)	36,4 (12)
6 ans à 8 ans et 11 mois			
% (n)	16,1 (13)	22,2 (12)	30,3 (10)
9 à 11 ans et 11 mois			
% (n)	9,9 (8)	7,4 (4)	15,2 (5)
12 ans et +			
% (n)	6,2 (5)	3,7 (2)	3,0 (1)

Concernant le mode de garde et les contacts parent-enfant, nous avons examiné la situation trois mois avant le début des SDAS ainsi qu'au moment de chaque entrevue (Tableau 4.11). De ce fait, il apparaît que dans les trois mois précédant l'entrée dans les services, l'enfant vit uniquement (55,2%) ou surtout (19,4%) avec sa mère. Notons ici qu'est considéré comme vivant surtout avec sa mère (ou son père) un enfant qui vit plus de 60% du temps avec ce dernier. Un peu plus de 13% des enfants vivent principalement avec leur père. Il est à noter que dans quatre situations, les parents vivaient toujours ensemble avant que ne débutent les SDAS. Rappelons aussi qu'afin de ne pas surreprésenter les familles, les analyses n'ont été effectuées qu'à partir d'un seul enfant, soit l'aîné. Les données subséquentes portent donc sur un total de 67 enfants.

Tableau 4.11 - Modalité de garde de l'enfant trois mois avant le début des services

Modalité de garde	Temps 1
Uniquement avec sa mère	
% (n)	55,2 (37)
Uniquement avec son père	
% (n)	10,4 (7)
Surtout avec sa mère	
% (n)	19,4 (13)
Surtout avec son père	
% (n)	3,0 (2)
En garde partagée	
% (n)	6,0 (4)
Avec ses deux parents	
% (n)	4,5 (3)
Avec un membre de la famille élargie	
% (n)	1,5 (1)

Lorsque l'enfant passe une majorité de temps avec un même parent, nous avons regardé quelle était la fréquence des contacts avec l'autre parent (Tableau 4.12). Trois mois avant le début des services et dans une grande proportion des cas (46,7%), l'enfant n'a aucun contact avec son autre parent tandis que d'autres (28,3%) voient l'autre parent toutes les deux semaines. Notons que pour les 60 des situations où l'enfant vit surtout ou uniquement avec un même parent (ou un membre de la famille élargie), 75% des contacts avec l'autre parent n'impliquaient pas de couchers au domicile de ce dernier.

Tableau 4.12 - Fréquence des contacts avec « l'autre parent » pour les enfants qui vivent surtout ou uniquement avec un parent (n=60), trois mois avant le début des services

Fréquence des contacts	Trois mois avant SDAS
Chaque semaine	
% (n)	10,0 (6)
Toutes les deux semaines	
% (n)	28,3 (17)
Chaque mois	
% (n)	1,7 (1)
Occasionnellement, surtout les jours de congé	
% (n)	1,7 (1)
Occasionnellement, au hasard	
% (n)	3,3 (2)
Téléphone, lettre, courriel	
% (n)	8,3 (5)
Aucun contact	
% (n)	46,7 (28)

Par ailleurs, 70,1% des parents répondants affirment qu'au moment de débuter les services (Temps 1), les contacts avec l'autre parent ont changé. Si la modalité de garde demeure sensiblement la même, c'est-à-dire que l'enfant continue de vivre uniquement (59,7%) ou surtout avec sa mère (20,9%) (Tableau 4.13), la fréquence des contacts avec « l'autre parent » a toutefois changé (Tableau 4.14). Par ailleurs, notons que tout au long de l'étude, la majorité des enfants vivent uniquement ou surtout avec leur mère.

Tableau 4.13 - Modalité de garde de l'enfant selon le parent répondant aux trois temps de mesure

Modalité de garde	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Uniquement avec sa mère			
% (n)	59,7 (40)	54,2 (26)	50,0 (15)
Uniquement avec son père			
% (n)	10,4 (7)	8,3 (4)	13,3 (4)
Surtout avec sa mère			
% (n)	20,9 (14)	22,9 (11)	23,3 (7)
Surtout avec son père			
% (n)	3,0 (2)	4,2 (2)	3,3 (1)
En garde partagée			
% (n)	4,5 (3)	6,3 (3)	10,0 (3)
Avec un membre de la famille élargie			
% (n)	1,5 (1)	2,1 (1)	---

Le tableau 4.14 montre la fréquence des contacts entre l'enfant et le parent avec lequel il passe le moins de temps. Alors que plusieurs parents n'avaient aucun contact avec leur enfant trois mois avant de commencer les SDAS, la mesure du Temps 1 s'accompagne inévitablement d'une augmentation de la fréquence des contacts. À ce moment, les enfants voient leur autre parent chaque semaine (29,7%) ou à toutes les deux semaines (56,3%). Notons aussi que trois enfants vivent en garde partagée et passent un temps équivalent auprès de chaque parent; ils sont donc exclus du tableau 4.14. Précisons que 75% des situations n'impliquent pas de couchers au domicile de l'autre parent. Enfin, on observe au Temps 3 une proportion plus grande d'enfants qui n'ont plus aucun contact avec leur autre parent. Cette situation est observée chez des enfants en visites supervisées et en échanges de garde.

Tableau 4.14 - Fréquence des contacts avec « l'autre parent »

Fréquence des contacts	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Chaque semaine			
% (n)	29,7 (19)	23,8 (10)	7,4 (2)
Toutes les deux semaines			
% (n)	56,3 (36)	50,0 (21)	44,4 (12)
Chaque mois			
% (n)	7,8 (5)	7,1 (3)	11,1 (3)
Occasionnellement, au hasard			
% (n)	4,7 (3)	9,5 (4)	7,4 (2)
Téléphone, lettre, courriel			
% (n)	---	---	3,7 (1)
Aucun contact			
% (n)	1,5 (1)	4,8 (2)	18,5 (5)
Autre			
% (n)	---	4,8 (2)	7,4 (2)

4.2.2 Les problèmes de comportement des enfants âgés de 1½ à 5 ans

Au début des services, les parents répondants d'enfants âgés de 1½ à 5 ans ont attribué un score moyen de 3,13 pour l'anxiété-dépression, de 1,4 pour le retrait et de 8,88 pour les comportements agressifs. Comparés à une population générale, ces scores se situent autour du 50e percentile, que ce soit pour les problèmes de comportement intériorisés ou extériorisés. En outre, aucun enfant ne dépasse le 60e percentile. Au moment de commencer les services, les parents visiteurs sont ceux qui attribuent le plus haut score lié à l'anxiété-dépression (M=4,21), situant ainsi l'enfant au-dessus du 70e percentile (Tableau 4.15). Cette différence n'est pas significative. Le parent visiteur est également celui qui évalue le plus négativement l'enfant sur le plan du retrait (M=1,89), ce dernier se retrouvant une fois de plus autour du 70e percentile.

Tableau 4. 15 - Scores moyens des enfants de 1½ à 5 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut du parent				
	PR	**Mère**	**Père**	**Parent gardien**	**Parent visiteur**
Anxiété-dépression					
(Min-Max)	(0-10)	(0-10)	(0-9)	(0-10)	(0-10)
M (n)	3,13 (40)	2,84 (32)	3,38 (26)	2,91 (22)	4,21 (19)
Écart-type	2,40	2,30	2,45	2,51	2,82
Retrait					
(Min-Max)	(0-6)	(0-6)	(0-9)	(0-6)	(0-9)
M (n)	1,4 (40)	1,19 (32)	1,81 (26)	1,45 (22)	1,89 (19)
Écart-type	1,69	1,51	2,33	1,63	2,58
Comportements agressifs					
(Min-Max)	(0-20)	(0-20)	(0-21)	(0-20)	(0-21)
M (n)	8,88 (40)	9,16 (32)	7,19 (26)	8,73 (22)	7,16 (19)
Écart-type	5,85	6,16	5,59	5,97	5,39

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.2.1 Évolution des problèmes de comportement des enfants âgés de 1½ à 5 ans

À partir des réponses fournies par les parents répondants (Tableau 4.16; Figures 4.1 et 4.2), on constate que les comportements de retrait de l'enfant ont significativement diminué 4 mois après le début des services (Z= -1,93, *p.*,05), alors qu'aucune différence significative n'est observée sur le plan de l'anxiété-dépression (Z= -0,48, *p.*,63) ou des comportements agressifs (Z= -0,45, *p.*,65). Sans toutefois déceler de différence significative, soulignons que les mères (M=3,22) et les parents gardiens (M=3,32) observent plus d'anxiété-dépression chez l'enfant au Temps 2 (4 mois plus tard). Cette tendance s'estompe néanmoins au Temps 3, alors que les mères évaluent leur enfant comme étant mois anxieux-dépressifs (M= 2,87) qu'aux temps précédents. Un peu plus de comportements agressifs sont aussi notés au Temps 2 par les mères et les parents gardiens.

La comparaison des résultats aux trois temps de mesure (Anova), ne révèle aucune différence significative, que ce soit pour les problèmes d'anxiété-dépression (F (2,26)=0,899; *p*=0,42), de retrait (F (2,26)=0,1395; *p*=0,27) ou des comportements agressifs (F (2,26)=0,113; *p*=0,893) (Tableau 4.16).

Tableau 4.16 - Évolution des scores moyens des enfants de 1½ à 5 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés selon le parent répondant

Sous-échelle des problèmes de comportement	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Anxiété-dépression			
(Min-Max)	(0-10)	(0-12)	(0-12)
M (n)	3,13 (40)	3,32 (34)	3,88 (17)
Écart-type	2,40	2,60	3,2
Retrait			
(Min-Max)	(0-6)	(0-4)	(0-4)
M (n)	1,4 (40)	0,97 (34)	1,18 (17)
Écart-type	1,69	1,31	1,29
Comportements agressifs			
(Min-Max)	(0-20)	(0-26)	(1-17)
M (n)	8,88 (40)	8,74 (34)	8,82 (17)
Écart-type	5,85	6,21	5,13

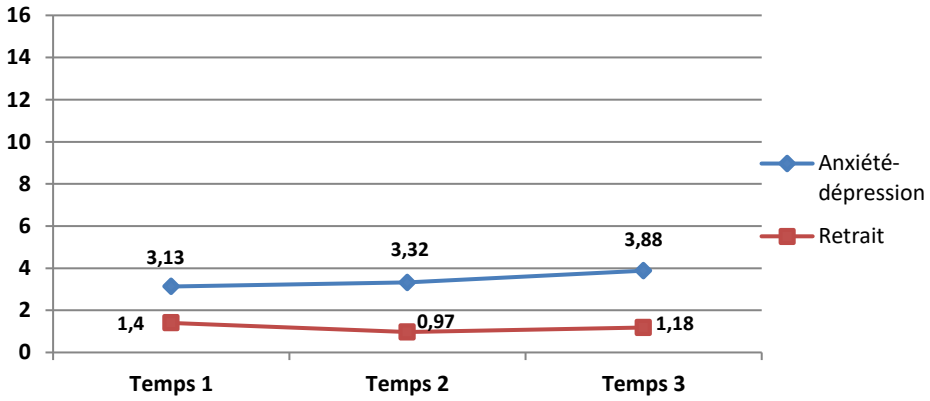


Figure 4.1 - Évolution des scores moyens du CBCL/1½-5 (problèmes intériorisés) selon le parent répondant

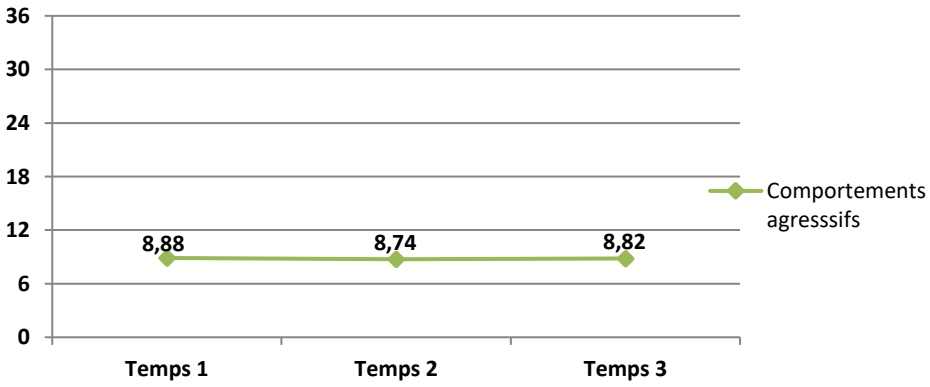


Figure 4.2 - Évolution des scores moyens du CBCL/1½-5 (problèmes extériorisés) selon le parent répondant

4.2.2.2 Proportions d'enfants âgés de 1½ à 5 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement

Tel que déjà précisé, le CBCL comprend, pour chaque sous-échelle, des seuils cliniques qui ne sont atteints que chez 2% de la population générale. On dira ainsi d'un enfant qui a atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes intériorisés ou extériorisés qu'il a atteint le 98^{e} percentile.

Tableau 4.17 - Seuils cliniques selon le sexe et l'âge de l'enfant sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Achenbach & Rescorla, 2001)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut de l'enfant				
	Fille et garçon 1½ -5 ans	Fille 6-11 ans	Fille 12-18 ans	Garçon 6-11 ans	Garçon 12-18 ans
Anxiété-dépression	9	11	11	11	10
Retrait	6	7	8	6	8
Comportements agressifs	25	16	17-18	17	17

Au moment de commencer les services, un seul enfant (2,5%), âgé de 1½ à 5 ans, atteint un seuil clinique à la sous-échelle « anxiété-dépression », tandis que deux enfants (5%) atteignent un tel seuil à la sous-échelle « retrait » (Tableau 4.18). Aucun enfant n'atteint le seuil clinique en ce qui a trait aux problèmes de comportements agressifs, et ce, peu importe le statut du répondant (Tableau 4.18).

Tableau 4.18 - Proportion et nombre d'enfants de 1½ à 5 ans ayant atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut du parent				
	PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Anxiété-dépression % (n)	2,5 (1)	3,1 (1)	3,8 (1)	4,5 (1)	10,5 (2)
Retrait % (n)	5,0 (2)	3,1 (1)	11,5 (3)	4,5 (1)	15,8 (3)
Comportements agressifs % (n)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

4.2.2.3 Évolution de la proportion d'enfants âgés de 1½ à 5 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement

Quatre mois plus tard, un seul enfant atteint le seuil clinique à la sous-échelle de l'anxiété-dépression et un autre l'atteint maintenant pour les comportements agressifs (Figure 4.3). Enfin, au dernier temps de mesure, encore un enfant atteint le seuil clinique sur le plan de l'anxiété-dépression. Toutefois, rappelons qu'au moment de la dernière mesure, la taille de l'échantillon est plutôt restreinte.

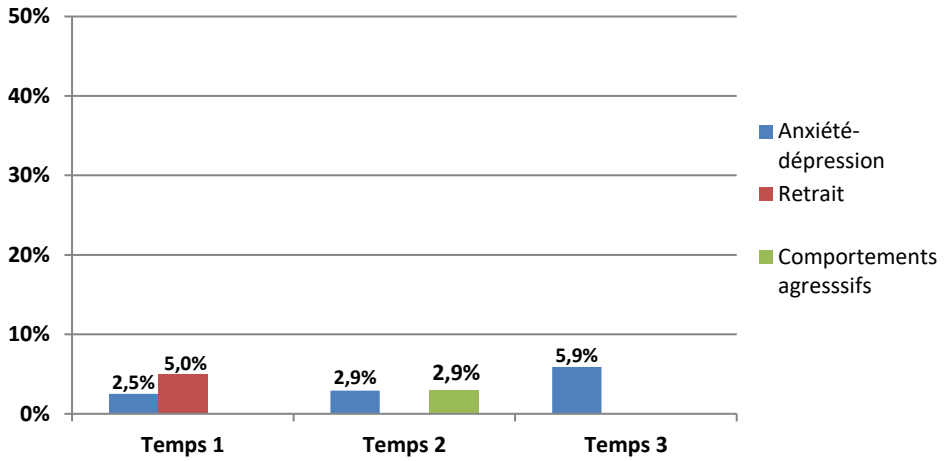


Figure 4. 3 - Évolution de la proportion d'enfants âgés de 1½ à 5 ans atteignant un seuil clinique au CBCL selon le parent répondant

4.2.3 Les problèmes de comportement des enfants âgés de 6 à 18 ans

Au début des services, les parents répondants d'enfants âgés de 6 à 18 ans ont attribué un score moyen de 4,33 sur le plan de l'anxiété-dépression, de 2,62 pour le retrait et de 8,43 pour les comportements agressifs (Tableau 4.19). Pour les trois échelles, les mères sont les répondantes qui attribuent les scores les plus élevés. En fait, en comparaison avec les pères, les mères évaluent que les enfants vivent plus d'anxiété-dépression (Z= -2,17, *p.*,03) et manifestent plus de comportements agressifs (Z= -3,43, *p.*,001).

Tableau 4.19 - Scores moyens des enfants âgés de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut du parent				
	PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Anxiété-dépression M (n)	4,33 (21)	6,00 (16)	3,13 (16)*	3,00 (10)	4,09 (11)
Retrait-dépression M (n)	2,62 (21)	3,31 (16)	2,56 (16)	2,60 (10)	2,64 (11)
Comportements agressifs M (n)	8,43 (21)	11,38 (16)	4,44 (16)***	9,20 (10)	5,18 (11)

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

Les parents répondants de filles âgées de 6 à 18 ans ont attribué un score moyen de 2,78 pour l'anxiété-dépression, de 2,0 pour le retrait-dépression et de 8,67 pour les comportements agressifs (Tableau 4.20). Comparés à une population générale, ces scores se situent autour du 57^{e} percentile pour l'anxiété-dépression, du 54^{e} percentile pour le retrait-dépression et du 83^{e} percentile pour les comportements agressifs. Aucune différence significative n'a été observée selon le statut du répondant.

Tableau 4.20 - Scores moyens des filles âgées de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut du parent				
	PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Anxiété-dépression					
(Min-Max)	(0-5)	(1-9)	(0-4)	(0-5)	(3-9)
M (n)	2,78 (9)	4,29 (7)	2,57 (7)	2,20 (5)	4,80 (5)
Écart-type	2,05	2,56	1,81	2,28	2,39
Retrait-dépression					
(Min-Max)	(0-4)	(0-7)	(1-4)	(0-3)	(0-7)
M (n)	2,00 (9)	2,29 (7)	2,57 (7)	1,80 (5)	3,20 (5)
Écart-type	1,58	2,63	1,27	1,30	2,59
Comportements agressifs					
(Min-Max)	(2-26)	(7-26)	(2-8)	(2-26)	(2-11)
M (n)	8,67 (9)	12,29 (7)	3,86 (7)	10,4 (5)	6,20 (5)
Écart-type	7,68	6,26	2,54	9,61	3,70

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

Les parents répondants de garçons âgés de 6 à 18 ans ont attribué un score moyen de 5,5 pour l'anxiété-dépression, de 3,08 pour le retrait-dépression et de 8,25 pour les comportements agressifs (Tableau 4.21). Comparativement à la population générale, ces scores correspondent environ au 85^{e} percentile pour la sous-échelle de l'anxiété-dépression, au 87^{e} percentile pour le retrait-dépression et au 85^{e} percentile pour les comportements agressifs. Aucune différence significative n'a été trouvée selon le statut du répondant.

Tableau 4.21 - Scores moyens des garçons âgés de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut du parent				
	PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Anxiété-dépression					
(Min-Max)	(0-15)	(1-15)	(0-11)	(1-11)	(0-8)
M (n)	5,5 (12)	7,33 (9)	3,56 (9)	3,80 (5)	3,50 (6)
Écart-type	5,35	5,20	3,64	4,21	3,08
Retrait-dépression					
(Min-Max)	(0-8)	(0-8)	(0-10)	(0-8)	(0-4)
M (n)	3,08 (12)	4,11 (9)	2,56 (9)	3,40 (5)	2,17 (6)
Écart-type	3,08	2,93	3,17	3,78	1,60
Comportements agressifs					
(Min-Max)	(1-23)	(1-23)	(1-17)	(1-23)	(1-10)
M (n)	8,25 (12)	10,67 (9)	4,89 (9)	8,00 (5)	4,33 (6)
Écart-type	7,15	7,12	4,78	8,66	3,20

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.3.1 Évolution des problèmes de comportement des enfants âgés de 6 à 18 ans

À partir des réponses fournies par les parents répondants (Tableau 4.22), on constate que les comportements d'anxiété-dépression de l'enfant ont significativement augmenté 4 mois après le début des services (Z= -1,94, *p.*,05)[14], alors qu'aucune différence significative n'est observée sur le plan du retrait (Z= -0,90, *p.*,37) ou des comportements agressifs (Z= -0,63, *p.*,53). Les comparaisons tenant compte du sexe de l'enfant ne révèlent pas de différences significatives, mais impliquent probablement trop peu de répondants pour les déceler.

Tableau 4.22 - Évolution des scores moyens des enfants de 6 à 18 ans sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés selon le parent répondant

Sous-échelle des problèmes de comportement	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Anxiété-dépression			
(Min-Max)	(0-15)	(0-18)	(0-16)
M (n)	4,33 (21)	5,88 (17)	5,63 (16)
Écart-type	4,4	5,46	5,11
Retrait			
(Min-Max)	(0-8)	(0-10)	(0-10)
M (n)	2,62 (21)	3,82 (17)	3,38 (16)
Écart-type	2,56	3,0	3,20
Comportements agressifs			
(Min-Max)	(1-16)	(0-25)	(1-27)
M (n)	8,43 (21)	9,94 (17)	8,5 (16)
Écart-type	7,19	7,44	6,9

La comparaison des résultats aux trois temps de mesure (Anova) ne révèle aucune différence significative, que ce soit pour les problèmes d'anxiété-dépression (F (1,29, 11,62[15])=1,972; *p*=0,19), de retrait-dépression (F (2,18)=0,561; *p*=0,58) ou des comportements agressifs (F (2,18)=0,561; *p*=0,58) des jeunes âgés de 6 à 18 ans.

4.2.3.2 Proportions d'enfants âgés de 6 à 18 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement

Un enfant sur cinq (19%) âgé entre 6 à 18 ans atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes d'anxiété-dépression ou de retrait-dépression (19%) et un sur dix sur le plan des comportements agressifs (Tableau 4.23) au début des services.

Toutes proportions gardées, il y a moins de filles (Tableau 4.23) que de garçons qui atteignent le seuil clinique sur le plan des problèmes de comportement d'anxiété-dépression et de retrait-dépression (1 garçon sur 3 mais aucune fille) et des comportements agressifs (1 garçon sur 6 et 1 fille sur 10).

[14] Afin que les tableaux demeurent clairs, les différences statistiquement significatives ne sont pas indiquées, car elles varient selon que 2 ou 3 temps de mesure soient comparés.

[15] Correction de Greenhouse-Geisser étant donné la violation de la prémisse de sphéricité.

Tableau 4.23 - Proportion de filles et de garçons âgés de 6 à 18 ans ayant atteint un seuil clinique sur le plan des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés (Temps 1)

Sous-échelle des problèmes de comportement	Statut du parent				
	PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Filles 6-18 ans					
Anxiété-dépression					
% (n)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Retrait-dépression					
% (n)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Comportements agressifs					
% (n)	11,1 (1)	14,3 (1)	0 (0)	20,0 (1)	0 (0)
Garçons 6-18 ans					
Anxiété-dépression					
% (n)	33,3 (4)	44,4 (4)	11,1 (1)	20,0 (1)	0 (0)
Retrait-dépression					
% (n)	33,3 (4)	44,4 (4)	11,1 (1)	40,0 (1)	0 (0)
Comportements agressifs					
% (n)	16,7 (2)	22,2 (2)	11,1 (1)	20,0 (1)	0 (0)
Total filles et garçons 6-18 ans					
Anxiété-dépression					
% (n)	19,0 (4)	25,0 (4)	6,3 (1)	10,0 (1)	0 (0)
Retrait-dépression					
% (n)	19,0 (4)	25,0 (4)	6,3 (1)	20,0 (2)	0 (0)
Comportements agressifs					
% (n)	14,3 (3)	18,8 (3)	6,3 (1)	20,0 (2)	0 (0)

4.2.3.3 Évolution de la proportion d'enfants âgés de 6 à 18 ans atteignant un seuil clinique de problèmes de comportement

Quatre mois plus tard (Figure 4.4), il y a proportionnellement plus d'enfants de 6 à 18 ans qui atteignent un seuil clinique à l'ensemble des trois sous-échelles. Au dernier temps de mesure, néanmoins, cette même proportion diminue pour chacune des dimensions mesurées, et ce, de manière à retrouver des seuils similaires ou inférieurs à ceux du Temps 1. En effet, la proportion de jeunes présentant des problèmes de comportement intériorisés et extériorisés à un seuil clinique atteint pratiquement son plus bas niveau au Temps 3. Selon le parent répondant, plus aucune fille de 6 à 18 ans (n=0) n'atteint le seuil clinique à la fin de l'étude. Malgré une diminution proportionnelle, certains garçons continuent de manifester des problèmes à un seuil clinique au Temps 3. Ainsi, 21,4% des garçons (n=3) atteignent un seuil clinique sur le plan de l'anxiété-dépression, 14,3% (n=2) sur le plan du retrait-dépression et 7,1% (n=1) sur le plan des comportements agressifs. Rappelons toutefois qu'au Temps 3, la taille de l'échantillon est plutôt restreinte.

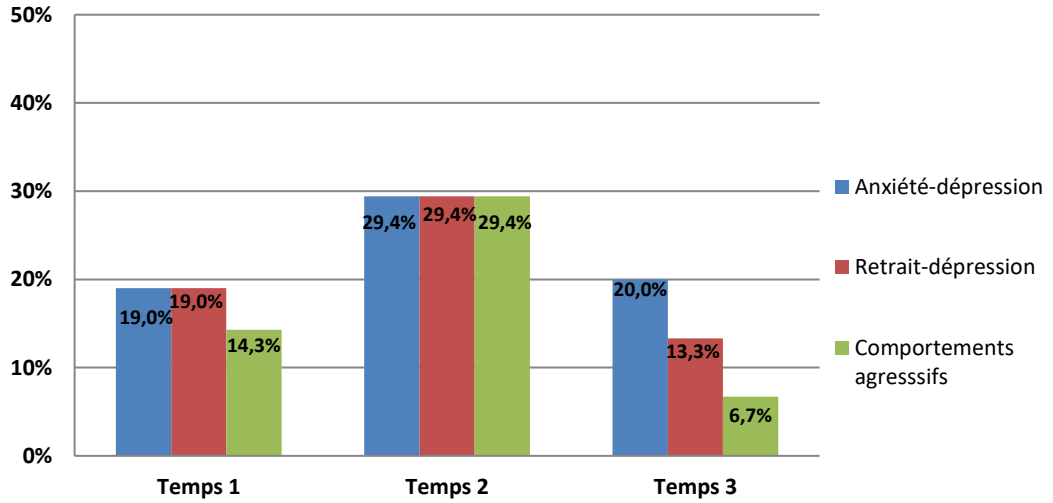


Figure 4.4 - Évolution de la proportion d'enfants âgés de 6 à 18 ans atteignant un seuil clinique au CBCL selon le parent répondant

4.2.4 La qualité des relations parent-enfant (Hudson)

L'ampleur des problèmes relationnels a été mesurée à l'aide de l'*Index of Parental Attitudes* (Hudson, Wung, & Borges, 1980). Cet instrument a été complété par tous les répondants. Un individu qui obtient un score supérieur à 30 à cette échelle est considéré comme manifestant un problème relationnel avec son enfant.

Dans cette étude, seulement 1% des parents (n=1) estiment que la relation avec leur enfant est problématique au moment d'amorcer les services (Temps 1). On remarque d'ailleurs que les scores moyens, indépendamment des répondants, sont très éloignés du score jugé problématique (Tableau 4.24), ce qui dénote que les parents évaluent très positivement la relation avec leur enfant. Le score moyen obtenu auprès de tous les répondants est de 6,22 (étendue=0-39 ; *é.-t.*=6.39). Au Temps 1, la perception des mères varie significativement de celle des pères, les premières évaluant un peu moins positivement leur relation avec leur enfant (Z= -3,64, *p.*,000). La même tendance s'observe lorsque l'on compare les résultats des parents gardiens à ceux des parents visiteurs (Z= -2,44, *p.*,015).

Tableau 4.24 - Scores moyens des parents sur le plan des attitudes à l'égard de l'enfant selon le répondant (Temps 1)

Échelle	Statut du parent					
	Tous	PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Indice d'attitude du parent à l'égard de l'enfant						
M (n)	6,22 (99)	6,88 (67)	8,38 (53)	3,82 (45)***	6,91 (35)	4,06 (34)**

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.4.1 Évolution de la qualité de la relation parent-enfant

À partir des réponses fournies par les parents, on ne constate aucune différence significative sur le plan de la qualité de la relation parent-enfant quatre mois plus tard (Z=-,007, *p.*1,0) (Figure 4.5). La comparaison des résultats aux trois temps de mesure (Anova), ne révèle aucune différence significative (*F* (1,573, 50,324)=1,420; *p*=0,25). Notons tout de même qu'aux Temps 2 et 3, respectivement 2,5% (n=2) et 2,1% (n =1) des répondants estiment que la relation avec leur enfant est problématique.

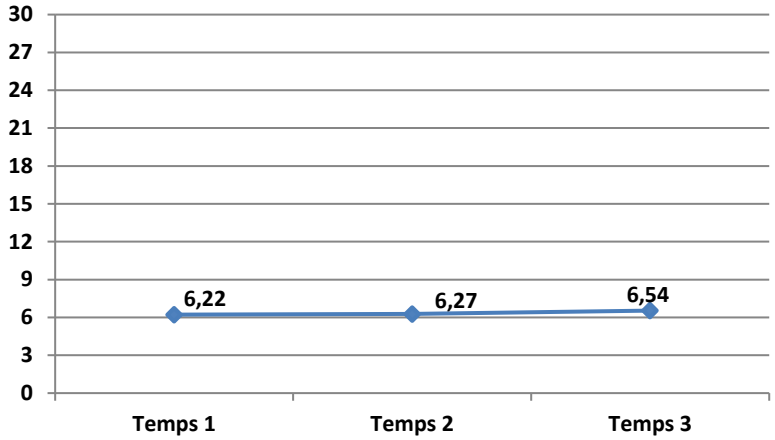


Figure 4.5 - Évolution des scores moyens de tous les parents sur le plan des attitudes à l'égard de l'enfant

4.2.5 Le niveau de conflit entre les parents

Comme les conflits sont souvent présents dans les motifs entraînant la supervision de droits d'accès, il apparaissait essentiel de mesurer cette dimension. Pour ce faire, une adaptation du *O'Leary-Porter Scale* (1980) a été utilisée. Comme la majorité des parents de la présente étude n'ont pas de contacts avec l'autre parent, plusieurs questions de cette échelle ne s'appliquaient pas, donnant lieu à de nombreuses données manquantes. Ainsi, seulement trois questions de cet instrument ont pu être complétées par tous les répondants : 1) *Vous arrive-t-il de vous plaindre devant votre enfant des habitudes personnelles de l'autre parent?* 2) *Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il d'exprimer physiquement votre frustration envers l'autre parent?* 3) *Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il d'exprimer verbalement votre frustration envers l'autre parent?* La somme des réponses à ces trois questions a permis la création d'un indice de conflit. Théoriquement, le minimum pour ces trois questions est de 0 et le maximum est de 12, un score élevé dénotant qu'un parent n'exprime jamais sa frustration à l'égard de l'autre parent. Dans l'ensemble, les répondants n'expriment que rarement ou jamais (M=10,66) leur frustration envers l'autre parent au moment de débuter les SDAS (Tableau 4.25). Aucune différence significative n'est observée entre les types de répondants.

Tableau 4.25 - Fréquence à laquelle le parent manifeste devant l'enfant sa frustration à l'égard de l'autre parent et de ses habitudes (Temps 1)

Fréquence		Statut du parent				
		Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
	Frustration					
	(Min.-Max.)	(2-12)	(2-12)	(6-12)	(5-12)	(2-12)
	M (n)	10,66 (98)	10,5 (53)	10,89 (44)	10,69 (35)	10,61 (33)
	Écart-type	1,85	2,02	1,63	1,62	2,24

4.2.5.1 Évolution du niveau de conflit entre les parents

La fréquence à laquelle le parent exprime sa frustration devant l'enfant à l'égard de l'autre parent et de ses habitudes varie quelque peu dans le temps (Figure 4.6). En effet, entre le Temps 1 (M=10,66) et le Temps 2 (M=11,15), tous les parents expriment moins leur frustration à l'égard de l'autre et de ses habitudes (Z= -2,22, *p*.,027). Au dernier temps de mesure, ce score atteint 11,04. Néanmoins, la variation totale entre le début et la fin des services est minime et non significative (F (1,677, 51,992)=1,626; *p*=0,21).

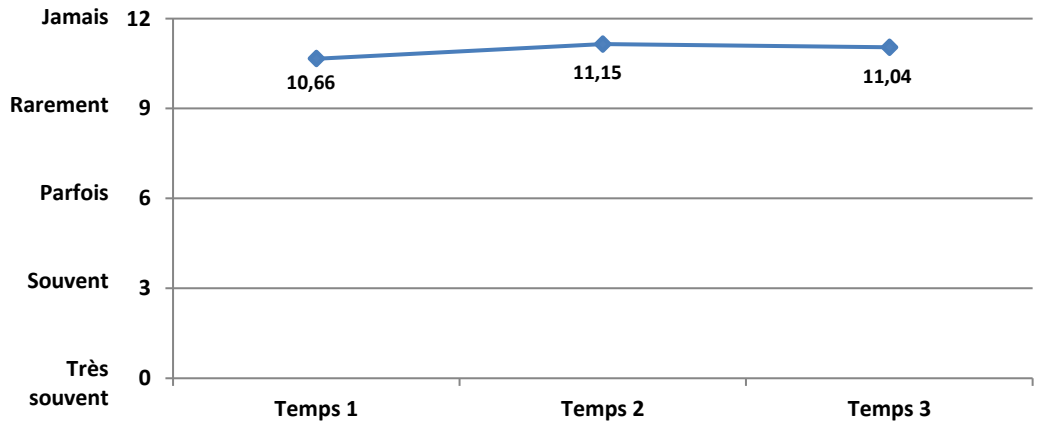


Figure 4.6 - Évolution de la fréquence à laquelle tous les parents manifestent leur frustration à l'égard de l'autre parent et de ses habitudes devant l'enfant

4.2.5.2 Autres indicateurs de conflit

Compte tenu du nombre élevé de réponses manquantes, sept autres questions de cette échelle visant à mesurer le niveau de conflit (*O'Leary-Porter Scale*) ont été traitées séparément (Tableau 4.26). À la lumière des réponses fournies par l'ensemble des répondants au Temps 1, on observe que la plupart des parents se considèrent très peu en conflit avec l'autre parent. En effet, pour l'ensemble des questions, les scores moyens varient de rarement à jamais (M=2,45 à 3,82). Ces scores peuvent notamment s'expliquer par le fait qu'étant donné l'absence de contacts entre les parents, ces derniers n'ont pratiquement aucune communication. En ce qui a trait au score obtenu à la question sur la manifestation de signes d'affection entre les parents (*p. ex. sourire, blague, poignée de main*), la moyenne (M=1,45) indique que les parents ont rarement ou parfois ce genre de comportement. Toutefois, il convient de

préciser que pour les parents, ce type de comportement se manifeste beaucoup à travers le discours qu'ils tiennent directement auprès de leur enfant, en leur expliquant que l'autre parent est une bonne personne ou que le contact avec l'autre parent sera un moment agréable à passer. Les répondants perçoivent donc les manifestations d'affection comme un renforcement de l'autre parent auprès de l'enfant.

Tableau 4.26 - Scores moyens aux différents items mesurant le degré de conflit entre les parents (Temps 1)

Item		Statut du parent				
		Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il de vous disputer avec l'autre parent concernant des questions d'argent?						
	(Min.-Max)	(0-4)	(1-4)	(0-4)	(1-4)	(0-4)
	M (n)	3,26 (57)	3,23 (26)	3,27 (30)	3,33 (18)	3,12 (25)
	Écart-type	1,11	0,951	1,26	0,91	1,24
Arrive-t-il que votre enfant vous demande une permission alors que l'autre a dit non ou inversement?						
	(Min.-Max)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(2-4)	(1-4)
	M (n)	3,24 (62)	3,25 (32)	3,21 (29)	3,67 (18)	3,23 (22)
	Écart-type	1,00	1,05	0,98	0,69	1,02
Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il de vous disputer avec l'autre parent quant à la manière d'exercer la discipline?						
	(Min.-Max)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)
	M (n)	2,82 (61)	2,78 (32)	2,86 (28)	2,65 (20)	2,84 (25)
	Écart-type	1,39	1,41	1,41	1,46	1,49
Arrive-t-il que votre enfant soit témoin de conflits entre vous et l'autre parent au sujet du rôle que cet autre parent devrait jouer auprès de l'enfant?						
	(Min.-Max)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)
	M (n)	2,91 (66)	2,76 (33)	3,06 (32)	2,87 (23)	3,12 (26)
	Écart-type	1,21	1,35	1,08	1,33	1,03
Arrive-t-il que l'autre parent se plaigne de vos habitudes personnelles devant votre enfant?						
	(Min.-Max)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)
	M (n)	2,49 (68)	2,31 (35)	2,72 (32)	2,83 (23)	2,60 (25)
	Écart-type	1,63	1,73	1,51	1,59	1,66
En présence de votre enfant, vous arrive-t-il d'avoir de vives discussions avec l'autre parent?						
	(Min.-Max)	(0-4)	(0-4)	(2-4)	(3-4)	(0-4)
	M (n)	3,82 (96)	3,81 (52)	3,84 (43)	3,89 (35)	3,75 (32)
	Écart-type	0,58	0,66	0,49	1,24	0,80
Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il de manifester des signes d'affection envers l'autre parent?						
	(Min.-Max)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)	(0-4)
	M (n)	1,45 (77)	1,24 (38)	1,66 (38)	1,19 (27)	1,63 (30)
	Écart-type	1,48	1,36	1,60	1,24	1,67

4.2.5.3 Évolution des autres indicateurs de conflit

Une analyse visuelle permet de constater que, proportionnellement, les autres indicateurs de conflits n'évoluent que très peu entre les trois temps de mesure (Figure 4.7). De manière un peu plus saillante, il semble que les parents se disputent davantage devant l'enfant au fil du temps qui passe. Par conséquent, au Temps 3, l'enfant serait un peu plus exposé aux conflits opposant ses parents quant au rôle que devrait jouer l'autre parent. Notons aussi que les parents rapportent exprimer moins souvent des signes d'affection au Temps 2 (M=2,8) qu'au Temps 1. Au Temps 3, ils en rapportent toutefois plus qu'au Temps 2. Encore une fois, ces manifestations symbolisent davantage le renforcement de l'autre parent auprès de l'enfant.

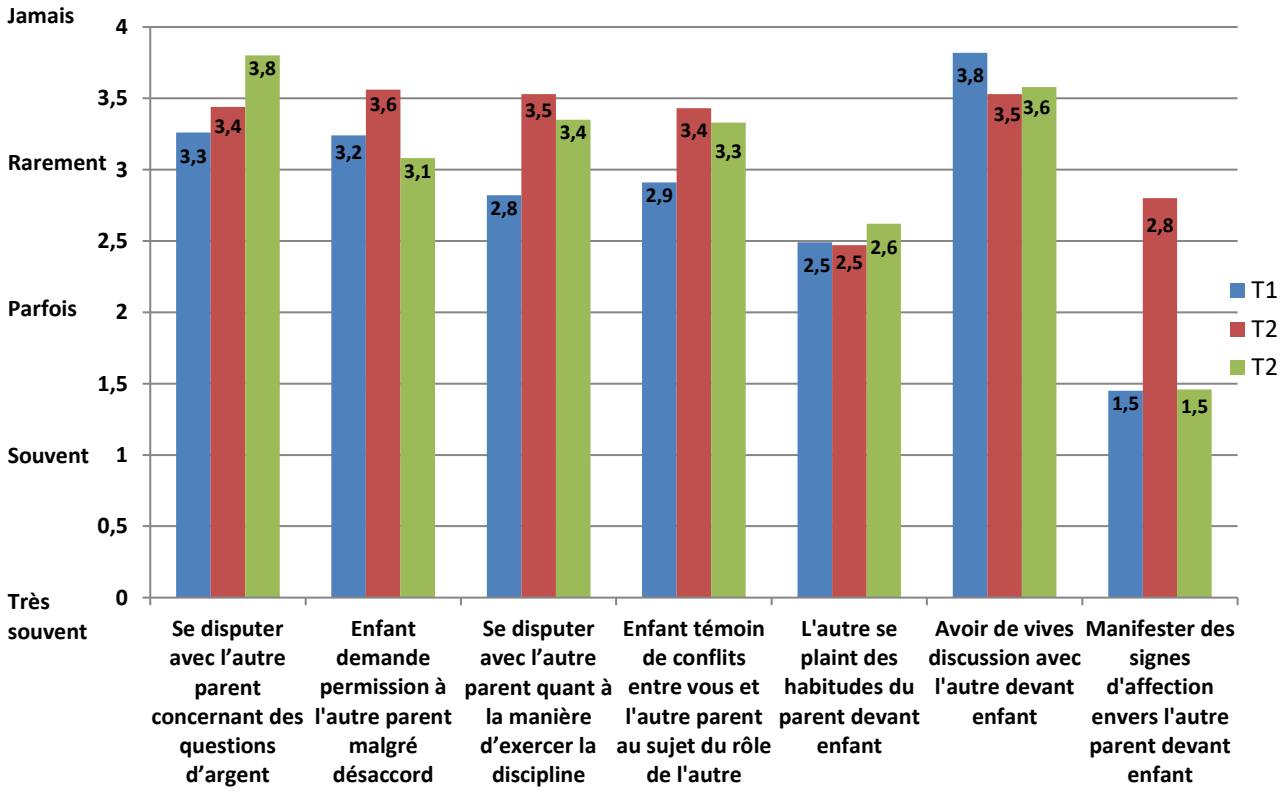


Figure 4.7 - Évolution des autres indicateurs de conflits manifestés par le parent devant l'enfant, selon tous les répondants

4.2.6 La triangulation de l'enfant

Une des sous-échelles du *Coparenting Questionnaire* développé par Margolin et coll. (2001) est utilisée pour mesurer une dimension problématique de la coparentalité, soit la triangulation de l'enfant. La triangulation reflète dans quelle mesure les parents déforment les liens parent-enfant en tentant d'établir une coalition avec l'enfant qui mine ou exclut l'autre parent (Margolin, 2001). Cette sous-échelle comprend quatre items. En théorie, le score peut aller de 0 à 16 où 16 indique un grave problème de triangulation.

Au Temps 1, le score moyen des répondants est de 6, ce qui signifie que les parents perçoivent rarement ou parfois des comportements chez l'autre parent qui visent à trianguler l'enfant (Tableau 4.27). Les mères (M=6,97) notent significativement plus de triangulation de la part du père que les pères n'en dénotent à l'égard de la mère (M=4,39) (Z= -2,57, *p.*,01).

Tableau 4.27 - Scores moyens de la triangulation de l'enfant selon le répondant (Temps 1)

Échelle	Statut du parent				
	Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Triangulation					
(Min-Max)	(0-15)	(0-15)	(0-14)	(0-14)	(0-14)
M (n)	6,00 (67)	6,97 (38)	4,39 (28)**	5,36 (25)	5,76 (21)
Écart-type	4,33	4,06	4,11	3,85	4,29

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.6.1 Évolution de la triangulation

Pour l'ensemble de tous les répondants, on observe une diminution significative de la triangulation quatre mois plus tard (M=4,73) (Z= -2,4, *p.*,01). Notons aussi que la même tendance s'observe pour les mères qui perçoivent significativement moins de triangulation (M=4,96) (Z= -3,06, *p.*,002) à ce deuxième temps de mesure. Lorsque les trois temps de mesure sont comparés pour l'ensemble des répondants (Figure 4.8), aucune différence significative n'est observée (*F* (2, 18)=1,672; *p*=0,22).

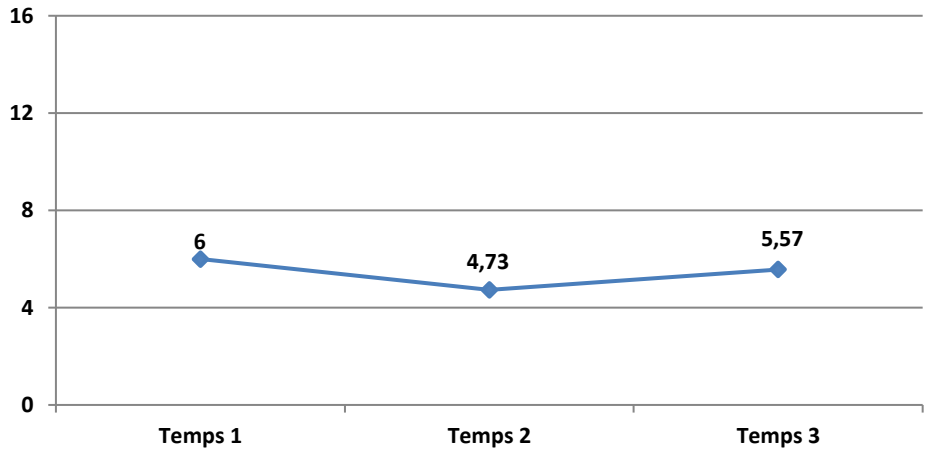


Figure 4. 8 - Évolution du score moyen de la triangulation de l'enfant selon tous les répondants

4.2.7 Approbation, soutien, entente et dénigrement

Quatre sous-échelles du *Coparenting Relationship Questionnaire* (Feinberg, Brown, & Kan, 2012) ont été utilisées afin de mesurer certaines dimensions de la coparentalité entre les parents recevant des SDAS. L'instrument comprend 35 items composant sept sous-échelles dont quatre ont été utilisées dans notre étude : l'approbation entre les parents (4 items), le soutien coparental (6 items), l'entente entre les parents (7 items) et le dénigrement parental (6 items). Pour cette dernière sous-échelle, 2 items ont été

retirés pour la présente étude car ils référaient à des situations où les parents sont encore ensemble. Chaque item se répond sur une échelle allant de 0 à 6 où 0 témoigne d'une coparentalité négative et 6 d'une coparentalité positive. Un score de 0 à l'échelle de dénigrement illustre une absence de dénigrement alors qu'un score de 6 montre que le répondant considère que l'autre parent le dénigre beaucoup. Cet instrument a été complété par tous les répondants.

Au début des services, la dimension du soutien entre parents est celle qui est évaluée le plus faiblement (M=1,5), suivie du niveau d'entente (M=2,3) (Tableau 4.28). Des différences statistiquement significatives sont notées, au Temps 1, entre les répondants. En effet, les mères (Z= -4,22, *p.*,000) et les parents gardiens (Z= -4,64, *p.*,000) évaluent plus négativement le niveau d'approbation entre parents que les pères et les parents visiteurs. D'autre part, les pères évaluent plus positivement le niveau d'entente entre les parents que les mères (Z= -2,93, *p.*,003). Enfin, les parents visiteurs, plus que les parents gardiens, considèrent être dénigrés par l'autre parent (Z= -3,01, *p.*,002).

Tableau 4.28 - Scores moyens des parents aux sous-échelles de la relation coparentale, selon le répondant (Temps 1)

Sous-échelles de la relation coparentale	Statut du parent					
	Tous	**PR**	**Mère**	**Père**	**Parent gardien**	**Parent visiteur**
Approbation						
Min-Max	(0-6)	(0-6)	(0-5,29)	(0,43-6)	(0-5,29)	(0,43-6)
M (n)	2,94 (98)	2,34 (67)	2,29 (53)	3,79 (44)***	2,11(35)	4,12 (33)***
Écart-type	1,74	1,52	1,40	1,73	1,39	1,60
Soutien						
Min-Max	(0-5,33)	(0-5,33)	(0-5,33)	(0-5,17)	(0-5,33)	(0-5,17)
M (n)	1,50 (99)	1,43 (67)	1,34 (53)	1,67 (45)	1,35 (35)	1,69 (34)
Écart-type	1,59	1,46	1,48	1,53	1,40	1,83
Entente						
Min-Max	(0-6)	(0-6)	(0-6)	(0-6)	(0-5,75)	(0-6)
M (n)	2,31 (99)	2,06 (67)	1,89 (53)	2,85 (45)**	2,22 (35)	2,79 (34)
Écart-type	1,69	1,60	1,70	1,78	1,69	1,64
Dénigrement						
Min-Max	(0-6)	(0-6)	(0-6)	(0,95-4,76)	(0-5,25)	(0-6)
M (n)	3,12 (99)	2,74 (67)	2,92 (53)	3,34 (45)	2,19 (35)	3,68 (34)**
Écart-type	1,74	1,91	2,20	1,06	1,76	1,98

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

La comparaison de ces données à celles obtenues dans l'étude de Feinberg et coll. (2012) auprès de parents non séparés dont l'aîné est âgé en moyenne de 36,8 mois montrent que les parents de notre échantillon au Temps 1 évaluent beaucoup plus négativement leur coparentalité (Figure 4.9).

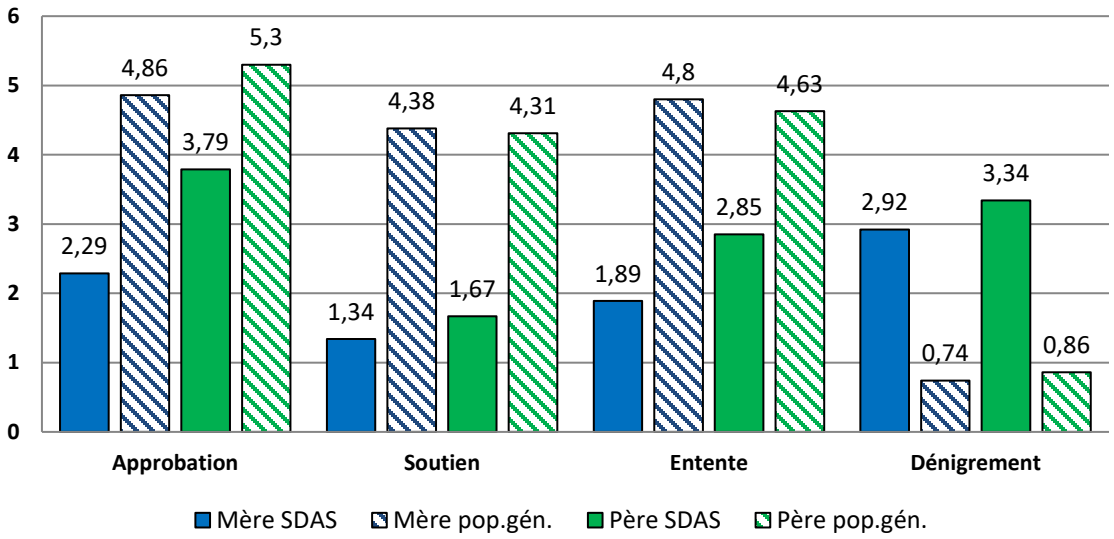


Figure 4. 9 - Comparaison des scores moyens de coparentalité des parents recevant des SDAS à des parents appartenant à la population générale de l'étude de Feinberg et coll., 2012

4.2.7.1 Évolution de l'approbation, du soutien, de l'entente et du dénigrement

L'analyse des données pour l'ensemble des parents ne révèle aucune différence significative entre le Temps 1 et le Temps 2 (Approbation : Z= -0,12, *p.*,907; Soutien : Z= -1,53, *p.*,126; Entente : Z= -0,23, *p.*,815; Dénigrement : Z= -0,56, *p.*,576).

Par ailleurs, une analyse visuelle (Figure 4.10) des scores de tous les parents montre qu'avec le temps, la coparentalité a légèrement tendance à se dégrader. Toutefois, la comparaison statistique des trois temps de mesures ne révèle aucune différence significative, que ce soit sur le plan de l'approbation (F (1,601, 44,815)[1]= 0,767; *p*=0,44), du soutien (F (2, 60)=1,993; *p*=0,15), de l'entente (F (2,60)=0,537; *p*=0,59), du dénigrement (F (2,62)=0,601; *p*=0,55) ou de la somme de ces quatre sous-échelles (F (1,642, 47,624)=0,79; *p*=0,44).

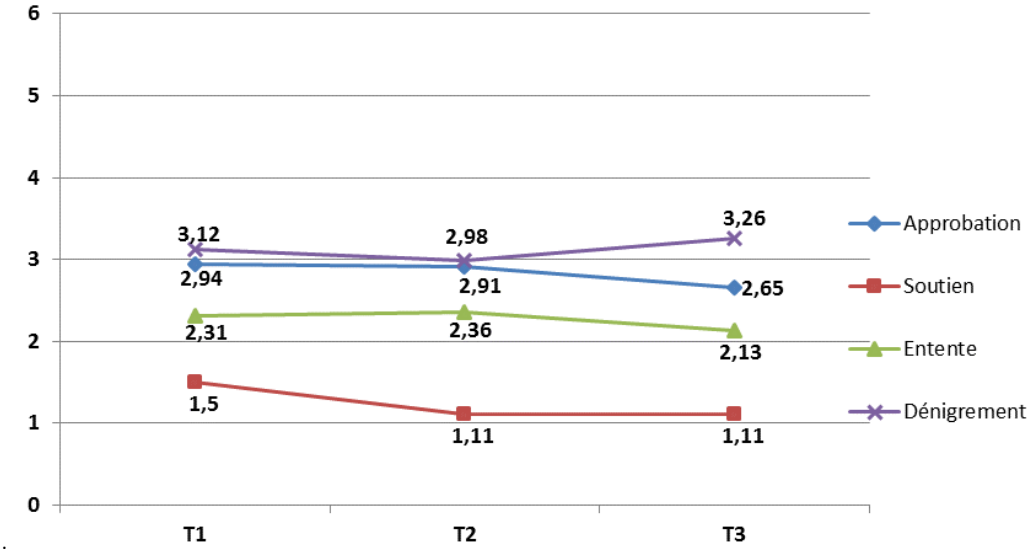


Figure 4. 10 - Évolution des scores moyens des sous-dimensions de la relation coparentale mesurées selon tous les parents

4.2.8 Adaptation à la séparation des parents

L'adaptation à la séparation a été mesurée à partir de deux questions tirées de l'échelle d'acrimonie d'Emery (1982). Les parents ont répondu selon une échelle de Likert à 4 points dans laquelle 1 signifie « jamais ou presque jamais » et 4 « Presque tout le temps ». Ainsi, lorsqu'on demande aux parents s'ils ont l'impression de s'être adaptés au fait d'être séparés de l'autre, la majorité des parents (70,4%) répond « presque tout le temps » (Tableau 4.29). Par ailleurs, lorsque l'on demande aux répondants de nous dire s'ils croient que l'autre parent s'est adapté au fait d'être séparé, les réponses sont plus nuancées (Tableau 4.30). En effet, 42,5% d'entre eux croient qu'il y est parvenu, mais près du tiers ont l'impression que l'autre parent n'a jamais réussi à s'adapter à la séparation.

Tableau 4.29 - Sentiment d'adaptation à l'égard de la séparation (Temps 1)

Échelle		Statut du parent				
		Tous (n=96)	**Mère (n=52)**	**Père (n=44)**	**Parent gardien (n=33)**	**Parent visiteur (n=33)**
Presque Jamais	% (n)	9,4 (9)	9,6 (5)	9,1 (4)	3,0 (1)	15,2 (5)
Parfois	% (n)	7,3 (7)	5,8 (3)	9,1 (4)	3,0 (1)	9,1 (3)
La plupart du temps	% (n)	9,4 (9)	11,5 (6)	6,8 (3)	9,1 (3)	15,2 (5)
Presque tout le temps	% (n)	74,0 (71)	73,1 (38)	75,0 (33)	84,8 (28)	60,6 (20)

Tableau 4.30 - Perception de l'adaptation de l'autre parent à la séparation (Temps 1)

Échelle		Statut du parent				
		Tous (n=80)	**Mère (n=42)**	**Père (n=38)**	**Parent gardien (n=27)**	**Parent visiteur (n=28)**
Presque Jamais	% (n)	30,0 (24)	40,5 (17)	18,4 (7)	33,3 (9)	21,4 (6)
Parfois	% (n)	16,3 (13)	19,0 (8)	13,2 (5)	18,5 (5)	17,9 (5)
La plupart du temps	% (n)	11,3 (9)	11,9 (5)	10,5 (4)	11,1 (3)	10,7 (3)
Presque tout le temps	% (n)	42,5 (34)	28,6 (12)	57,9 (22)	37,0 (10)	50,0 (14)

Au Temps 1, la perception des parents visiteurs (M=3,21) est plus négative que celle des parents gardiens (M=3,76) face au fait de se sentir adaptés à la séparation (Z= -2,29, *p.*,022) (Tableau 4.31). Pour leur part, les pères (M=3,08), plus que les mères (M=2,29), perçoivent que leur ex-conjointe s'est davantage adaptée au fait d'être séparé d'eux (Z= -2,74, *p.*,006).

Tableau 4.31 - Scores moyens des parents sur le plan de l'adaptation à la séparation selon le répondant (Temps 1)

Item	Statut du parent				
	Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Avez-vous l'impression d'être adapté au fait d'être séparé de l'autre?					
M (n)	3,48 (96)	3,48 (52)	3,48 (44)	3,76 (33)	3,21 (33)*
Avez-vous l'impression que l'autre parent s'est adapté au fait d'être séparé de vous?					
M (n)	2,66 (80)	2,29 (42)	3,08 (38)**	2,52 (27)	2,89 (28)

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.8.1 Évolution de l'adaptation à la séparation

De façon plus globale, on observe que tous les parents (Z= -2,69, *p.*,007) de même que le sous-groupe des mères (Z= -2,72, *p.*,007) se perçoivent significativement mieux adaptés à la séparation au Temps 2 qu'au Temps 1 (Figure 4.11). Quant à la perception de l'adaptation de l'autre parent par le répondant, on remarque que l'ensemble de tous les parents sont plus positifs au Temps 3 qu'au Temps 1 (Z= -2,11, *p.*,034). Ils le sont aussi davantage entre le Temps 2 et le Temps 3 (Z= -2,11, *p.*,034). Au cours de ce même laps de temps, soit entre les Temps 2 et 3, on note que les pères (Z= -2,0, *p.*,05) et les parents visiteurs (Z= -2,12, *p.*,034) perçoivent tous l'autre parent comme étant mieux adapté à la séparation.

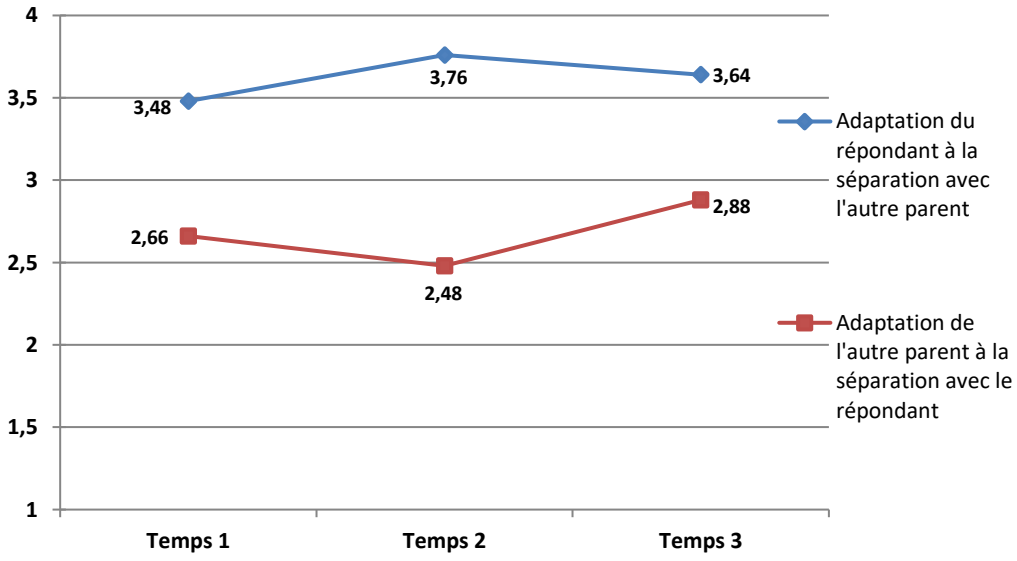


Figure 4. 11 - Évolution du score moyen des parents sur le plan de l'adaptation à la séparation selon tous les répondants

4.2.9 Conflit de loyauté, transitions et sentiment d'hostilité

D'autres questions sont également inspirées des thèmes abordés dans l'étude de Jenkins et coll. (1997) : 1) l'impression que l'enfant se sent pris dans un conflit de loyauté; 2) la difficulté éprouvée par l'enfant lors des arrivées et des départs lors des droits d'accès supervisés et; 3) le sentiment d'hostilité envers l'autre parent et (Tableau 4.32). Les réponses à ces trois questions ont été évaluées à l'aide d'une échelle Likert à 4 points. En théorie, le score pour chaque item mesuré peut aller de 1 à 4 où 4 témoigne d'un niveau d'accord élevé. Quant à la question sur la fréquence des contacts entre parents, notons que le score a été inversé, ce qui fait en sorte qu'un score de 4 correspond à un désaccord élevé.

Au moment de commencer les SDAS, l'ensemble des parents sont plutôt en désaccord (M=2,4) avec le fait que leur enfant puisse être pris dans un conflit de loyauté. Sur ce thème, mentionnons que de manière significative au Temps 1, les parents visiteurs (M=2,66) perçoivent davantage leur enfant comme étant impliqué dans un conflit de loyauté que le parent gardien (M=2,03) (Z= -2,23, p.,026).

Globalement, les parents sont en accord (M=2,79) avec le fait que les arrivées et les départs de l'enfant sont des moments difficiles à passer. En comparaison avec les parents gardiens (M=2,34), le niveau d'accord des parents visiteurs quant au fait que ce sont des moments difficiles à passer est significativement plus élevé (M=3,36) (Z= -4,23, *p.*,000). Par ailleurs, les parents se disent plutôt d'accord avec l'affirmation voulant qu'ils éprouvent un sentiment d'hostilité envers l'autre parent (M=2,72).

Enfin, peu importe le groupe de répondants, les parents se disent en désaccord ou fortement en désaccord avec le fait qu'ils ont des contacts fréquents avec l'autre parent (M=3,4). En outre, les parents visiteurs (M=3,63) sont significativement plus en désaccord avec l'affirmation qu'ils ont des contacts fréquents avec le parent gardien (M=3,19). Rappelons ici qu'un score de 4 réfère à un niveau de désaccord élevé.

Tableau 4.32 - Niveau moyen d'accord du parent concernant les conflits de loyauté, les transitions lors des SDAS, le sentiment d'hostilité et les contacts selon le répondant (Temps 1)

Item	Statut du parent				
	Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Mon enfant a le sentiment d'être pris dans un conflit de loyauté					
(Min.-Max)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
M (n)	2,4 (83)	2,37 (41)	2,44 (41)	2,03 (29)	2,66 (29)*
Écart-type	1,08	1,09	1,10	0,94	1,08
Les arrivées et les départs de mon enfant lors des droits d'accès sont des moments difficiles à passer					
(Min.-Max)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(2-4)
M (n)	2,79 (97)	2,60 (53)	1,97 (39)	2,34 (35)	3,36 (33)***
Écart-type	1,07	1,06	1,06	0,97	0,70
J'éprouve un sentiment d'hostilité envers l'autre parent					
(Min.-Max)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
M (n)	2,72 (96)	2,90 (52)	2,51 (43)	2,62 (34)	2,59 (32)
Écart-type	0,96	0,91	0,99	0,85	1,07
J'ai des contacts écrits, téléphoniques ou électroniques fréquents avec l'autre parent					
(Min.-Max)	(2-4)	(2-4)	(2-4)	(2-4)	(2-4)
M (n)	3,40 (92)	3,37 (51)	3,43 (40)	3,19 (32)	3,63 (32)*
Écart-type	0,80	0,82	0,78	0,86	0,71

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.9.1 Évolution du conflit de loyauté, des transitions et du sentiment d'hostilité

Quatre mois plus tard (Temps 2), l'ensemble des parents estiment que l'enfant est un peu plus pris dans un conflit de loyauté (M=2,47), et ce, de manière significative (Z= -2,4, *p.*,02) (Figure 4.12). Toutefois, lorsque l'on s'attarde aux sous-groupes de répondants, on constate qu'au Temps 2, les mères (M=2,03) perçoivent leur enfant comme étant moins pris dans un conflit de loyauté (Z= -1,98, *p.*,048). Cette même tendance s'observe aussi chez les parents gardiens (M=1,67) (Z= -2,07, *p.*,039) qui estiment que leur enfant est moins au centre d'un tel conflit.

Quant aux arrivées et aux départs lors des droits d'accès, au Temps 2, l'ensemble des parents demeurent significativement d'accord avec le fait qu'il s'agit d'un moment difficile à passer (M=2,75) (Z= -2,67, *p.*,008). De manière plus précise, les pères indiquent au Temps 2 (M=2,67) qu'il est plus difficile de vivre cette transition qu'au Temps 1 (M=1,97) (Z= -2,16, *p.*,031). Par contre, avec le temps, les parents visiteurs semblent vivre avec plus de facilité cette transition, ces derniers indiquant, quatre mois plus tard, être plus en désaccord avec le fait qu'il s'agisse d'un moment difficile à passer (M=2,75) (Z= -2,53, *p.*,011). On remarque ainsi qu'entre le Temps 1 (M=3,36) et le Temps 3 (M=2,73), les parents visiteurs se sont mieux adaptés aux arrivées et aux départs de leur enfant (Z= -2,44, *p.*,015), ces parents vivant cette transition avec moins de difficultés qu'au premier temps de mesure. Du point de vue des parents gardiens, les arrivées et les départs de l'enfant se vivent un peu plus difficilement au Temps 3 (M=2,47) qu'au Temps 2 (M=1,9) (Z= -2,18, *p.*,029).

Quant au sentiment d'hostilité qui anime l'ensemble des parents, il diminue de manière significative quatre mois après le début des services (M=2,64) (Z= -2,79, *p.*,005). Cette diminution significative s'observe aussi chez le sous-groupe des mères, qui ressentent moins d'hostilité au Temps 2 (M=2,49) qu'au Temps 1 (M=2,9) (Z= -2,6, *p.*,009).

Enfin, au sujet de la fréquence des contacts entre les parents (Figure 4.13), il semble que comparativement au Temps 1, tous les parents (M=3,07) (Z= -2,4, *p.*,016), ainsi que les mères (M=3,05) (Z= -2,34, *p.*,019) estiment avoir davantage de contacts au Temps 2.

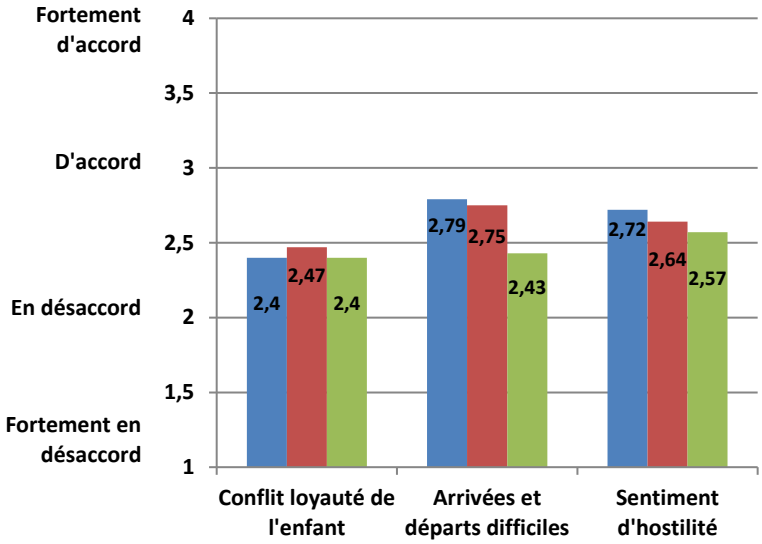


Figure 4.12 - Evolution du niveau d'accord moyen pour les conflits de loyauté, les transitions dans les SDAS et le sentiment d'hostilité, selon tous les répondants

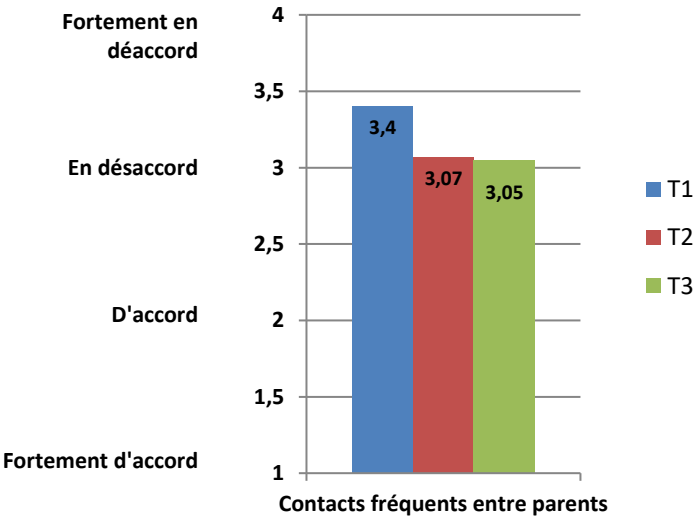


Figure 4.13 - Évolution du niveau d'accord moyen pour les contacts entre les parents, selon tous les répondants

4.2.10 La satisfaction à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant

La satisfaction à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant a été mesurée à partir de questions extraites ou adaptées de l'échelle d'acrimonie d'Emery (1982) et inspirées de l'étude de Jenkins et coll. (1997). Dans le cas de la présente étude, la satisfaction a été évaluée en demandant aux répondants d'exprimer leurs perceptions en lien avec trois énoncés : 1) Mon enfant voit son autre parent aussi souvent que je le souhaite; 2) Mon enfant voit son autre parent aussi souvent que cet autre parent le souhaite; 3) Mon enfant voit son autre parent aussi souvent qu'il (mon enfant) le souhaite. Les réponses à ces trois questions ont été évaluées à l'aide d'une échelle Likert à 4 points. En théorie, le score peut aller de 3 à 12 où 12 témoigne d'un niveau de désaccord élevé avec la fréquence des contacts parent-enfant.

Le score moyen obtenu pour l'ensemble des parents est de 6,62 (Tableau 4.33), ce qui témoigne du fait qu'ils sont d'accord avec la fréquence de contacts parent-enfant au moment de commencer les SDAS. Cela dit, lorsqu'on compare les groupes de répondants au Temps 1, il s'avère que les parents visiteurs et les parents gardiens ne partagent pas le même avis. En effet, le niveau de désaccord à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant est significativement plus élevé pour les parents gardiens (M=7,44) que pour les parents visiteurs (M=4,82) (Z= -4,11, *p.*,000). La même tendance s'observe entre les mères (M=7,56) et les pères (M=5,47), c'est-à-dire que les mères sont significativement plus en désaccord avec la fréquence des contacts parent-enfant (Z= -3,99, *p.*,000).

Tableau 4.33 - Score moyen de satisfaction par rapport au degré de contact parent-enfant (Temps 1)

Item		Statut du parent					
		Tous	**PR**	**Mère**	**Père**	**Parent gardien**	**Parent visiteur**
Satisfaction à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant	(Min.-Max)	(2-12)	(2-12)	(2-12)	(2-12)	(4-12)	(2-8)
	M (n)	6,62 (98)	7,32 (66)	7,56 (52)	5,47 (45)***	7,44 (34)	4,82 (34)***
	Écart-type	2,61	2,55	2,55	2,20	2,45	1,91

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.10.1 Évolution de la satisfaction du degré de contact parent-enfant

Au fur et à mesure qu'ils progressent dans les services (Figure 4.14), le niveau de désaccord des parents quant à la fréquence des contacts parent-enfant augmente de manière significative (F (2,62)=3,77; *p*=0,029). Au Temps 2, ce niveau de désaccord augmente significativement pour les parents visiteurs (M=6,14) (Z=-2,42, *p.*,015). Rappelons ici que plus le score s'approche de 12, plus il témoigne d'un niveau de désaccord élevé.

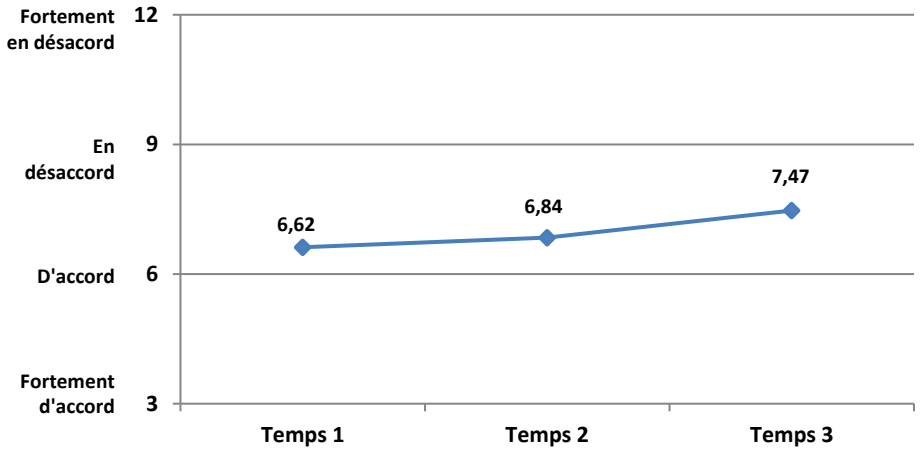


Figure 4.14 - Évolution du niveau de désaccord à l'égard de la fréquence des contacts parent-enfant selon tous les répondants

4.2.11 Perception des SDAS

L'opinion des parents vis-à-vis des droits d'accès supervisés a été évaluée à l'aide d'un instrument développé par Marchetti (2008), mais dont les qualités psychométriques n'ont pas été examinées. Il porte sur les attentes et les espoirs des parents à l'endroit des services. L'instrument comprend 5 questions qui s'évaluent à l'aide d'une échelle de Likert à 5 points. En théorie, le score peut aller de 5 à 25 où 5 indique des attentes très positives et beaucoup d'espoir que les SDAS aident le parent.

Le score moyen obtenu au Temps 1 est de 10,26 ce qui signifie que les parents sont en moyenne d'accord avec l'idée que les SDAS vont les aider à régler leur situation problématique (Tableau 4.34). Aucune différence significative n'a été détectée entre les sous-groupes.

Tableau 4.34 - Scores moyens en lien avec la perception des SDAS selon le répondant (Temps 1)

Échelle		Statut du parent				
		Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Perception des droits d'accès						
	(Min-Max)	(5-21)	(5-18)	(5-21)	(5-18)	(5-21)
	M (n)	10,26 (95)	9,50 (52)	11,14 (42)	10,09 (33)	10,64 (33)
	Écart-type	3,80	3,26	4,25	3,37	4,75

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

Au moment de commencer les SDAS (Figure 4.15), le score moyen à chaque item montre que les parents sont plutôt positifs face aux différentes dimensions évoquées, particulièrement quand ils expriment leur opinion à l'égard du fait que les SDAS vont les aider à protéger leur enfant (M=2,01). Ils sont cependant moins optimistes face à l'idée qu'ils peuvent modifier les circonstances qui les ont amenés à fréquenter une ressource de droits d'accès (M=2,34).

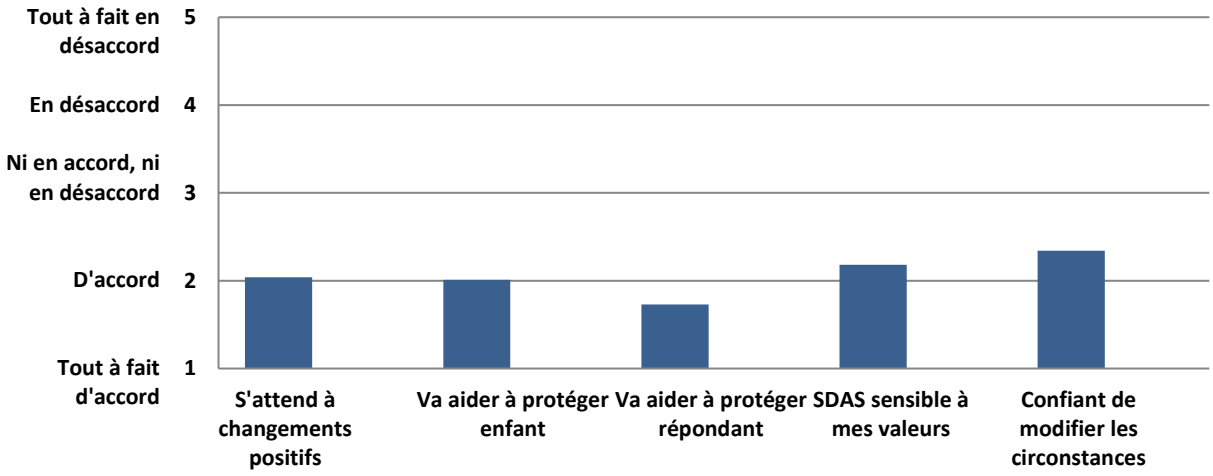


Figure 4.15 - Attentes et espoirs de tous les parents face à leur fréquentation des SDAS (Temps 1)

La seule base de comparaison possible de ces données est celle obtenue par Marchetti (2008). Il importe cependant de noter que son échantillon est très petit, soit 10 parents recevant des SDAS aux États-Unis (9 parents gardiens et 1 parent visiteur). La figure 4.16 illustre la proportion de parents qui se disent « tout à fait d'accord » ou « d'accord » avec les items proposés. Les parents de la présente étude sont moins unanimes que ceux de l'étude de Marchetti face à l'idée que les SDAS vont aider à protéger leur enfant. Par contre, ils sont beaucoup plus nombreux à être confiants qu'ils peuvent modifier les circonstances qui les ont amenés à fréquenter une ressource SDAS.

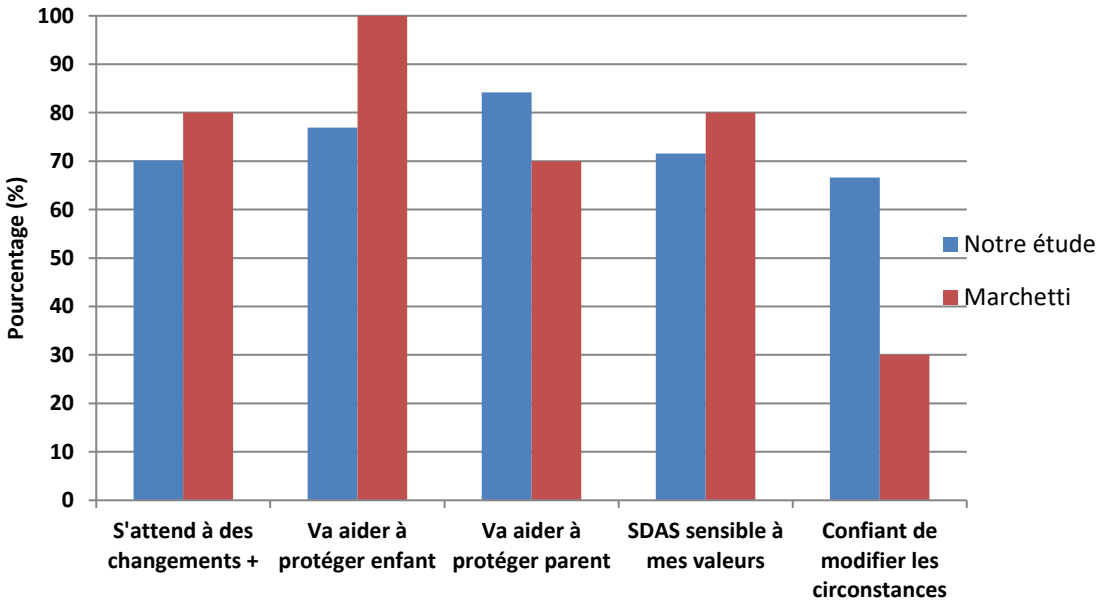


Figure 4.16 - Proportion de parents dans cette étude (n=99 au Temps 1) et dans l'étude de Marchetti (n=10) qui se disent tout à fait en accord ou en accord avec les items composant le *Thought questionnaire*

4.2.11.1 Évolution de la perception des SDAS

Au fil du temps, bien qu'une faible diminution de l'espoir ait été observée chez l'ensemble des parents (Temps 2 : M=11,22; Temps 3 : M=10,72), la comparaison des résultats aux trois temps de mesure ne permet de déceler aucune différence significative (F(2,58)=0,973; *p*=0,384) (Figure 4.17).

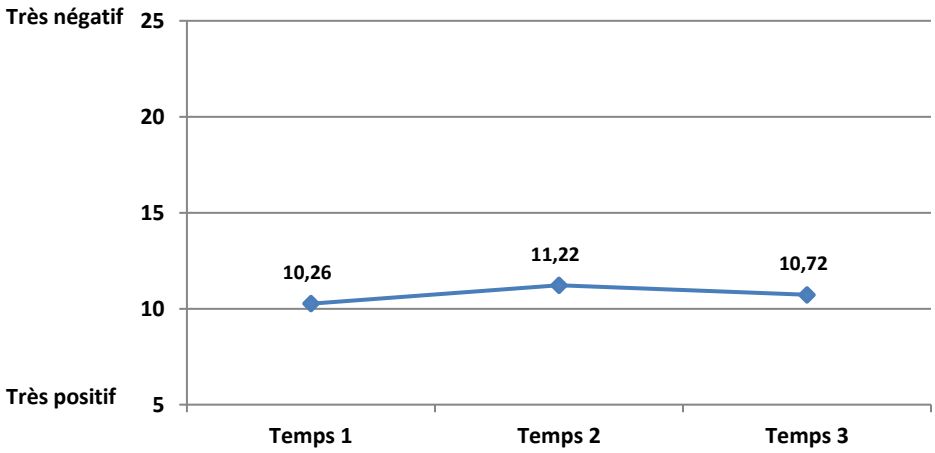


Figure 4.17 - Évolution du score moyen en lien avec la perception des SDAS selon tous les répondants

4.2.12 L'utilisation des services de santé et des services sociaux

Le recours aux services de santé et aux services sociaux a été examiné à la fois pour l'enfant aîné (Tableau 4.35) et pour le parent (Tableau 4.36). Pour chaque type de service et en excluant les consultations pour des problèmes de routine (ex. : rhume, otite), le parent a dû préciser si, au cours de la dernière année, il avait utilisé ou non ledit service pour lui et pour son enfant aîné.

Au Temps 1, le parent répondant a principalement consulté pour son aîné le service externe d'un hôpital (31,3%) ou d'un CSSS (22,4%) (Tableau 4.35). Des parents rapportent aussi avoir été en contact avec un centre jeunesse (20,9%) ou le bureau privé d'un professionnel, tel celui d'un psychologue (14,9%). Les parents qui ont indiqué avoir utilisé d'autres types de ressources (11,9%) ont précisé avoir eu recours, par exemple, à un centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), un centre de réadaptation en déficience physique ou un travailleur social en milieu scolaire.

Tableau 4.35 - Proportion de parents ayant déclaré avoir utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année pour l'enfant aîné selon le statut du parent (Temps 1)

Type de service utilisé	Statut du parent				
	PR (n=67)	Mère (n=53)	Père (n=45)	Parent gardien (n=35)	Parent visiteur (n=34)
Services de santé % (n)	31,3 (21)	30,2 (16)	11,1 (5)	28,6 (10)	8,8 (3)
Centre jeunesse % (n)	20,9 (14)	20,8 (11)	15,6 (7)	28,6 (10)	11,8 (4)
Organisme communautaire % (n)	10,4 (7)	11,3 (6)	8,9 (4)	14,3 (5)	8,8 (3)
Centre d'écoute téléphonique % (n)	4,5 (3)	3,8 (2)	2,2 (1)	2,9 (1)	2,9 (1)
CSSS % (n)	22,4 (15)	22,6 (12)	17,8 (8)	28,6 (10)	11,8 (4)
Bureau privé d'un professionnel % (n)	14,9 (10)	15,1 (8)	13,3 (6)	17,1 (6)	11,8 (4)
Autre ressource % (n)	11,9 (8)	13,2 (7)	2,2 (1)	11,4 (4)	0 (0)

Au Temps 1, le parent a principalement consulté pour lui-même le bureau privé d'un professionnel (35,4%), le CSSS (29,3%) et les services externes hospitaliers (27,3%) (Tableau 4.36). Si les parents gardiens sont systématiquement plus nombreux à faire mention des services qu'ils requièrent pour leur enfant, ils sont, proportionnellement, moins nombreux à demander des services pour eux. Toutes proportions gardées, ce sont les parents visiteurs qui utilisent davantage les services pour eux-mêmes : le CSSS (41,2%) et le bureau privé d'un professionnel (44,1%) sont les ressources les plus consultées. De plus, 20,6% des parents visiteurs précisent avoir utilisé d'autres ressources, ressources qui sont principalement associées aux centres de réadaptation en dépendance (n=6).

Tableau 4.36 - Proportion de parents ayant utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année selon le statut du parent (Temps 1)

Type de service utilisé au cours de la dernière année	Tous (n=99)	Statut du parent: Mère (n=53)	Père (n=45)	Parent gardien (n=35)	Parent visiteur (n=34)
Services de santé					
% (n)	27,3 (27)	32,1 (17)	20,0 (9)	20,0 (7)	38,2 (13)
Centre jeunesse					
% (n)	4,0 (4)	1,9 (1)	6,7 (3)	0 (0)	8,8 (3)
Organisme communautaire					
% (n)	23,2 (23)	26,4 (14)	17,8 (8)	20,0 (7)	29,4 (10)
Centre d'écoute téléphonique					
% (n)	12,1 (12)	11,3 (6)	13,3 (6)	8,6 (3)	20,6 (7)
CSSS					
% (n)	29,3 (29)	30,2 (16)	26,7 (12)	20,0 (7)	41,2 (14)
Bureau privé d'un professionnel					
% (n)	35,4 (35)	35,8 (19)	35,6 (16)	31,4 (11)	44,1 (15)
Autre ressource					
% (n)	14,1 (14)	15,1 (8)	13,3 (6)	5,7 (2)	20,6 (7)

En moyenne, les parents répondants ont utilisé 1,16 service dans la dernière année pour leur enfant aîné et 1,36 service pour eux-mêmes (Tableau 4.37). La comparaison des réponses selon les catégories de répondants montre que les parents visiteurs rapportent utiliser significativement moins de services (M=0,56) pour leur enfant que ce que rapporte le parent gardien (M=1,31) (Z= -2,73, *p.*,006). Ce résultat est facilement interprétable considérant le fait que le parent visiteur passe beaucoup moins de temps avec son enfant et est donc moins susceptible de l'accompagner dans les services sociaux ou de santé. À l'opposé, le parent visiteur reçoit significativement plus de services pour lui-même (M=2,03) que le parent gardien (M=1,06) (Z= -2,54, *p.*,011). Cette plus grande utilisation des services reflète, en partie, les difficultés du parent qui doit voir son enfant dans un contexte de supervision.

Tableau 4.37 - Nombre moyen de services utilisés pour l'enfant aîné et pour le parent au cours de la dernière année, selon le statut du parent (Temps 1)

Nombre moyen de services		Statut du parent: PR	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
	Enfant aîné					
	(Min-Max)	(0-4)	(0-4)	(0-3)	(0-4)	(0-3)
	M (n)	1,16 (67)	1,17 (53)	0,71 (45)	1,31(35)	0,56 (34)**
	Écart-type	1,25	1,28	0,97	1,23	0,82
	Parent					
	(Min-Max)	(0-6)	(0-5)	(0-6)	(0-5)	(0-6)
	M (n)	1,36 (67)	1,53 (53)	1,33 (45)	1,06 (35)	2,03 (34)**
	Écart-type	1,46	1,42	1,57	1,26	1,68

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.12.1 Évolution de l'utilisation des services pour l'enfant aîné

La figure 4.18 rapporte l'évolution de la proportion de parents ayant utilisé des services de santé ou sociaux aux trois temps de mesure, pour l'enfant aîné. Il est difficile de dégager une tendance générale, les services étant utilisés dans des proportions relativement similaires. D'ailleurs, sur la base des réponses fournies par les parents répondants, à chacun des temps de mesure, le nombre moyen de services utilisés est de 1,2 par enfant aîné (Figure 4.19).

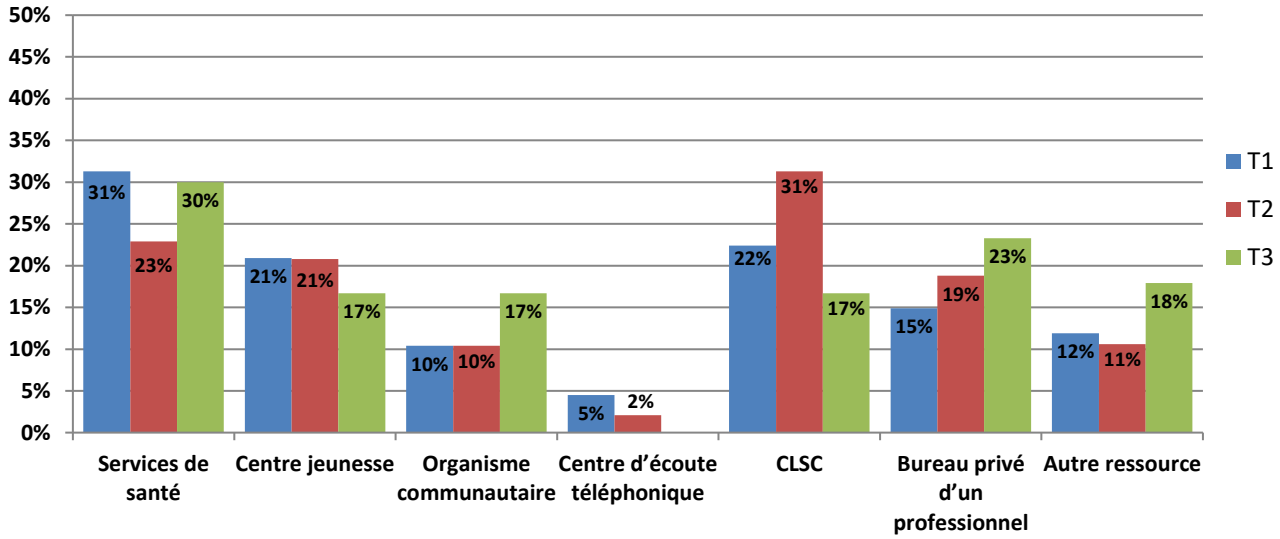


Figure 4.18 - Évolution de la proportion de parents ayant utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année pour leur enfant aîné

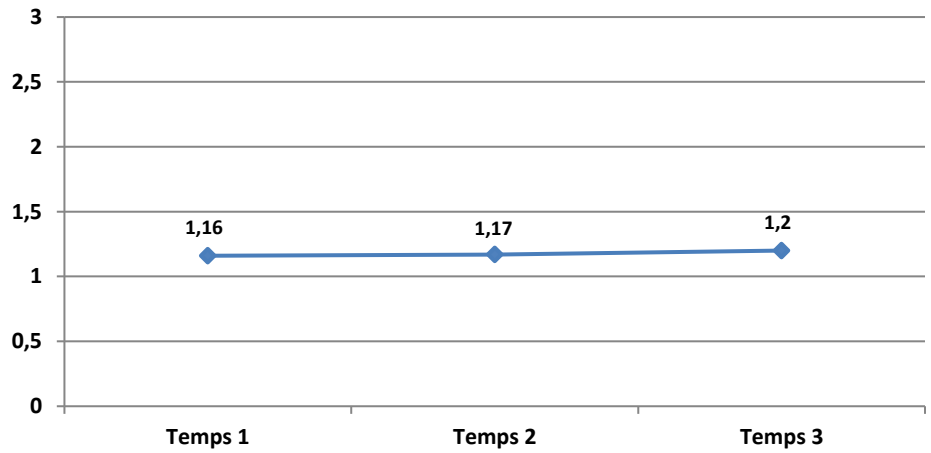


Figure 4.19 - Évolution du nombre moyen de services utilisés pour l'enfant aîné selon le parent répondant

4.2.12.2 Évolution de l'utilisation des services pour le parent

La figure 4.20 rapporte l'évolution de la proportion de parents ayant utilisé des services de santé ou sociaux aux trois temps de mesure, pour eux-mêmes. On constate que le recours aux services de santé et aux services sociaux est généralement plus faible au fur et à mesure que le temps avance. Ainsi, les parents utilisent davantage de services au début qu'à la fin de l'étude, exception faite des services de santé dont l'utilisation se maintient à travers le temps. Pour chaque catégorie de services, les parents sont moins nombreux à les utiliser pour eux-mêmes au Temps 3, mis à part pour les services de santé (Figure 4.20). En outre, le nombre moyen de services utilisés par le parent passe de 1,45 au Temps 1 à 1,02 au Temps 3. (Figure 4.21).

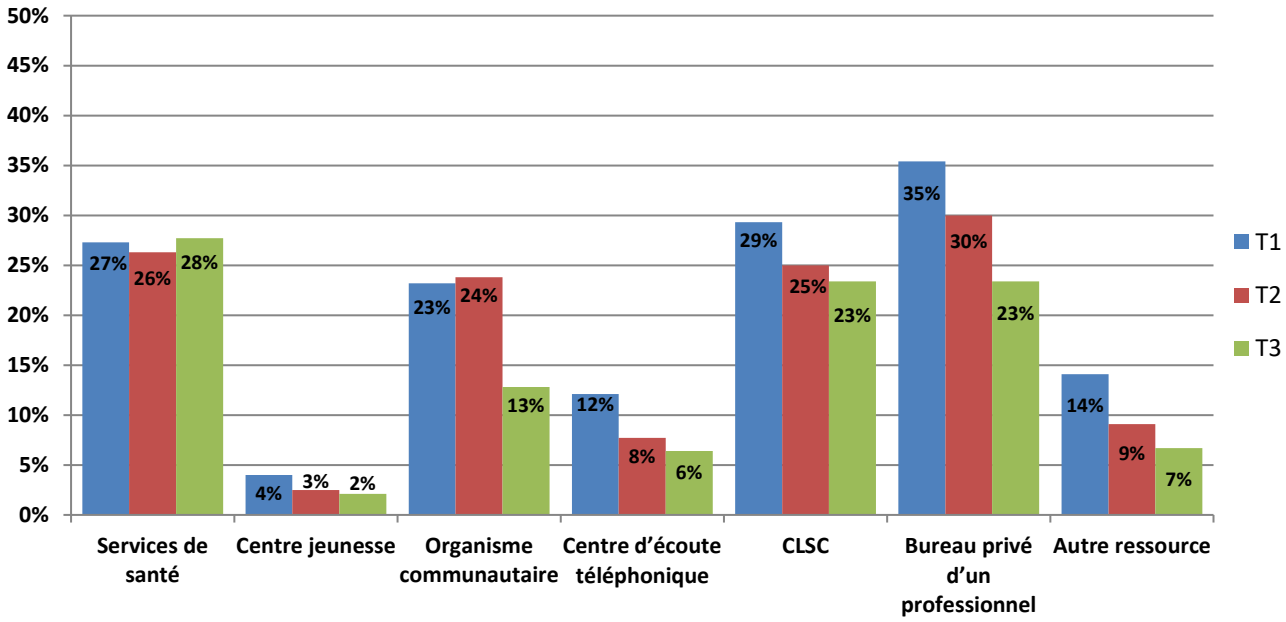


Figure 4.20 - Évolution de la proportion de tous les parents ayant utilisé des services de santé ou des services sociaux au cours de la dernière année

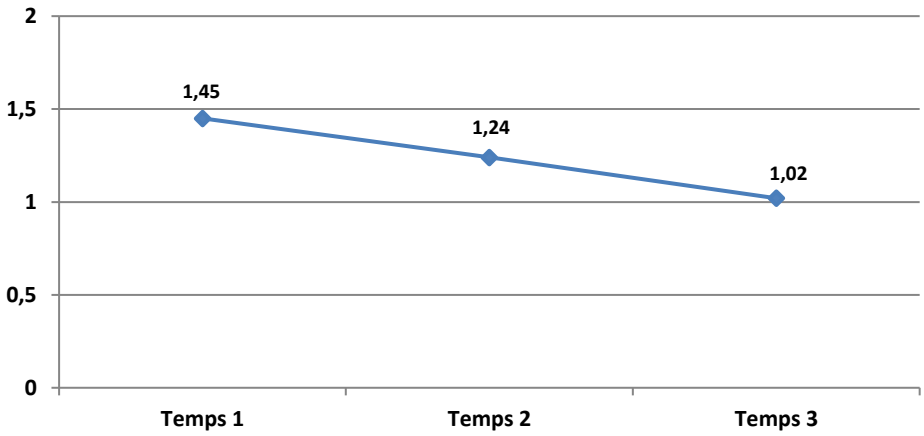


Figure 4.21 - Évolution du nombre moyen de services utilisés par le parent selon tous les répondants

4.2.13 Inquiétudes du parent pour la sécurité de son enfant ou la sienne

Les répondants ont été questionnés à savoir s'ils se sentent inquiets pour la sécurité de leur enfant ou la leur lorsque leur enfant est en contact avec son autre parent (Tableau 4.38). On constate, au Temps 1, que 42,4% des parents sont inquiets pour leur enfant et que près d'un parent sur cinq est inquiet pour la sécurité de son enfant et pour la sienne (18,2%). Aussi, plus d'un parent sur trois (37,4%) souligne ne pas avoir de préoccupations liées à la sécurité. On remarque que plus d'un parent visiteur sur deux (55,9%) n'a pas de préoccupations liées à la sécurité contrairement à 28,6% des parents gardiens. Au Temps 1, les mères sont significativement plus inquiètes que les pères (Z= -2,53, *p.*,01) pour leur sécurité et celle de leur enfant. De la même manière, les parents gardiens sont significativement plus inquiets que les parents visiteurs (Z= -2,63, *p.*,009).

Tableau 4.38 - Préoccupations pour la sécurité lors des contacts de l'autre parent avec l'enfant selon les différents répondants (Temps 1)

Préoccupations pour la sécurité	Statut du parent				
	Tous	**Mère**	**Père**	**Parent gardien**	**Parent visiteur**
Oui, pour moi et pour mon enfant % (n)	18,2 (18)	26,4 (14)	6,7 (3)**	25,7 (9)	5,9 (2)**
Oui, pour moi % (n)	2,0 (2)	3,8 (2)	0	2,9 (1)	2,9 (1)
Oui, pour mon enfant % (n)	42,4 (42)	39,6 (21)	46,7 (21)	42,9 (15)	35,3 (12)
Non % (n)	37,4 (37)	30,2 (16)	46,7 (21)	28,6 (10)	55,9 (19)
Total % (n)	100 (99)	100 (53)	100 (45)	100 (35)	100 (34)

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

Au Temps 1, c'est 72,6% des parents qui, en raison de leurs inquiétudes quant à la sécurité, ont tenté de limiter les contacts de leur enfant avec l'autre parent (Tableau 4.39). Cette proportion rejoint 96% des parents gardiens et 66% des mères. On observe que les mères ont plus souvent adopté ce type de comportement que les pères (χ^2 (1, N = 61) = 23,61, *p.*=0,00). De la même manière, les parents gardiens ont plus souvent adopté ce type de comportement que les parents visiteurs (χ^2 (1, N = 40) = 24,66, p.=0,00).

Tableau 4.39 - Proportion des parents ayant des préoccupations à l'égard de la sécurité de leur enfant ou de la leur et qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent (Temps 1)

Préoccupations pour la sécurité	Statut du parent				
	Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Parents ayant des préoccupations % (n)	62,6 (62)	69,8 (37)	53,4 (24)	71,5 (25)	44,1 (15)
Parents qui ont tenté de limiter les contacts avec l'autre parent % (n)	72,6 (45)	66,0 (35)	37,5 (9)***	96,0 (24)	20,0 (3)***

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

4.2.13.1 Évolution de l'inquiétude du parent pour la sécurité de son enfant ou la sienne

Quatre mois plus tard, ce sont encore 69,6% des parents qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent (Tableau 4.40). Plus précisément, ce sont 100% des parents gardiens et 89,3% des mères qui ont tenté de le faire. Au Temps 3, ce sont 67,9% de tous les parents ayant des préoccupations qui ont voulu limiter les contacts.

Tableau 4.40 - Évolution de la proportion de tous les parents ayant des préoccupations à l'égard de la sécurité de leur enfant ou de la leur et qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent

Préoccupations pour la sécurité	Temps 1	Temps 2	Temps 3
Parents ayant des préoccupations % (n)	62,6 (62)	57,6 (46)	59,5 (28)
Parents qui ont tenté de limiter les contacts avec l'autre parent % (n)	72,6 (45)	69,6 (32)	67,9 (19)

4.2.13.2 Sources d'inquiétudes pour la sécurité de l'enfant

Les informations qui suivent (Figure 4.22) portent uniquement sur les répondants qui ont indiqué avoir des préoccupations liées à la sécurité de leur enfant. Au Temps 1, les personnes en contact avec l'enfant qui leur causent des inquiétudes sont, indépendamment du répondant, le plus souvent « l'autre parent ». On remarque aussi que dans plus d'une situation sur trois, « un autre adulte » est la source de l'inquiétude. Il peut s'agir de diverses personnes comme un ami des parents, une personne de leur entourage, un membre de la famille élargie, un ou une ex-conjointe. Les personnes à l'origine des inquiétudes sont relativement les mêmes d'un temps de mesure à l'autre.

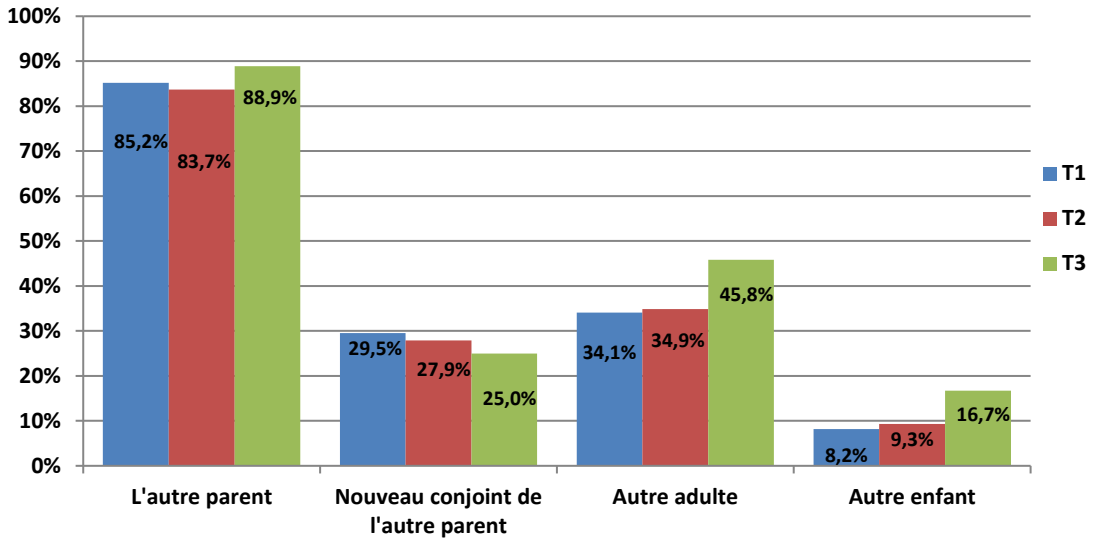


Figure 4.22 - Évolution de la proportion de tous les parents qui sont inquiets lorsque leur enfant est en contact avec son autre parent selon les individus qui soulèvent des inquiétudes

Les inquiétudes qu'entretiennent les répondants quant à la sécurité de leur enfant quand il est en contact avec son autre parent sont associées à diverses problématiques (Tableau 4.41). Indépendamment des répondants, les problématiques mentionnées le plus souvent concernent les abus émotionnels et l'agressivité, suivis des comportements violents ou dangereux, et ce, à chacun des temps de mesure (Figure 4.23). L'abus d'alcool ou de drogue est fréquemment mentionné par les mères, les parents gardiens et les parents visiteurs au Temps 1. Les parents gardiens sont aussi ceux qui mentionnent le plus être inquiets en raison des problèmes de santé mentale de l'autre parent.

Tableau 4.41 - Problématiques générant des inquiétudes pour la sécurité de l'enfant selon les répondants (Temps 1)

Problématiques	Statut du parent				
	Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Abus d'alcool, de drogue % (n)	63,9 (39)	75,0 (27)	45,8 (11)	72,0 (18)	57,1 (8)
Santé mentale % (n)	63,9 (39)	69,4 (25)	54,2 (13)	76,0 (19)	35,7 (5)
Jeu pathologique % (n)	6,6 (4)	11,1 (4)	0	8,0 (2)	0
Comportements violents ou dangereux % (n)	78,7 (48)	86,1 (31)	66,7 (16)	76,0 (19)	57,1 (8)
Abus émotionnels ou agressivité % (n)	86,9 (53)	88,9 (32)	83,3 (20)	92,0 (23)	78,6 (11)

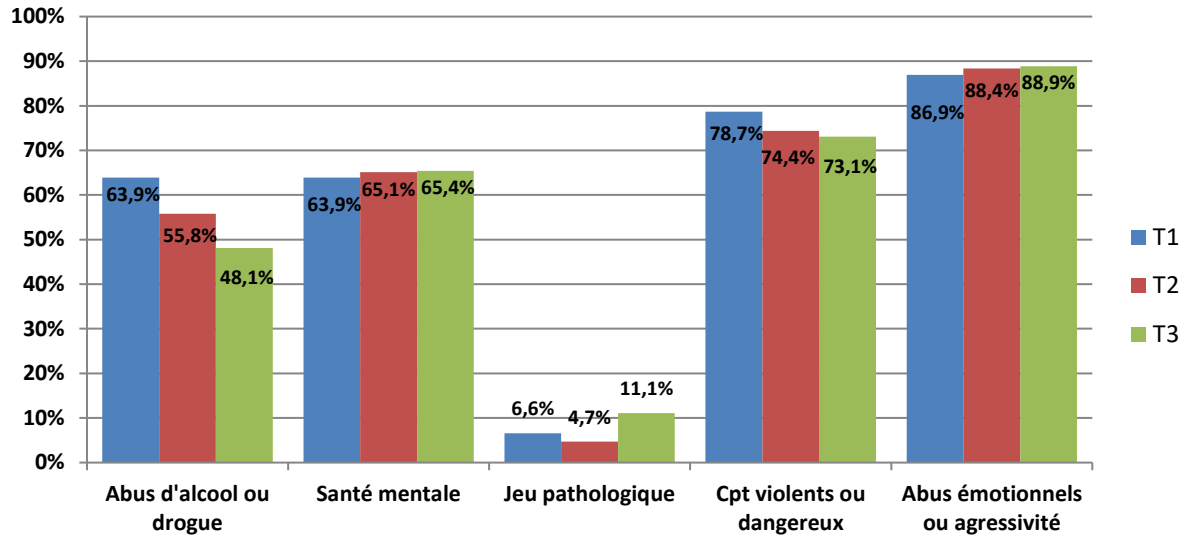


Figure 4.23 - Problématiques de l'autre parent générant des inquiétudes pour la sécurité de l'enfant selon tous les parents en fonction du temps de mesure

En moyenne, au Temps 1, le nombre de personnes qui contribuent à inquiéter le répondant (n=61) pour la sécurité de son enfant est de 1,5 et le nombre de problématiques distinctes est de 3,4. Les mères identifient significativement plus de personnes qui les inquiètent que les pères (Z= -2,10, *p.*,04). Ainsi, les mères ont plus de sources d'inquiétudes distinctes que les pères (Z= -2,7, *p.*,007). Il en va aussi ainsi pour les parents gardiens qui identifient plus de sources d'inquiétudes distinctes que les parents visiteurs (Z= -2,58, *p.*,01).

4.2.13.3 Évolution des sources d'inquiétudes pour l'enfant

Au Temps 2, les résultats sont similaires pour les répondants qui disent être inquiets pour leur enfant (n=43). Ainsi, ils identifient 1,56 personne qui les inquiète et nomment, en moyenne, 3,3 problématiques distinctes. Au Temps 3, ce sont 1,67 personne et 3,41 problématiques différentes qui sont à l'origine des inquiétudes. Ces derniers résultats font ressortir que plusieurs problématiques sont généralement impliquées dans une même situation familiale. La situation, avec le temps, semble peu changer à ce chapitre (Figure 4.24).

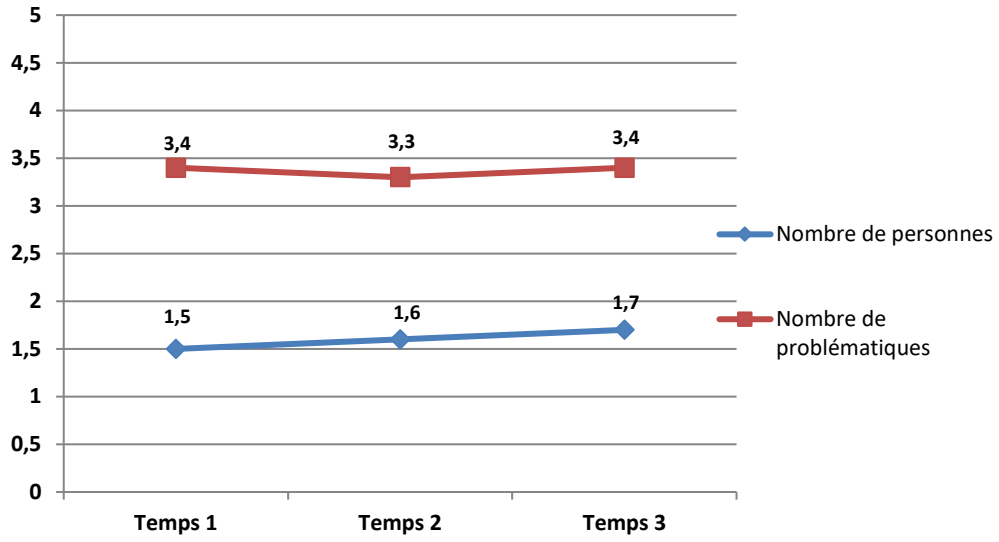


Figure 4.24 - Évolution du nombre de personnes et de problématiques inquiétant le parent pour la sécurité de son enfant lorsqu'il est en contact avec son autre parent, selon tous les répondants

4.2.13.4 Sources d'inquiétudes pour la sécurité du parent

Les informations qui suivent (Figure 4.25) portent uniquement sur les répondants qui ont indiqué avoir des préoccupations liées à **leur** sécurité quand leur enfant est en contact avec son autre parent. Les personnes qui leur causent des inquiétudes sont, indépendamment du répondant, le plus souvent « l'autre parent », et ce, à chacun des temps de mesure. Dans une moindre mesure, un « autre adulte » et le nouveau conjoint du parent sont aussi fréquemment mentionnés. Dans le cas du nouveau conjoint, il est particulièrement nommé par les parents visiteurs du Temps 1. Parmi l'ensemble des répondants, ceux qui soulignent qu'un autre adulte les inquiète (n=6) précisent, dans trois situations, qu'il s'agit d'un grand-parent.

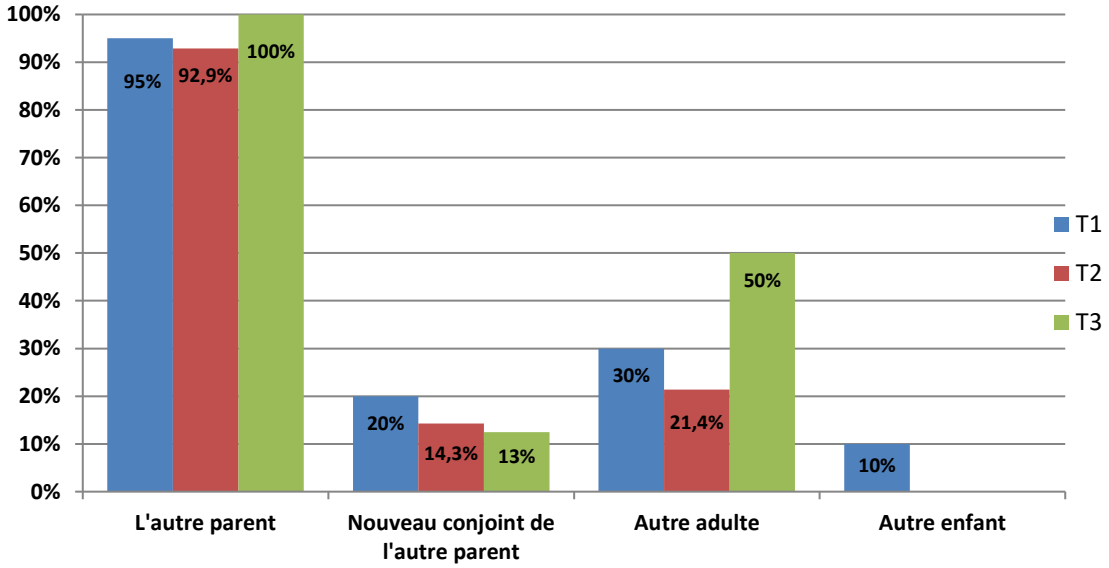


Figure 4.25 - Évolution de la proportion de tous les parents qui sont inquiets pour leur sécurité lorsque leur enfant est en contact avec son autre parent selon les individus qui soulèvent des inquiétudes

Les inquiétudes qu'entretiennent les répondants quant à leur sécurité lorsque leur enfant est en contact avec son autre parent sont associées à diverses problématiques. Indépendamment des répondants et du temps de mesure, les problématiques mentionnées le plus souvent concernent les abus émotionnels et l'agressivité, suivies des comportements violents ou dangereux (Tableau 4.42). Au Temps 1, on remarque que tous les pères qui ont des inquiétudes (n=3) se disent préoccupés par les problèmes de santé mentale. L'abus d'alcool ou de drogue est fréquemment mentionné par les mères et les parents gardiens. Les parents gardiens sont aussi ceux qui mentionnent le plus être inquiets en raison de comportements violents ou dangereux (Tableau 4.42).

Tableau 4.42 - Problématiques générant des inquiétudes pour la sécurité du parent lorsque l'enfant est en contact avec son autre parent selon les répondants (Temps 1)

Problématiques	Statut du parent				
	Tous	**Mère**	**Père**	**Parent gardien**	**Parent visiteur**
Abus d'alcool, de drogue					
% (n)	60,0 (12)	56,3 (9)	66,7 (2)	60,0 (6)	33,3 (1)
Santé mentale					
% (n)	75,0 (15)	68,8 (11)	100,0 (3)	70,0 (7)	66,7 (2)
Jeu pathologique					
% (n)	10,0 (2)	12,5 (2)	0	0	0
Comportements violents ou dangereux					
% (n)	85,0 (17)	87,5 (14)	66,7 (2)	90,0 (9)	33,1 (1)
Abus émotionnels ou agressivité					
% (n)	100,0 (20)	100,0 (16)	100,0 (3)	100,0 (10)	100 (3)

4.2.13.5 Évolution des sources d'inquiétude pour le parent

En moyenne, au Temps 1, le nombre de personnes qui contribuent à inquiéter le parent pour sa sécurité lorsque l'enfant est en contact avec son autre parent est de 1,6 et le nombre de problématiques distinctes est de 3,6. Au Temps 2, ce sont 1,29 personne et 3,5 problématiques différentes qui préoccupent le parent. Au Temps 3, 1,56 personne et 3,56 raisons sont susceptibles de rendre le parent craintif pour sa propre sécurité lorsque son enfant est en contact avec l'autre parent (Figure 4.26).

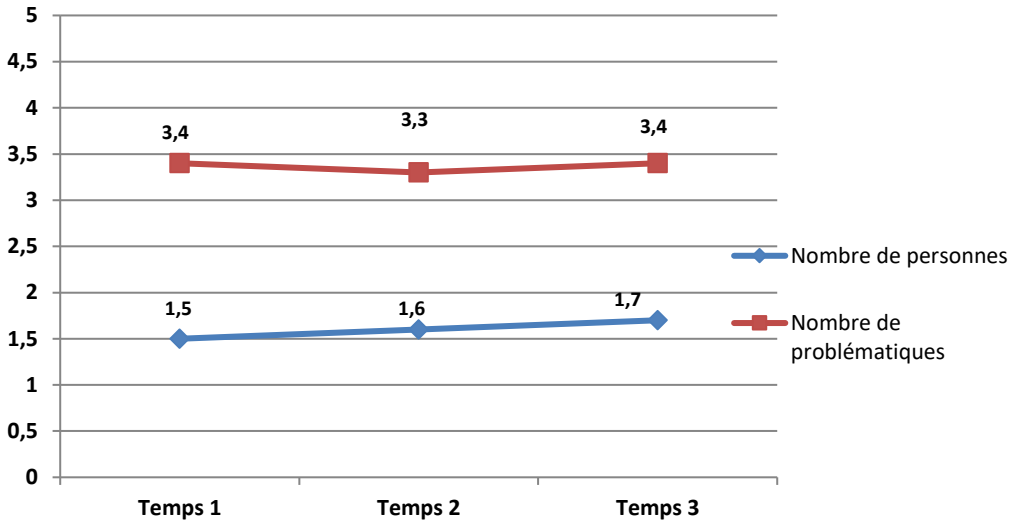


Figure 4.26 - Évolution du nombre de personnes et de problématiques inquiétant le parent pour sa sécurité lorsque son enfant est en contact avec l'autre parent, selon tous les répondants

En somme, les problématiques à l'origine des inquiétudes des parents pour leur sécurité (Figure 4.27) ressemblent à celles qu'ils ont pour la sécurité de leur l'enfant. On ne note aucune différence significative entre les mères et les pères ou les parents gardiens ou les parents visiteurs. Il faut souligner qu'entre le début de l'intervention et le 3e temps de mesure, la proportion de parents inquiets en raison de l'abus de substances, l'abus émotionnel ou l'agressivité ainsi que pour des problèmes de santé mentale a diminué. Toutefois, une proportion un peu plus grande de parents se dit plus inquiète en raison des comportements violents ou dangereux de l'autre parent.

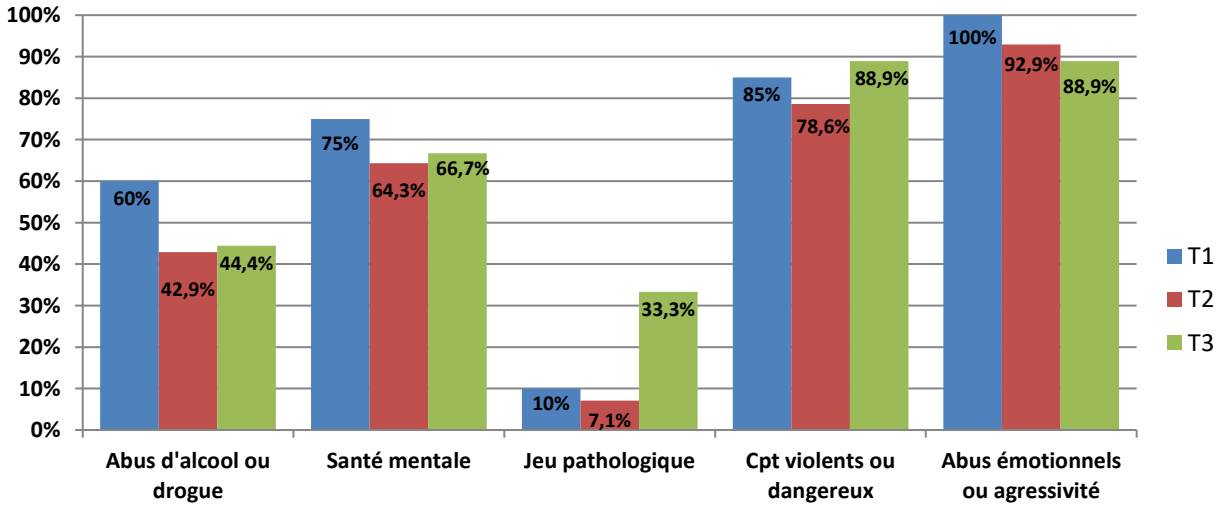


Figure 4.27 - Évolution des problématiques générant des inquiétudes pour la sécurité du répondant lorsque l'enfant est en contact avec son autre parent, selon tous les répondants

4.2.14 Détresse psychologique du parent

Le niveau de détresse psychologique est mesuré à l'aide de la version abrégée de l'indice de détresse psychologique (IDPESQ14) utilisé lors des différentes enquêtes de *Santé Québec* (Institut de la statistique du Québec, 2001; Préville et coll., 1992; Préville, Potvin, & Boyer, 1995; Santé Québec, 1988). Cette version abrégée comprend 14 items et permet d'identifier la présence de symptômes de dépression, d'anxiété, d'irritabilité et de troubles cognitifs dans la semaine précédant l'entrevue. Plus le score est élevé, plus le problème est prononcé. Un score égal ou supérieur à 26,2 indique un seuil élevé de détresse psychologique.

Au Temps 1, le score moyen obtenu à cette échelle est de 21,78. On observe peu de différences entre les répondants, à l'exception de la dépression qui est plus élevée chez le parent visiteur que chez le parent gardien (Z= -2,19, *p.*,029) et des problèmes cognitifs qui sont plus élevés chez les mères que chez les pères (Z= -2,06, *p.*,04) (Tableau 4.43).

Tableau 4.43 - Scores moyens des parents sur le plan de la détresse psychologique selon le répondant (Temps 1)

Sous-échelles la détresse psychologique	Statut du parent				
	Tous	**Mère**	**Père**	**Parent gardien**	**Parent visiteur**
Dépression					
M (n)	8,00 (99)	8,28 (53)	7,62 (45)	6,97 (35)	8,97 (34)*
Anxiété					
M (n)	5,66 (99)	5,91 (53)	5,29 (45)	5,60 (35)	5,91 (34)
Irritabilité					
M (n)	5,51 (99)	5,68 (53)	5,33 (45)	5,17 (35)	5,59 (34)
Problèmes cognitifs					
M (n)	2,56 (99)	2,70 (53)	2,40 (45)*	2,66 (35)	2,44 (34)
Total					
M (n)	21,78 (99)	22,57 (53)	20,64 (45)	20,40 (35)	22,91 (34)

** p ≤ ,05; ** p ≤ ,01; *** p ≤ ,001*

Par ailleurs, au Temps 1, près d'un parent sur cinq présente un indice de détresse psychologique suffisamment élevé pour atteindre le seuil clinique (Tableau 4.44). Cette proportion atteint un répondant sur quatre chez les parents visiteurs. Quand on compare ces données à celles obtenues auprès d'une population générale, on observe des proportions très similaires. Dans l'Enquête sociale et de santé menée en 1998, 20,2% des répondants âgés de 25 à 44 ans présentaient un seuil de détresse élevé (17,3% chez les femmes et 22,8% chez les hommes). Une enquête plus ancienne, mais comparant uniquement des parents de familles intactes à des parents séparés ou recomposés avait fait ressortir des taux plus élevés (Cloutier, Drolet et Dubé, 1992). En effet, dans cette étude, 20,4% des pères et 30,6% des mères de familles intactes présentaient un indice de détresse élevé. Ces proportions atteignaient 22% des pères et 38% des mères séparés ou recomposés. Enfin, une étude récente, mais utilisant un autre instrument de mesure, montre que la détresse psychologique est plus présente chez la population jeune qu'âgée (Camirand & Nanhou, 2008). Au total, 22,7% de la population québécoise âgée de 15 ans et plus vit de la détresse psychologique (26% chez les femmes et 20% chez les hommes). Si on se limite aux personnes âgées de 25 à 44 ans, la proportion s'élève à 24,7%. On constate donc que les participants de notre étude ne se distinguent pas de la population générale sur le plan de la détresse psychologique.

Il faut cependant souligner que l'échantillon de notre étude n'est pas représentatif de l'ensemble des parents participant aux SDAS. Il est possible que ceux qui ont accepté de participer soient aussi ceux qui ont le moins de difficultés d'adaptation.

Tableau 4.44 - Proportion de parents atteignant le seuil clinique sur le plan de la détresse psychologique selon le répondant (Temps 1)

Détresse psychologique	Statut du parent				
	Tous	Mère	Père	Parent gardien	Parent visiteur
Total des sous-échelles % (n)	19,2 (19)	20,8 (11)	17,8 (8)	11,4 (4)	23,5 (8)

4.2.14.1 Évolution de la détresse psychologique des parents

Le niveau de détresse psychologique des parents a progressivement diminué durant l'étude, passant de 20,98 au Temps 2 puis à 20,74 au Temps 3 (Figure 4.28). Toutefois, la comparaison des scores aux trois temps de mesure n'a pas permis de déceler de différences, et ce, tant pour l'échelle globale (F (2,64)=1,33; *p*=0,27) que pour la dépression (F (1,64)=1,55; *p*=0,22), l'anxiété (F (2,64)=1,72; *p*=0,19), l'irritabilité (F (2,64)=1,45; *p*=0,24) ou les problèmes cognitifs (F (2,64)=1,68; *p*=0,19).

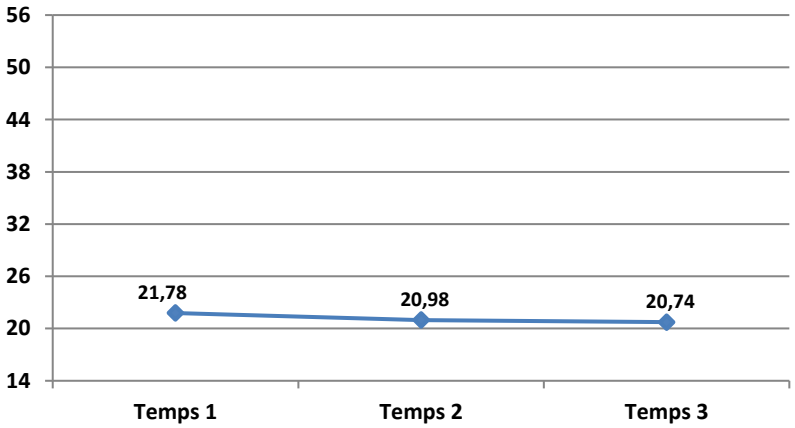


Figure 4.28 - Évolution des scores moyens de tous les répondants sur le plan de la détresse psychologique

4.2.14.2 Évolution de la proportion de parents atteignant un seuil clinique pour la détresse psychologique

Si la proportion de parents atteignant un seuil clinique sur le plan de la détresse psychologique est stable entre les Temps 1 et 2, elle diminue toutefois au moment du dernier temps de mesure (Figure 4.29). En effet, au Temps 3, seuls 14,9% des parents atteignent ce niveau, une diminution de près de 22% par rapport aux autres temps mesures. Seuls les parents gardiens sont proportionnellement plus nombreux à atteindre le seuil clinique au Temps 3 (5,9%; n=17) qu'au Temps 2 (3,4%; n=29), mais rappelons que leur nombre absolu est petit.

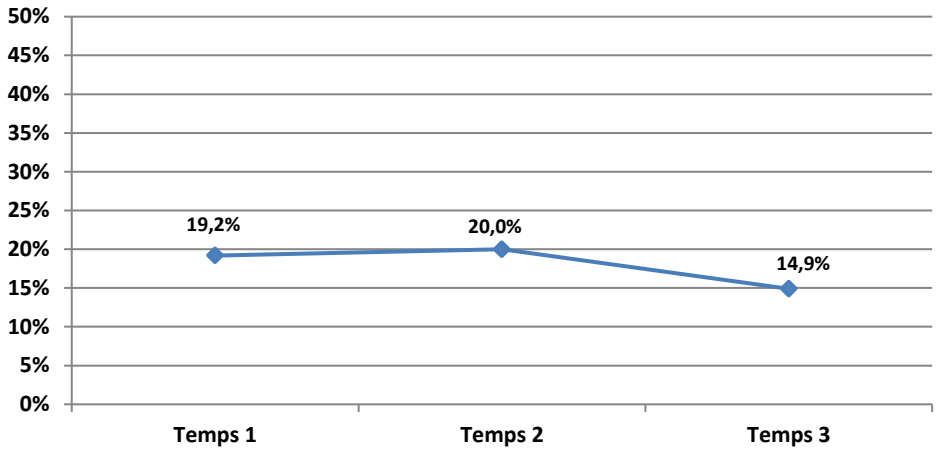


Figure 4.29 - Évolution de la proportion de parents atteignant le seuil clinique sur le plan de la détresse psychologique selon tous les répondants

Chapitre 5
L’expérience et la satisfaction des parents utilisateurs des SDAS

Chapitre 5 : L'expérience et la satisfaction des parents utilisateurs des SDAS

Marie-Christine Saint-Jacques
Marie-Christine Fortin
Sylvie Drapeau
Annick St-Amand
Marie-Hélène Gagné

Que ça nous a aidés. Oui et ça a calmé les tensions et que moi, ça m'a permis de descendre… de diminuer mon niveau d'anxiété par rapport à mon ex. -Mère-010, parent gardien, visites supervisées

Je me sentais comme sur un nuage. J'étais dans un autre monde complètement. C'est vraiment juste ma fille qui comptait à mes yeux, peu importe qu'est-ce qui arriverait, c'est ma fille. -Père-01, parent visiteur, visites supervisées

La madame rentre par une porte, monsieur rentre de l'autre porte, merci bonsoir on a fait l'échange. […] C'est réglé. Pourquoi aller se mêler dans le feu de l'action? Tu le sais que ça ne marche pas avec ton ex et tu le sais que si tu vas là [au domicile de l'autre] que tu vas te chicaner. Vas-y pas. Va à la [nom de la ressource], rentre par une porte, sors de l'autre et ça finit là.
-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde

Le chapitre 5 aborde l'expérience et la satisfaction des parents utilisateurs des services de droits d'accès supervisés (SDAS). L'objectif est de documenter le point de vue des parents en posant un regard sur une diversité de thématiques : le fonctionnement des SDAS, leur perception de ces services, leurs sentiments et émotions, la relation qu'ils ont avec l'autre parent, l'impact des SDAS sur eux et sur leurs enfants ainsi que leur perception du système juridique.

5.1 Méthodologie

5.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée de parents qui obtiennent ou qui ont obtenu des SDAS au cours des douze mois précédant leur participation. Tous ont obtenu des visites supervisées ou des échanges de garde supervisés.

Pour participer à cette section de l'étude, différents critères ont été établis :

1) Les participants devaient être les parents d'au moins un enfant mineur (moins de 18 ans);
2) Ils devaient avoir eu recours aux SDAS en vertu d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente survenue en médiation;
3) Un seul parent par famille pouvait participer.

Par ailleurs, les ressources offrent parfois des SDAS aux parents provenant des services de protection de la jeunesse. Précisons que ces parents ont été exclus de la présente étude.

5.1.2 Recrutement

Avec leur autorisation explicite, les parents qui ont participé au volet de l'étude intitulé « Évolution de l'adaptation des enfants et des parents et de la qualité des relations au cours de la trajectoire de services » (chapitre 4) ont été sollicités pour participer à cet autre volet. En effet, au terme du dernier questionnaire qu'ils ont rempli dans le cadre du volet de l'étude portant sur l'évolution de l'adaptation et de la qualité des relations, il leur a été demandé s'ils acceptaient d'être contactés de nouveau pour une entrevue téléphonique en profondeur. Entre le 12 février et le 7 mai 2014, la professionnelle de recherche coordonnant l'étude a téléphoné aux parents qui avaient manifesté un intérêt pour cette nouvelle phase de l'étude. Une procédure téléphonique (annexe 5.1) avait été préétablie afin de faciliter le contact. Pour ceux qui l'auraient souhaité, un feuillet explicatif pouvait être envoyé (annexe 5.2). Ce feuillet expliquait la nature de l'étude et la participation demandée. Notons toutefois qu'aucun parent n'a réclamé ce feuillet.

Afin de compléter l'échantillon, une seconde stratégie de recrutement a été déployée. Des intervenantes de ressources de droits d'accès supervisés ont contacté des parents afin de leur parler de l'étude. Le feuillet explicatif leur a été présenté (annexe 5.2) et, avec leur accord, leurs coordonnées ont été transmises à l'équipe de recherche. Sans avoir déjà participé à la recherche, ces parents ont donc été contactés par la professionnelle de recherche afin de solliciter leur consentement à participer.

5.1.3 Échantillon

L'échantillon final est non probabiliste et il est formé de volontaires. En tout, 24 parents issus d'autant de familles distinctes ont accepté de participer à ce volet de l'étude. De ce nombre, on compte 13 pères et 11 mères. Sur le plan des services, 12 parents se retrouvent ou se sont retrouvés en visites supervisées, sept en échanges de garde supervisés et cinq ont d'abord obtenu des visites supervisées avant de poursuivre en échanges de garde (Tableau 5.1). Sur l'ensemble de l'échantillon, 20 parents ont été référés à un SDAS en vertu d'une ordonnance de la Cour supérieure, trois en raison d'une entente volontaire et un autre à la suite d'un accord survenu en médiation. Ils proviennent de huit ressources différentes, réparties sur l'ensemble du territoire québécois.

Tableau 5.1 - Type de service utilisé selon le lien du répondant avec l'enfant

Type de service	Lien du répondant avec l'enfant	
	Père	**Mère**
Visites supervisées (V.S.)		
(n)	7	5
Échanges de garde (E.G.) supervisés		
(n)	2	5
V.S. puis É.G.		
(n)	4	1

Notons que parmi les situations impliquant ou ayant impliqué des visites supervisées (n=17), le parent gardien est plus souvent la mère. En effet, on observe que dans 13 situations sur 17, la mère a ou a eu la garde de l'enfant au cours de la période de visites supervisées. Dans les quatre autres cas, le père est celui qui a la garde de l'enfant, la mère étant le parent supervisé. Quant aux modalités de garde, elles sont présentées dans le tableau 5.2.

Tableau 5.2 - Modalité de garde de l'enfant selon le lien du répondant avec l'enfant

Modalités de garde	Lien du répondant avec l'enfant	
	Père	Mère
L'enfant vit uniquement avec sa mère (n)	6	4
L'enfant vit surtout avec sa mère (plus de 60% du temps avec elle) (n)	3	4
L'enfant vit uniquement avec son père (n)	1	-
L'enfant vit surtout avec son père (plus de 60% du temps avec lui) (n)	2	1
L'enfant vit en garde partagée (± 40% à 60% avec chaque parent) (n)	1	2

Au moment de participer à l'étude, les parents sont âgés de 38 ans en moyenne. Trois parents sont nés à l'extérieur du Québec. À eux seuls, les 24 répondants ont 28 enfants (M=1,17 enfant par famille) dont l'âge moyen du premier est de 6,5 ans. Quatorze d'entre eux travaillent à temps plein, trois ont un emploi à temps partiel et deux sont aux études sans emploi. Les cinq autres sont soit à la retraite, en congé parental ou de maladie, à la maison ou aux études avec emploi. Leur revenu personnel est estimé entre 6 000 et 19 999$ pour 13 d'entre eux, tandis que cinq déclarent un revenu annuel supérieur à 70 000$. Enfin, 12 ont un diplôme d'études collégiales (n=6) ou universitaires (n=6), quatre ont terminé leur 4^{e} ou 5^{e} secondaire et trois ont obtenu un diplôme d'études professionnelles.

5.1.4 Collecte et analyse des données

Les informations ont été collectées par le biais d'une entrevue téléphonique semi-dirigée. Ce type d'entretien semi-dirigé, qui permet de recueillir de l'information sur les événements, les comportements, mais aussi sur le sens que les personnes y accordent (Mayer et Saint-Jacques, 2000) est organisé autour des thèmes considérés significatifs pour le sujet étudié. Le même guide d'entrevue (annexe 5.3) a été utilisé avec l'ensemble des parents. Durant l'entrevue, une attention particulière a été portée aux contextes et motifs d'utilisation des SDAS, à l'accessibilité, au fonctionnement et à la satisfaction face aux services, aux sentiments et émotions des parents ainsi qu'à l'impact des services sur les conflits, les parents, le bien-être de l'enfant de même que sur la relation parent-enfant. L'entretien s'est terminé par l'évaluation de leur appréciation du système judiciaire. Notons que le guide d'entrevue, composé de 33 questions, a été inspiré en partie par ceux développés par Deljavan et Saini (2016) et Sellenet (2008).

La durée des entrevues téléphoniques a varié de 35 minutes à 1 h 42. Avant de débuter l'entrevue, un bref questionnaire (annexe 5.4) a permis de dresser le profil sociodémographique de l'échantillon tel que présenté plus haut. Ce questionnaire a également été administré par téléphone. Rappelons qu'un seul parent par famille a pu prendre part à ce volet de l'étude. L'échantillon constitué comporte une bonne diversification (père, mère, échanges de garde et visites supervisés) et le nombre d'entrevues réalisées a permis d'atteindre un point de saturation assurant une plus grande validité des résultats et des possibilités de transfert (Bertaux, 1980; Pirès, 1997).

Afin d'étudier le discours des répondants, l'analyse de contenu thématique a été utilisée (Bardin, 1993). Une première analyse verticale des entrevues a permis de catégoriser le contenu en tenant compte des thèmes abordés. Cela a donné lieu à un premier découpage permettant d'identifier les thèmes à analyser. L'unité d'analyse retenue ici étant l'idée, la seconde étape a consisté à développer un système de sous-catégories permettant de rendre compte de la diversité des idées émises par les répondants. Par la suite, une analyse horizontale de chacun des thèmes a été faite. Toutes les données ont été analysées à partir du logiciel N'Vivo 10.

Enfin, les quelques données issues du questionnaire sociodémographique ont été exportées dans le logiciel Excel afin de réaliser des analyses statistiques descriptives (distribution de fréquences, indices de tendance centrale et de dispersion).

5.1.6 Limites de l'étude

Les résultats de l'étude doivent être interprétés à l'intérieur des limites méthodologiques. Les parents qui ont participé à l'étude sont volontaires. Il est possible que ces parents présentent des caractéristiques différentes de ceux qui n'ont pas accepté de participer à l'étude. Aussi, l'étude documente la situation de 24 parents, ce qui constitue un échantillon intéressant et plutôt diversifié.

5.1.7 Considérations éthiques

L'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) (n° d'approbation 2012-057 phase II / 14-11-2013). Tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre afin de respecter l'intégrité et la dignité des parents tout au cours du processus de recherche. Les parents ont été informés des mesures de confidentialité. Chacun a consenti verbalement à participer à l'étude. Un formulaire (annexe 5.5) permettant de recueillir leur consentement verbal a été lu au téléphone par la professionnelle de recherche.

5.2 Résultats

5.2.1 Contexte et motifs d'utilisation des SDAS

Dans un premier temps, les répondants ont été invités à s'exprimer sur les motifs d'utilisation des services, à savoir quelle était la problématique derrière ce recours. Plusieurs aspects ont été approfondis, notamment leur niveau d'accord à utiliser ce service et l'organisation des contacts passés et présents.

5.2.1.1 Motif d'utilisation des SDAS

La mésentente et les conflits sévères sont la problématique la plus souvent rapportée par les parents interrogés (n=11). En effet, il semble qu'avec le temps, le conflit se soit envenimé au point où les services de droits d'accès sont devenus la seule issue. Pour certains, l'intensité des conflits s'est aussi traduite par plusieurs allers-retours en cour.

> « J'ai eu la garde légal jusqu'à temps que la petite ait six ans. Puis quand elle a eu six ans, j'ai perdu la garde. [Pleurs] J'ai fait un choc anxieux puis un choc post-traumatique à cause de ça. Il ne faut pas oublier que monsieur m'a emmenée 80 fois en cour. […] Si on calcule, c'est à peu près une fois par mois pendant 7 ans. » -*Mère-019, échanges de garde supervisés*

Néanmoins, malgré la problématique de conflits sévères, il semble que le désir de protéger l'enfant ait été un élément clé dans la décision de s'orienter vers des SDAS. D'ailleurs, une forte majorité de parents (n=19) indiquent être d'accord avec le recours aux services, et ce, principalement dans le but de se protéger et de préserver leur relation parent-enfant.

> « Je voyais la petite pleurer et tout ça. Ça me faisait mal au cœur. En plus, pour moi, il n'y avait aucun danger. Je n'étais pas un danger envers la petite. Le problème c'était entre moi et elle [la mère]. Il y a des gens qui ne s'occupent pas de leurs enfants ou peu importe et qui sont obligés d'aller là, mais moi, loin de ça. Là, je m'occupais de la petite. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « À chaque fois qu'on se parlait c'était la chicane, c'était écœurant. C'était chaotique. Je ne trouvais pas que c'était une bonne relation pour ma fille, de me voir agir comme ça avec son père. Donc, c'est ça, j'ai demandé à mon avocat que ça soit fait dans [un SDAS] pour que je ne sois pas en contact trop longtemps avec lui, parce que c'était vraiment… ce n'était pas beau. Ce n'était vraiment pas le *fun*. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Au-delà des conflits et de la mésentente, la violence conjugale (n=6) est aussi un élément qui caractérise la présence des parents dans les services. La peur de l'autre, la peur de se retrouver face à face et les interdits de contacts entre les parents demeurent un incitatif à utiliser les SDAS.

> « Évidemment c'est… Je suis physique. À moment donné, c'était comme trop, je la repoussais dans un mur, je la poussais. C'était comme "*Regarde, lâche-moi! Je n'en peux plus. Je n'en peux plus, tu me tires trop de jus. Décâlisse! Je vais te fesser, je vais te tuer ma salope*". C'était des gros mots et ma dernière frustration c'est ça, ça n'a pas été super… » *-Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

Des problèmes liés à la toxicomanie ou à l'alcoolisme (n=3) puis à la santé mentale (n=3) font aussi partie des raisons qui expliquent la présence des parents dans les services.

> « J'ai fait une quasi-tentative de suicide et le père s'est précipité à la cour pour demander la garde disant que j'avais un problème de santé mentale. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

> « C'est moi qui ai fait la demande, parce que le père, on a eu une séparation et il voulait voir son enfant. Moi, j'avais besoin qu'on puisse avoir un cadre pour que lui puisse la rencontrer et qu'il soit sobre au moment des rencontres. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

Les problématiques identifiées par les parents rappellent celles identifiées dans le deuxième volet de cette étude. En effet, les conflits sévères, la violence conjugale, la santé mentale et la toxicomanie étaient également les quatre problématiques les plus rapportées pour justifier le recours aux services. Pour le reste, les problématiques rapportées se réfèrent davantage à une prise ou reprise de contact entre l'enfant et son parent (n=4), à de la négligence (n=2), à de la déficience intellectuelle (n=1) ou à une peur de l'enfant face à son parent (n=1).

> « C'était dans les premières rencontres, en fait la première rencontre en médiation. Je m'étais entendu avec mon ex-conjointe et avec la médiatrice qui était présente pour commencer progressivement des visites en milieu supervisé, parce que je n'avais jamais eu et jamais vu ma fille. C'était juste normal pour moi de commencer dans un milieu supervisé, vu que ça allait être la première fois, en novembre 2012, que j'allais voir ma fille, suite à la séparation. Dans le fond, on avait établi que c'était mieux comme ça, que je commence à voir ma fille. C'était un bon moyen en fait pour faire les premiers pas. » *-Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « L'affaire, c'est que leur mère a une déficience intellectuelle. [Nom de l'enfant] étant plus jeune il est… Plus jeunes, ils [les enfants] sont vulnérables et sa mère était comme incapable de s'en occuper mettons toute seule, mais à ce moment-là c'était des visites supervisées. Elle était comme incapable de s'en occuper seule, de subvenir à ses besoins. » *-Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

5.2.2 Les contacts parent-enfant avant les SDAS

Avant d'utiliser les SDAS, plusieurs arrangements pour les visites ou les échanges ont été déployés afin de maintenir le contact-parent enfant. Pour sept parents toutefois, l'irrégularité était ce qui caractérisait le plus les contacts parent-enfant. Semaine après semaine, l'enfant vivait la déception de ne pas voir son parent ou le parent vivait avec la crainte de voir surgir l'autre. Ce sont les parents entre eux qui essayaient alors de trouver un terrain d'entente, sans impliquer de tiers.

> « Il venait chez moi. C'était toutes les deux semaines. Au début c'était à toutes les deux semaines théoriquement selon le jugement de cour, sauf qu'il venait généralement rien qu'une fois par mois. Mais il n'avertissait pas c'était quand et ne donnaient pas les heures. Comme je te dis, s'il arrivait ici de bonne humeur, ça allait bien, mais s'il était de mauvaise humeur, c'était une autre affaire. Pour toutes ces raisons, j'ai voté pour un changement et il a accepté. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

D'autres avaient des échanges ou des visites sur une base régulière (n=6), selon l'entente qu'ils avaient établie en cour ou hors cour. Pour plusieurs, les échanges se passaient relativement bien jusqu'au temps où la situation a commencé à se dégrader. Pour d'autres, les contacts s'actualisaient plus souvent dans le conflit que dans l'entente.

> « C'est moi qui avais la garde, mais j'agissais comme une garde partagée, une semaine/une semaine, mais c'était toujours compliqué, toujours de la chicane, toujours des problèmes. Madame n'est pas stable. Là, ça commençait à affecter… c'est ça l'affaire. [Nom de l'enfant], quand il était jeune, il était un peu jeune, il ne s'en apercevait pas et j'avais plein d'espérance qu'elle s'améliore de son côté, mais ça n'arrivait pas. » *-Père-013, parent gardien, visites supervisées*

Le recours à un tiers de l'entourage pour superviser les contacts est une option qu'on retenu cinq répondants. En effet, pendant une période de temps plus ou moins longue, un ami, un frère, une sœur ou un grand-parent a pu superviser les visites ou les échanges de garde. Or, le manque d'objectivité ou de neutralité des tiers a semblé causer problème dans cet arrangement.

> « C'était supervisé par sa famille, sa mère à elle dans le fond. Dans le fond c'était fait par la grand-mère de la petite. » -Père-015, parent visiteur, visites supervisées

Avant d'arriver dans les SDAS, le quart des parents (n=6) n'avait pas du tout accès à l'enfant. Pour certains, cette absence de contact s'est prolongée au-delà de trois mois (n=3) tandis que pour d'autres, ils n'avaient encore jamais eu de contact avec l'enfant (n=3). Les SDAS sont alors devenus le moyen d'entrer en relation avec l'enfant pour la toute première fois.

> « Avant [nom de la ressource], ça faisait trois mois que je n'avais pas vu ma fille, parce qu'il n'y avait pas d'entente ni de rapprochement avec ma femme, mon ex. Donc, j'ai été trois mois sans la voir et c'est l'avocat qui avait suggéré qu'on puisse aller à [nom de la ressource] pour que les visites, les rencontres avec ma fille redeviennent de façon régulière. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « Non, il n'y en avait jamais eus, parce qu'on s'était séparé, moi et mon ex-conjointe, elle avait 5 mois de grossesse. Donc là, j'ai eu les procédures à faire après, parce que mettons qu'elle était réticente. En fait, elle n'était pas réticente, elle ne voulait absolument pas que j'aie des contacts avec ma fille. Donc, j'ai été obligé de prendre des moyens judiciaires pour être capable d'avoir des contacts avec ma fille. » -Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde

Enfin, un seul parent mentionne n'avoir pratiquement jamais connu d'autres arrangements que celui de passer par un SDAS. Malgré qu'il ait tenté d'autres alternatives, les parents en sont toujours venus à retourner dans ces services, et ce, depuis plus de cinq ans maintenant.

5.2.3 Des contacts difficiles sans les SDAS

Questionnés à savoir comment auraient pu s'organiser les contacts sans les SDAS, les répondants demeurent perplexes : le conflit ne se serait probablement qu'envenimé. Quoi qu'il en soit, la première option qui leur vient en tête est celle associée à un tiers. Pour quelques-uns (n=9), les contacts parent-enfant auraient probablement été effectués par l'intermédiaire d'un tiers membre de l'entourage. La situation aurait-elle été idéale? Certainement pas, répondent les parents. La subjectivité du tiers, le manque d'encadrement et l'instabilité sont parmi les inconvénients qu'une telle formule aurait présentée.

> « Un membre de la famille. C'est ce que ça devait être à la base, mais peu importe qui je proposais, encore il exerçait son contrôle; donc non ce n'était pas satisfaisant pour lui, ça ne le rassurait pas. Lui, ce qu'il voulait c'était couper tous les liens avec moi, que les enfants ne puissent pas me voir jusqu'à ce que la juge dise "Ça n'a aucun sens donc on va aller au moins à l'organisme." » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

Sept parents affirment que sans les SDAS, aucun contact parent-enfant n'aurait pu être possible. Certains parents indiquent qu'ils n'auraient pas eu de difficulté à faire cesser les contacts, mais que s'ils n'ont pas mis leur plan à exécution, c'est d'abord parce qu'ils ont pensé à l'enfant, à son droit d'être en contact avec l'autre.

> « Je pense que j'aurais coupé ça pendant un bon bout. Je pense qu'il ne l'aurait pas vue [sa fille] pendant un bon bout, parce que c'était juste… c'était malsain. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

> « Ça n'aurait pas fonctionné. […] C'est madame qui avait terriblement peur de moi premièrement. Puis, c'est ça. C'est que madame avait peur de moi, alors qu'elle disait qu'elle ne voulait pas brimer la petite à travers de ça. » *-Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

En outre, sept autres parents émettent l'hypothèse selon laquelle même sans les SDAS, les contacts se seraient maintenus. Toutefois, le climat dans lequel les visites ou les échanges se seraient déroulés aurait été particulièrement toxique. Ce n'était donc pas une option souhaitable, tant pour les parents que pour l'enfant.

> « Pff, dans le milieu des chicanes… Je ne pense pas. Je ne pense pas. Il y aurait eu des visites, mais ça aurait été des visites malsaines, parce qu'elle [sa fille] aurait senti toute la tension. Ça aurait nui à [nom de l'enfant]. C'est sûr que j'aurais été voir [ma fille], j'aurais été chercher [ma fille] quand même, mais… Peut-être que [nom de l'enfant] n'aurait plus voulu venir avec moi. Peut-être qu'elle m'aurait vu comme la méchante personne ou vice-versa et ça aurait nui à mon lien avec elle s'il n'y avait pas eu ça. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

5.2.4 Un passage prolongé dans les SDAS

Pourtant présenté comme un service temporaire, certains parents se retrouvent dans les SDAS plus longtemps. Si les parents sont encore dans les services au-delà d'une année d'utilisation, c'est d'abord parce que les SDAS leur permettent de maintenir une stabilité des contacts (n=6). Et cette stabilité leur permet d'atteindre un meilleur état général, leur stress et celui de leur enfant diminuant du même coup. Le climat familial est alors beaucoup plus sain et les enfants vivent moins de déception que par le passé.

> « C'est la première année qu'il prend tous les *weekends* qu'il doit les prendre, donc qu'il ne se désengage pas envers la fin de semaine de mes enfants et que mes enfants n'ont pas de peine de ce côté-là. C'est une personne aussi que quand c'est encadré, le fait qu'il y ait des intervenants d'impliqués, ça l'aide beaucoup à se contrôler puis c'est sûr que moi pendant ce temps-là, je ne vis plus de stress, je ne vis plus de… on pourrait dire de violence. Je vais beaucoup mieux et mes enfants aussi, parce qu'ils ne sont pas témoins de… Ce n'est pas drôle d'être témoins de ça. Donc, ils ne vivent plus ça. » *-Mère-06, échanges de garde*

D'autres parents (n=3) se sentent davantage protégés en étant dans une ressource de droits d'accès supervisés et c'est pour cette raison que se poursuivent les services. Ils se sentent à la fois protégés des fausses allégations dont ils pourraient être victimes et des contacts conflictuels. La longueur des procédures judiciaires est aussi une hypothèse qu'avancent deux répondants afin de justifier leur passage prolongé dans les SDAS.

> « Parce que ça a été long en cour aussi. On vient juste de repasser en cour. Ça a pris un treize mois avant qu'on repasse en cour. Ça, c'est un facteur. L'autre facteur c'est que ma fille n'était pas prête à aller chez son père. Là, elle est prête. On est repassé en cour, ça va être plus la grand-mère paternelle qui va superviser les contacts, parce que comme on m'a dit, ce n'est pas une solution à long terme les visites supervisées dans une maison qui n'est pas… Comment je pourrais dire? Qui n'est pas personnelle. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

En outre, trois parents admettent n'avoir aucune idée de la raison pour laquelle doit se prolonger leur recours aux services. Selon eux, personne n'a dit que ces services devaient prendre fin un jour ou l'autre.

> « Parce que personne ne m'a dit qu'il fallait que ça arrête. Personne ne m'avait dit qu'il y avait une date d'échéance. » *-Père-023, échanges de garde supervisés*

Pour leur part, quelques parents ont mis fin aux SDAS. S'ils y sont parvenus, c'est principalement parce qu'ils sont maintenant en mesure de mieux s'entendre (n=4).

> « Maintenant, on a comme… c'est ça. On a annulé [nom de la ressource]. On a comme convenu une entente que… On a fini par… Moi, j'ai fini par aller la voir pour qu'on s'entende. À moment donné, on a dit "Là, c'est assez", pour ne pas que le petit voit la chicane et tout. "Regarde, on va apprendre à se parler comme du monde et avoir des bons contacts." Maintenant, là c'est ça. Elle m'appelle pour me dire mettons qu'elle va le prendre. » *-Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

Deux parents indiquent que les services ont pu prendre fin étant donné que la supervision s'effectue dorénavant par un tiers. Un autre n'a tout simplement plus aucun contact avec son enfant, la mère s'étant enfuie à l'étranger avec l'enfant. Enfin, un dernier parent a mis fin aux SDAS en raison de la modification de l'ordonnance. Un juge pris soin de bien étudier le dossier pour finalement reconnaitre que les services n'étaient pas adaptés à sa situation.

> « C'est qu'enfin en juin, un juge a pris le temps de regarder un tout petit peu le dossier, un tout petit peu. Il s'est rendu compte juste en regardant un peu, il n'est pas allé plus loin, mais en regardant un peu il a vu que ça n'a aucun sens, que c'était une situation ridicule et il a rétabli les gardes partagées au plus vite pour le bien des enfants. Il a même précisé dans son jugement que c'était avec des données superficielles que la décision avait été prise au départ de m'imposer des supervisions. » - *Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.5 Fonctionnement des services

Une partie des entrevues ont permis aux parents de s'exprimer sur les éléments qui complexifient leur utilisation des services. Ils ont aussi été invités à aborder le fonctionnement des ressources, des relations avec le personnel de même qu'à proposer des pistes d'amélioration à mettre en place.

5.2.5.1 Accueil et premiers contacts

Les parents ont parlé de ce qu'ils avaient compris ou de ce qu'on leur avait expliqué du fonctionnement d'un SDAS. Pour la plupart, leur discours se ressemble : ils ne doivent pas avoir de contacts entre eux, un premier parent arrive et celui qui a l'enfant le seconde (ou vice-versa), la ponctualité est essentielle, quelqu'un supervise les contacts, etc. Le fonctionnement, somme toute similaire d'une ressource à l'autre, peut être résumé par les extraits suivants :

> « Les contacts sont organisés de façon claire. Moi et mon ex, on ne se voit pas. Il y a deux portes. Moi, j'arrive de l'autre porte et elle arrive de l'autre et il y a la travailleuse sociale qui va aller chercher la fille pour me la ramener dans la maison là où ça se passe, là où se passent les visites et c'est de là que tout commence. Au bout de deux heures… Dans le fond, je commence le droit de 13 h 15 à 15 h 00, 15 h 15. Donc, je passe deux heures, au bout de deux heures, on ramène la fille à sa mère. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « J'arrive quinze minutes avant. La petite arrive à neuf heures. Moi, j'arrive à huit heures quarante-cinq. La petite vient me retrouver dans une petite salle. Sa maman s'en va et moi j'attends deux, trois minutes pour ne pas qu'on se croise dehors ou peu importe. Après deux, trois minutes, je sais qu'elle est partie, je m'en vais avec la petite. On prend l'auto, on s'en va. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

L'accueil au moment de se présenter à la ressource la toute première fois est également similaire, c'est-à-dire que le fonctionnement est présenté aux parents. L'enfant n'est généralement pas présent à cette rencontre. Toutefois, certains parents ont mentionné ne pas avoir été informés des règlements au départ. Ils les ont plutôt appris en cours de route. Quant à la visite des lieux, elle est également variable, en ce sens où ce ne sont pas tous les parents qui y ont eu accès.

> « Non, on ne m'a pas fait visiter les lieux parce que moi je n'étais pas supervisée donc je n'avais pas besoin d'être dans une pièce. C'est quand même assez simple, […], il y a le bureau de la responsable, puis il y a la salle d'attente dans le coin. […] Je ne me rappelle pas, mais la bienséance, faut pas dire des niaiseries, dénigrer l'autre j'imagine, mais non je n'ai pas de… Mais je sais qu'il y a une feuille dans la salle d'attente où c'est écrit [les règlements]. » -Mère-019, échanges de garde supervisés

> « Ils m'ont fait visiter. Ils m'ont montré, on a regardé. Mes filles n'étaient pas là, non, j'étais seule, puis après ça on est allé, j'essaie de visualiser… Elle m'a fait faire le tour, j'ai vu vraiment la salle de jeu, les toilettes, ça, je m'en souviens. Puis après ça, elle m'a emmenée où il y a le bureau principal. C'est là qu'elle m'a expliqué les règles, comme ce qu'il ne pouvait pas dire, lui, quand il est ici. Les choses… Bien les enfants allaient pouvoir jouer… Eux, ils observent l'interaction, ils notent. » *-Mère-020, parent gardien, visites supervisées*

> « [La première fois,] on m'a demandé d'arriver au moins une demi-heure à l'avance, je pense que j'étais arrivé 45 minutes à l'avance, pour m'expliquer un peu les règles de fonctionnement, comment ça fonctionnait, l'attente du parent qui reçoit son enfant pour la première fois. Après, comment ça fonctionne, comment les services fonctionnent, oui, ça ç'a été détaillé, c'était très bien expliqué. » - Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde

De façon générale, il semble que l'accueil et les premiers contacts avec la ressource soient un élément positif pour les parents. Malgré des désagréments mineurs, ils ont semblé satisfaits de leur accueil.

5.2.5.2 Obstacles et barrières

Parmi les éléments intéressants à soulever, mentionnons que pour la totalité des répondants (n=24), l'aspect financier n'est pas un obstacle à utiliser les services. En effet, il semble que le calcul coûts-bénéfices dépasse largement les quelques dollars que certains doivent débourser à chaque utilisation. De l'avis de plusieurs, le montant qu'ils doivent débourser compense amplement pour la quiétude que cela leur procure.

> « Non. Non, ce n'était pas très dispendieux et d'une façon ou d'une autre je me serais privée de manger s'il avait fallu [rires]. Mais ce n'était pas très dispendieux. Je trouvais que c'était même très, très, très raisonnable. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

> « Non, pour moi, même sur l'aide sociale, ça me ferait vraiment un plaisir énorme de débourser, déjà que je trouve que ce n'est pas cher pour avoir la paix. » *-Mère-019, échanges de garde supervisés*

Si tous s'accordent pour dire que l'argent n'est pas un obstacle, précisons que toutes les ressources n'exigent pas forcément des frais à chaque visite ou échange. Cette particularité réduit donc le fardeau qui pourrait peser sur les épaules de certains parents. Ajoutons aussi que la flexibilité des ressources lorsqu'un parent est plus serré financièrement contribue à faciliter l'expérience dans les services.

> C'est parce que j'ai fait de la prison. Et en sortant de là, je me suis fait mettre sur le chômage, puis le chômage m'a coupé pour les pensions alimentaires. Fait que j'arrive très, très serré. […] Ce n'est pas un gros montant, c'est 5 $ la visite. […] Comme là, je lui devais un montant d'argent, je me suis organisé avec. Fait qu'il n'y a pas de problème. Mais, au début, je me disais "Il me semble que ça fait deux visites que je fais, ou trois visites que je paye pas". » *-Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

Par ailleurs, l'accessibilité géographique demeure problématique pour certains (n=6), tout comme la configuration du stationnement de quelques ressources (n=4). Des parents rapportent avoir peur de croiser l'autre dans le stationnement ou de se faire intimider alors que la surveillance y est limitée. D'autres estiment que la distance qu'ils doivent parcourir pour se rendre à la ressource est une contrainte qu'ils doivent réussir à surmonter périodiquement.

> « Le transport. Le transport c'était quand même… Je partais d'ici à dix heures, dix heures et demie et je revenais chez nous, il était environ cinq heures, cinq heures et demie. Oui, ça compliquait un petit peu les affaires, mais on s'arrangeait toujours. » *-Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

> « Seulement qu'une entrée, même les personnes se croisent. Quand on sort, on se demande pourquoi qu'on ne peut pas se voir ou se rencontrer, mais de toute manière, les personnes finissent toujours par se rencontrer et les chicanes pognent, c'est immanquable. Il y a juste une entrée et il n'y a même pas de *parking*, il n'y a même pas de cour. Il n'y a rien. » *-Père-022, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « C'est vrai qu'il y a eu un moment où il y a eu une problématique qui était que le père arrivait plus tôt. Il était stationné derrière moi. À ce moment-là, la demande que j'avais faite, de l'ordonnance de la Cour d'aucun contact, ce n'était pas respecté. À ce moment-là, je l'ai nommé à l'organisme et là on a averti le père de respecter l'heure d'arrivée. Ça faisait qu'on arrive sur le même lieu en fait. On stationne au même endroit. Ça, je trouve que c'est… c'est un désavantage. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Ils [les services] n'ont pas entraîné des problèmes, mais je vous dirais que le fait que quand [j'arrive], il y a tout de suite là, la porte de la salle d'attente et qu'elle est toujours ouverte, ça me crée beaucoup d'anxiété. » *-Mère-06, échanges de garde*

Quant aux plages horaires limitées, à la conciliation horaire-routine et à la durée trop courte de certaines visites, elles sont considérées comme étant des inconvénients auxquels ils doivent faire face (n=9). Toutefois, les parents demeurent relativement compréhensifs, surtout que le manque de ressources alternatives les contraint à accepter ces obstacles.

> « Oui, les heures ça devient une petite contrainte, effectivement, parce que nous, on est sur l'heure du souper. Ça fait que quand mon fils revient après il est passé par là sur l'heure du souper donc il ne peut pas avoir… Souvent il a faim, mais il est rendu tard. Moi, j'aurais aimé changer l'heure et ça devient… On peut s'ajuster. C'est une petite contrainte comme je vous dis. Ils sont vraiment flexibles, mais c'est parce qu'on est trois à jouer là-dedans. Il y a le père, il y a moi et il y a [nom de la ressource]. C'est le juge qui décide en plus. » *-Mère-011, échanges de garde supervisés*

> « Le gros problème c'est que… Le premier problème c'est la disponibilité. À [nom de la ressource], les contacts, je pense que c'est le jeudi-vendredi ou le vendredi-samedi. Ça ne correspondait pas à nous autres, l'horaire à nous autres. » *-Père-013, parent gardien, visites supervisées*

5.2.5.3 Aménagement physique

L'infrastructure d'accueil et l'aménagement physique des locaux est un élément d'insatisfaction qui revient fréquemment parmi les obstacles nommés. De l'avis des parents, ce ne sont pas toutes les ressources qui sont aménagées pour être accueillantes, encore moins pour accueillir un enfant.

> « On dirait que c'est comme une maison de transition si je pouvais dire. C'est poche et quand j'avais les visites supervisées, c'est vraiment vieux. C'est vraiment… J'ai appris la prévention des infections à l'école, mais ça si tu veux des infections, va là parce que c'est sale. Ce sont des vieux divans et… En tous cas, je suis peut-être… Non, même si j'étais *freak clean*, n'importe qui peut voir. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Quand on rentre à l'intérieur c'est sûr que là on ne se fie pas à ça, mais ça ne sent pas bon du tout et ce n'est pas très intéressant à l'œil.» -Mère-06, échange de garde

> « Ce sont des vieux locaux. […] Ça mérite clairement un rafraichissement. Comme je vous disais, c'est déprimant, mais c'est ça essentiellement.» *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

D'autres, par contre, sont plus satisfaits des lieux, ce qui amène à penser que certains parents sont davantage sensibles à l'apparence physique des lieux ou qu'il y a des écarts entre les ressources à ce sujet.

> « Moi j'ai trouvé ça merveilleux. C'était une femme, il y avait des jouets pour enfants, c'était bien organisé. Je ne m'attendais pas à ça du tout. Je pensais que ça allait être un local, avec un bureau, puis, le strict minimum là. » – *Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.5.4 Point de vue sur le personnel des SDAS

Le travail des intervenantes a été abordé de manière à ce que les parents puissent s'exprimer sur ce qui les satisfait, sur ce qui leur déplait et sur ce qu'ils aimeraient améliorer.

5.2.5.5 Satisfaction liée au personnel

L'attitude positive du personnel est d'emblée ce qui satisfait le plus les parents. En effet, leur personnalité accueillante, joviale, discrète et respectueuse est particulièrement appréciée par les répondants (n=14).

> « Très sympathiques. C'est vraiment toujours enjoué. C'est une bonne ambiance. On ne sentait pas de nervosité. Ils sont très, très, très compréhensifs. Ils ont une grosse écoute. C'est vraiment le *fun*. » *-Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

> « Justement, c'est qu'ils savent se faire aimer des enfants. Ils sont… ils s'arrangent pour être attachants, mais les intervenants il n'y en avait rien qu'une là. Elle savait comment s'y prendre avec les enfants. […] Moi, je vais me souvenir premièrement de l'intervenante qui était là. La façon que [nom de l'enfant] agissait quand… Il lui faisait un câlin à chaque fois. Il était ben content de la voir. Juste lui voir la face, je vais tout le temps m'en souvenir. » *-Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Les filles étaient tout le temps souriantes, sont tout le temps contentes. Elles étaient contentes de voir l'enfant et l'enfant se sentait… L'enfant était content par rapport qu'elles venaient le chercher et il était de bonne humeur et « Salut [nom de l'enfant]! Hé, tu as donc ben grandi! » C'était tout le temps de l'encouragement pour l'enfant. Elles l'accueillaient bien et il se sentait bien pour rentrer là. » *-Mère-08, parent gardien, visites supervisées*

> « Première des choses… c'est l'accueil. Ils ont toujours un beau sourire. C'est tout de suite "Bonjour". Ils viennent te voir. En même temps, ils vont vérifier si ça va bien déjà en rentrant, que tu reviennes avec ton enfant ou que tu partes avec ton enfant, ils veulent s'assurer que tu es en bonne… que l'enfant est entre bonnes mains avec la personne. » -Père-022, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde

Le fait que les intervenantes soient souvent les mêmes plaît aux parents. Ils perçoivent cela comme sécurisant pour l'enfant et ils n'ont pas l'impression de toujours devoir raconter leur histoire. Ils sentent aussi qu'il est plus facile d'assurer un suivi d'une rencontre à l'autre.

> « Moi, je trouve que c'est avantageux. Ça met l'enfant en confiance. Ça met l'enfant en confiance et souvent ce sont des enfants qui ont besoin de stabilité quand ils vont là. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

> « Au début, je pense que c'est une bonne chose que ça soit plus souvent la même, parce que ça permet aux enfants aussi de se sécuriser. Par la suite, ils ne la voyaient plus. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

Cela dit, au sujet du fait que les intervenantes puissent changer d'une visite ou d'un échange à l'autre, il ne semble pas non plus que ce soit une contrainte suffisamment importante pour déplaire aux parents. Au contraire, des parents y voient un avantage, en ce sens où le changement d'intervenantes permet de varier les points de vue sur eux. Ainsi, si plusieurs intervenantes différentes rédigent toujours un rapport positif sur le déroulement d'une visite par exemple, les parents voient le tout d'un bon œil.

> « Ceux qui viennent sont des futurs travailleurs sociaux donc je ne vois pas en quoi ils sont un obstacle pour moi. Au contraire, c'est… ils vont apprendre leur *job* pour… la profession en fait, pour leur futur voilà. Donc, je suis content que ça change et moi aussi ça me fera du bien de voir chaque fois d'autres travailleurs sociaux avec moi. Je pense que ça serait correct pour moi. Je change un peu d'air, parce que ce n'est pas toujours la même personne. Non, non, parce que chacun a ses appréciations par rapport à ce que tu fais. Donc, je trouve que c'est correct. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « D'après moi, je trouve que c'est une bonne chose. Parce qu'elles sont censées être là, fait que c'est neutre, fait que ce n'est pas tout le temps la même. Mais elles ont plusieurs opinions, fait que ça revient tout le temps aux mêmes opinions dans ton dossier. Quand tu demandes la copie, pour envoyer ça au juge, bien ça prouve que… Mais au moins l'intervenante, ce n'est pas tout le temps la même, parce qu'elle ne peut pas avoir de point de vue... » -Père-015, parent visiteur, visites supervisées

5.2.5.6 Insatisfaction liée au personnel

Très peu de parents ont fait part d'insatisfactions, la plupart se contentant de dire qu'ils ont tout apprécié. Le plus gros reproche qu'ils peuvent émettre, c'est davantage par rapport au rôle limité qu'ont les intervenantes. En effet, des parents indiquent qu'ils auraient apprécié pouvoir bénéficier d'un contact personnalisé afin de s'entretenir sur des sujets plus personnels, lorsque des situations conflictuelles pouvaient se produire, par exemple avec l'autre parent.

> « Ils ne nous donnent pas beaucoup la chance de leur parler mettons… parce que pour parler à la madame, il faudrait que je passe devant la salle d'attente. Ils ne nous offrent pas vraiment la chance de… ce sont des intervenants sociaux aussi et j'aimerais peut-être avoir la chance de passer un commentaire ou témoigner de quelque chose. Comme la dernière fois si je m'en rappelle bien, je voulais lui dire quelque chose par rapport à la prochaine garde, parce que c'était ma mère qui devait aller les chercher, mais je n'aurais pas… Elle ne sort jamais de son bureau. Je n'aurais pas été jusque dans son bureau pour lui dire, parce que je ne voulais pas passer devant la place de Monsieur et je ne voulais pas le dire à voix haute, parce que ma mère ne veut pas qu'il le sache quand c'est elle qui va les chercher, parce qu'elle ne veut pas le voir. » -Mère-06, échanges de garde

Le fait de se sentir étiqueté, voire jugé est un aspect soulevé par une minorité de répondants. L'impression de ne pas être libre de ses gestes, que tout soit scruté dans les moindre détails, et ce, peu importe le motif d'accès aux services est irritant pour certains parents.

> « Je ne sais pas comment ils devraient agir. Je ne sais pas, parce que moi… Quand tu sais que tu n'es pas méchant, là tu dis "Bon, c'est sûr qu'eux autres font face… " Il y a du monde de pas doux là-dedans, c'est sûr et certain. C'est pour ça qu'ils sont comme ça. Comme je disais, rien qu'aller à la toilette, j'ai trouvé ça… Hé, ça fait cinq ans que j'ai ma petite! C'est rendu qu'il y a quelqu'un qui vient me surveiller quand je vais faire faire le pipi à [nom de l'enfant]. J'ai tellement trouvé ça… Je me suis dit "Je suis-tu rendu à ce point-là?" » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Des problèmes? Pas vraiment, peut-être plus du mécontentement de ma part. Par exemple, quand tu as une visite d'une heure et demie, ça se peut que tu aies envie de pipi et là, tu ne peux pas aller faire pipi, mais s'il faut vraiment que tu y ailles, elle va venir avec toi et avec les deux enfants et elle t'attend en avant de la toilette. Je trouvais ça un peu ordinaire. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.5.7 Pistes d'amélioration liées au personnel

Les parents étaient plutôt satisfaits de manière générale, les pistes d'amélioration sont peu nombreuses. En fait, ils estiment être bien servis (n=7) et ont peu d'amélioration à proposer.

> « Non pas vraiment, parce qu'ils font une bonne *job*. Ils sont tout le temps là, ils n'ont jamais de retard ou peu importe, c'est toujours propre. C'est accueillant et ils ne t'attendent pas avec une brique et un fanal. » *– Père-021, échanges de garde supervisés*

> « Moi je trouve que c'est bien. Je trouve que c'est bien, parce que tout dépend de la personne qui va être en face d'eux… Comme moi, si je décide que ça va être ça, ça va être ça. Quand bien même qu'il dirait n'importe quoi… Moi je trouve qu'ils sont corrects. Ils n'ont jamais été déplacés envers moi… ils sont à leur place. C'est du monde toujours poli, puis ils savent comment faire leurs affaires. Moi je n'ai rien trouvé de dérangé, puis je ne vois pas qu'est-ce qu'il pourrait faire de plus en tout cas. » *-Mère-018, échanges de garde*

Quelques pistes d'amélioration sont relevées, mais de manière plutôt marginale. Ainsi, des parents aimeraient que les intervenants soient plus neutres dans leurs observations et dans leurs rapports (n=2) tandis qu'un autre souhaiterait qu'il y ait davantage de conséquences pour les parents qui, par exemple, ne se présentent pas à la ressource au moment convenu (n=1).

5.2.5.8 Amélioration du fonctionnement

Au-delà des propositions d'amélioration pour le personnel, les parents se sont également exprimés sur la manière d'améliorer le fonctionnement général des services. Plutôt positifs dans l'ensemble, ils ont néanmoins proposé d'améliorer l'aménagement des lieux (n=10), de mieux soutenir les parents (n=7), d'organiser des activités collectives (n=4) et de s'assurer que le personnel soit en quantité suffisante (n=4).

Parmi les répondants qui ont proposé des pistes d'amélioration au sujet du fonctionnement, une bonne partie d'entre eux suggère de mieux aménager les lieux physiques pour rendre le tout plus attrayant. S'il est difficile de se présenter dans ces services semaine après semaine, le simple fait de rendre les lieux plus vivants pourrait déjà améliorer la situation.

> « C'est sûr, les lieux. Il faudrait mettre peut-être plus de jouets là-dedans, peut-être plus… Ce sont les couleurs pastel, comme quand tu rentres dans un hôpital. Ce n'est pas ensoleillé, tu n'as pas le goût de… tu n'as pas de joie. Il manquerait peut-être plus… Si c'était mieux peinturé, essayer de plus contrôler… » *– Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Bon, pour ceux qui doivent rester sur place, comme je disais, ça doit être une question de budget. Je sais que ces genres d'organismes-là, ça reste du communautaire ou… qu'ils n'ont pas beaucoup d'argent, mais je dirais vraiment de peut-être changer de locaux, d'aller dans un endroit qui est plus… plus accueillant. De rendre ça plus dynamique, de rendre ça plus chaleureux, plus une place où est-ce qu'on veut se retrouver. Parce qu'on y allait de reculons, entre autres, parce que c'était déprimant. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Par ailleurs, certains ont mentionné qu'ils aimeraient qu'en plus de la supervision, des services supplémentaires leur soient offerts. En effet, des parents estiment que les intervenantes devraient être en mesure de mieux les outiller dans l'exercice de leur rôle parental. À défaut de pouvoir le faire, certains aimeraient être orientés vers les ressources adéquates ou écoutés lorsqu'ils ressentent le besoin de se confier.

> S'il avait voulu la garde de cet enfant-là, il aurait fallu qu'il suive des cours parentaux "comment être un parent". S'ils font affaire avec la [nom de la ressource], c'est parce qu'à quelque part, il manque un peu de "comment être parent". Ils devraient donner un genre de cours que… leur montrer comment… que l'intervenant n'est pas là pour les regarder. Non, elle est là pour dire "Ok, là vous pouvez faire un dessin ensemble. Ok, là vous pouvez…" Les diriger un peu et non… Ou bien juste des cours privés de… Il y a une raison que tu vas là, tu ne guéris pas ton problème en allant jouer… Tu ne règles pas le problème de comment être parent juste en allant t'asseoir là et tu suis qu'est-ce que l'enfant fait. Dans le fond, ça ne lui montre rien pantoute à lui. […] mais s'ils donnaient des cours directement à la [nom de la ressource]… regarde il y a un cours avant la visite ou il y a quelque chose. Je ne le sais pas. Pour lui montrer vraiment c'est quoi être un parent, parce que d'après moi, la plupart du monde qui va là ne sait pas comment. -*Mère-08, parent gardien, visites supervisées*

> « S'ils aperçoivent tellement bien des problématiques que l'on vit, qu'ils puissent nous diriger dans d'autres services qui pourraient nous donner de l'aide, que ce soit psychologue, que ce soit d'autres organismes, il y en a pour les pères en détresse. Suggérer autre chose je pense que ça, ça pourrait être intéressant. » – *Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

L'idée d'organiser des activités communes aux familles en visites supervisées a été avancée par quatre répondants. Plutôt que de toujours répéter les mêmes activités, des parents ont proposé que des activités dirigées soient proposées aux familles qui le souhaitent.

> « Moi, je pense peut-être qu'ils pourraient organiser une fois de temps en temps une activité. Apporter une activité "Y a-t-il du monde qui veut participer à ça? On a pensé que ça serait une bonne idée de faire tel jeu" ou peu importe. Ça ne serait pas grand-chose, mais les parents seraient avec leur enfant pour participer à l'activité qu'ils proposent. C'est parce qu'à un moment donné, moi j'ai été là deux mois à peu près, trois, quatre mois, mais là les casse-têtes, ça devient redondant. Casse-tête après casse-tête et dessin après dessin et le château, on en avait fait le tour assez vite. Ça s'en venait redondant un peu. Proposer une activité "Ça vous tente-tu de faire ça? On a apporté ça aujourd'hui " ou une activité de bricolage. En plus, des fois… moi ça allait super bien de ce côté-là, mais il y a des parents avec leur enfant, mais ils ne savent pas trop quoi faire. Ils s'assoient sur le divan et ils les regardent. C'est juste les motiver à faire des activités ensemble, ça serait bon. "C'est qui qui fait le plus gros château?" Ça peut être n'importe quoi que tu prends. C'est vraiment facile. » – *Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

La contrainte associée aux plages horaires disponibles peut parfois irriter certains parents. Pour pallier cette difficulté, des parents suggèrent d'augmenter le nombre d'intervenantes, d'autant plus que la privation du lien parent-enfant n'est pas souhaitable.

> « Beaucoup de familles qui vont venir sont en attente. Qu'elles puissent ne pas attendre, parce que ce sont des services qui sont là pour rétablir quelque chose qui est brisé. Et le fait de laisser en attente, ça va encore briser davantage le pont qui est coupé. Donc, je suggérais plus de travailleurs, encore plus de travailleurs sociaux s'il en manque et aussi agrandir l'espace pour avoir plus de familles qui sont en attente. » -*Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « Je pense que le plus important c'est de ne pas couper les liens… Comme par exemple, quand on est passé de deux fois par semaine à seulement une, j'ai comme régressé. Il faudrait juste que ça soit un peu plus disponible, un peu plus stable comme disponibilité. Mais bon, j'imagine qu'il n'y a pas personne qui va dans la supervision pendant un an de temps, *anyway* [rires]… à part moi! » – *Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

Enfin, il importe de préciser que pour le tiers des parents (n=8), aucune piste d'amélioration ne leur vient spontanément en tête. En effet, pour ceux-ci, les services sont bien adaptés à leur réalité et les contraintes ne sont que très mineures, lorsqu'il y en a.

> « Non. Côté de l'organisation, j'ai trouvé ça très bien, c'est quand même bien fait. Je n'ai pas vraiment vu de lacune, c'était bien organisé quand même. » -*Père-015, parent visiteur, visites supervisées*

> « Moi je trouve que c'est correct. Je trouve vraiment que, pour moi, ça me satisfait, je ne vois pas qu'est-ce qu'ils pourraient faire de plus. » -*Mère-018, échanges de garde*

5.2.6 Perception des SDAS

La perception des services de droits d'accès supervisés a été discutée en abordant différents aspects : les attentes à l'égard des SDAS, le rôle et l'utilité des services. Les parents ont aussi réfléchi à savoir ce dont ils se souviendraient le plus des services et s'ils recommanderaient ultimement à un proche d'amorcer une démarche similaire à la leur.

5.2.6.1 Les attentes à l'égard des SDAS

Avant de se présenter pour la première fois dans les SDAS, les parents ont expliqué qu'ils avaient toutes sortes d'attente, qu'elles aient été fondées ou non. Alors que certains visualisaient la ressource à l'image d'une prison, d'autres ne souhaitaient qu'être en sécurité et protégés de l'autre parent.

Parmi les attentes, la sécurité est l'élément le plus récurrent du discours des parents. En effet, pour sept d'entre eux, le fait de fréquenter une ressource était ce qui devait, avant toute chose, garantir leur sécurité et celle de leur enfant. Et pour une majorité de ces parents (n=6), leurs attentes ont été comblées sur ce plan.

> « Moi, je m'attendais à ce que ce soit un lieu sécuritaire, un lieu réconfortant pour le temps d'attente de [nom de l'enfant], qu'elle soit accompagnée et qu'on réponde à ses besoins. Puis aussi que le contact… que je n'aie pas de contact du tout avec le père. » -*Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Je m'attendais à ce que ma fille soit en sécurité, que s'il arrivait quoi que ce soit, elle était protégée » -*Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

> « Moi, mon attente c'était plus au point de vue sécurité. La sécurité au point de vue de mon fils et la sécurité au point de vue [que la mère dise] n'importe quoi. Je veux dire, si elle peut lui dire n'importe quoi… J'avais peur que je sois… peut-être que je ne suis pas sur la même longueur d'onde. Moi, mon attente c'était ça. » -*Père-022, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Sur le plan relationnel, les répondants avaient aussi des attentes par rapport à la relation parent-enfant (n=5), tout comme ils en avaient aussi par rapport à la relation avec l'autre parent (n=5). Du point de vue de la relation parent-enfant, des attentes entourant la préservation du lien ont surtout été exprimées. Le fait de pouvoir prendre ou reprendre contact avec l'enfant ou d'aspirer à des contacts de meilleure qualité sont les principales attentes exprimées à ce sujet.

> « Je m'attendais… Je m'attendais que ma fille puisse avoir des contacts avec sa mère de meilleure qualité. » *-Père-04, parent gardien, visites supervisées*

> « Moi c'était… qu'il se rapproche. Qu'il se rapproche du petit, qu'il apprenne à le connaître, qu'il apprenne à… qu'il ait des petits cours comment devenir père. Il ne le sait pas comment être un père. » *-Mère-08, parent gardien, visites supervisées*

> « Mes attentes… En fait, la première attente que j'ai eue c'était de [rire] voir ma fille le plus vite possible. Ça, c'est sûr parce que j'avais… bien sûr, je ne l'avais jamais vue. » *-Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Pour ce qui est des attentes liées à l'autre parent (n=5), les participants espéraient principalement ne plus avoir à le côtoyer, de manière à éviter les conflits et se libérer du poids de la rencontre. Le fait de se trouver dans environnement contrôlé est parfois décrit comme un facteur de protection face à certaines caractéristiques plus irritantes.

> « Moi, je m'attendais tout simplement à ne plus avoir de comportements colériques, imprévisibles et instables de Monsieur, parce que devant les autres personnes, surtout quand ce sont des intervenants, je dirais professionnels, formés et tout, il est très stable. » *-Mère-06, échanges de garde*

> « Ben… mes attentes… Dans le fond, moi je m'attendais surtout à ce que je n'aie plus de contact avec mon ex. Ça, oui, ça a rencontré mes attentes. Ça a rencontré mes attentes minimalement. Je veux dire, c'était correct, mais sans plus. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Des parents ont admis avoir eu des attentes erronées, notamment en s'imaginant que la ressource serait comparable à une prison (n=3), qu'ils devraient être fouillés avant d'entrer. Pour deux autres, l'aménagement des lieux n'a pas du tout correspondu à leurs attentes, en ce sens qu'ils estiment que les locaux n'étaient pas plus jolis que conviviaux.

> « Je m'attendais à comme si j'allais en prison, vraiment comme si j'étais… Moi, je m'attendais que c'était une prison presque. C'était quelque chose où ils nous surveillaient de proche pour ne pas que je fasse de mal à mon enfant. J'ai juste compris beaucoup plus tard que ce n'était pas ça. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Je m'attendais à ce que ça soit plus stimulant comme endroit, que ça soit plus… Peut-être même que… Je ne sais pas, je m'attendais à ce que ça soit un endroit où est-ce qu'il y avait vraiment plusieurs enfants. Je m'imaginais ça plus beau que ça doit être dans la plupart des cas, mais je m'attendais vraiment à un milieu plus stimulant et plus à l'écoute. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Enfin, un petit nombre de parents ont indiqué ne pas avoir eu d'attentes avant de recourir aux services (n=3) :

> « Au début, comme je n'étais pas vraiment d'accord avec la décision, je n'avais pas vraiment d'attente. J'allais là, puis "On verra qu'est-ce que ça donnera." » *-Père-015, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.6.2 Le rôle des SDAS

Questionnés à savoir comment ils expliqueraient le rôle des SDAS à un parent qui ne les a jamais utilisés, les répondants priorisent d'abord une réponse axée sur le fonctionnement des services (n=6), sur le maintien du lien parent-enfant (n=5) et sur la protection contre les conflits (n=5).

Lorsque le discours des parents est orienté vers le fonctionnement des SDAS (n=6), certains s'en tiennent strictement à la nature même des visites ou des échanges de garde supervisés. D'autres préfèrent aborder le fonctionnement sous l'angle du personnel, c'est-à-dire des intervenantes et de leur capacité à les écouter, à les accueillir, à leur offrir des services complémentaires.

> « Ce n'est pas compliqué. C'est un moyen pour faire l'échange de l'enfant sans croiser l'autre parent. Je ne vois aucune autre façon que ça de le dire. Quand les parents s'entendent bien, et même qu'ils restent amis, bien, pas besoin de ces services-là. » -*Père-023, échanges de garde supervisés*

> « Ils sont capables de nous mettre en confiance. Puis ils sont à notre écoute en tout cas. Ils sont… Puis même, il y a des services de psychologues aussi, qu'on peut consulter quand on pense qu'on a des doutes, que notre enfant n'est pas bien de l'autre côté avec l'autre parent. Puis je m'en suis déjà servis. On a des ressources pour nous aider là-bas qui nous sont offertes, gratuitement même. » -*Mère-018, échanges de garde*

Pour d'autres, le rôle des SDAS se traduit principalement par le maintien ou le développement d'un lien parent-enfant de qualité (n=5). Les services sont alors présentés comme étant essentiels à la préservation et au renforcement du lien entre un parent et son enfant.

> « Ça va dépendre du parent, si c'est un parent qui ne voit jamais son enfant. Je vais dire que… les avantages sont que ça va… Les avantages, c'est que ça va rétablir le lien, le lien qui a été brisé et que tu ne voyais pas ta fille ou ton enfant. Donc, c'est ce lien-là, que ça va se rétablir. Tu vas la voir, tu vas le voir sans aucun problème. Je trouve que c'est ça, c'est ça. Rétablissement du lien qui avait été brisé. C'est ça. Oui, c'est ça. » -*Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « Moi, j'ai vu beaucoup d'amélioration, parce que la petite, au début, elle était quasiment comme… Je n'étais comme quasiment pas son père, j'étais quasiment comme un étranger. Puis, avec les visites, avec les discussions et tout, ça a fait que les dernières visites, elle me sautait dans les bras. » -*Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

Certains conçoivent le rôle des SDAS comme étant une manière d'amenuiser le conflit entre les parents ou d'éviter l'exposition de l'enfant à ces conflits (n=5). En recourant aux services, les parents n'ont donc plus à se côtoyer ni à se disputer devant l'enfant. Les avantages perçus sont alors d'améliorer la qualité de vie des familles, de réduire leur niveau de stress, d'éviter les conflits liés à l'horaire des visites ou des échanges, etc.

> « Le rôle… Dans le fond, j'ai souvent expliqué comment ça fonctionnait à quelqu'un. Qu'est-ce que je lui dis, c'est que ça évite les conflits, ça évite les embarras, ça évite justement… ça sert à éviter tout ce qui est négatif par rapport à l'échange des enfants. Ça provoque une stabilité par rapport aux visites aussi, parce que les personnes sont comme supervisées si on veut, puis que ça permet d'avoir une meilleure qualité de vie pour les enfants et pour nous. » -*Mère-06, échanges de garde*

> « Moi, peut-être que je dirais que si… c'est ça, c'est bon si la personne n'est pas capable de s'entendre avec l'autre ou qu'elle le déçoit un peu comme la mère a fait, qu'elle annule ses rendez-vous à la dernière minute ou en tous cas, que c'est bon pour ça. Oui, parce que c'est comme une obligation. » -*Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

Dans une moindre mesure, d'autres expliquent le rôle des SDAS en axant leur discours sur des éléments liés à la neutralité (n=4) ou à la sécurité (n=4). D'ailleurs, la sécurité est un aspect qui est mentionné implicitement à travers d'autres thèmes tels que le fonctionnement et la réduction des conflits.

> « Je dirais que c'est un organisme très avantageux qui permet à l'enfant d'être stable, d'être protégé, en sécurité s'il arrive quoi que ce soit. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

> « Ça sert à quoi? Moi, je trouve que c'est comme j'ai dit tout à l'heure, ça sert plus à sécuriser… C'est stressant… ça dépend, parce que ça peut sécuriser. Ça dépend de l'individu aussi, mais moi dans mon cas ça m'a sécurisée, parce que je sais bien que si j'allais le chercher chez eux, il ne faudrait pas que je débarque du véhicule ou aller sonner et à se croiser. » *-Mère-020, parent gardien, visites supervisées*

Bien que moins nommée, la neutralité semble tout de même être un aspect important que les parents attribuent aux SDAS. En effet, en fréquentant une ressource de droits d'accès supervisés, les parents ont alors l'espoir de se protéger de fausses allégations, et ce, en étant en contact avec des tierces personnes qui n'ont pas de partie pris.

> « Mais ça c'est quand il arrive des altercations, parce que l'autre partie, d'habitude, va toujours nier. Au moins il y a une tierce personne objective qui est capable de dire "il est vraiment arrivé ça". Parce qu'à la cour, il fallait que je prouve des choses que je n'avais jamais faites. » -Mère-019, échanges de garde supervisés

Précisons qu'un seul répondant n'arrive pas à expliquer le rôle des SDAS autrement que de manière négative. Insatisfait de son expérience, il s'est senti obligé, voire forcé de se présenter dans une ressource. S'il a fait le choix d'y aller malgré tout, c'est en raison de son désir de maintenir sa relation avec son enfant :

> « De la marde [rires]. Ma première réaction ça serait ça, mais c'est que tu n'as pas le choix. Face au système, tu n'as pas le choix. Sans ça, tu ne le verras pas ton enfant. » *-Père-013, parent gardien, visites supervisées*

5.2.6.3 L'utilité des services

À la question « Quelle est LA chose la plus importante que font les SDAS? », les parents expriment spontanément des propos orientés vers l'enfant (n=14), la sécurité (n=6) et la relation parentale (n=5). Lorsqu'il est question de l'enfant, les répondants parlent principalement de l'importance du lien parent-enfant et de le protéger des conflits parentaux. Ces services sont donc principalement conçus pour favoriser le bien-être de l'enfant en lui donnant le droit d'être en contact avec ses deux parents, peu importe les difficultés.

> « La chose la plus importante? Ils font pour l'enfant. S'ils n'étaient pas là, l'enfant… Ils font juste que… Ils font juste [rires]. J'aurais le goût de dire qu'ils prennent la responsabilité que les parents ne sont pas capables de prendre, de communiquer et de… C'est un palliatif. Je pense que c'est ça. » *-Mère-011, échanges de garde supervisés*

> « Bien, eux autres, c'est vraiment que les parents puis les enfants soient heureux ensemble. » *-Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

> « [Réflexion] Je pense que ce qu'ils font c'est qu'ils… c'est de la réconciliation parent-enfant qu'ils font. [Réflexion] Moi je vois ça un peu comme recoller les liens, que ce soit un drame, que ce soit une séparation. Je pense le plus important qu'ils veulent faire, c'est sauver la relation parent-enfant. Je vois ça comme une urgence à l'hôpital : "Bon, bien vous êtes en situation d'urgence, on va recoller ça." Je pense que c'est ça qu'ils essaient de faire. Puis, de permettre le contact parent-enfant, parce que n'importe quel enfant je pense a besoin de ses deux parents, même dans un moment de séparation ou de… Je pense que c'est ce qu'ils veulent faire dans le fond. Faire le mieux pour l'enfant, je pense. » – *Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

Si l'utilité première des services est orientée vers les enfants, le maintien de leur sécurité est également un aspect important (n=6). En effet, les parents pensent d'abord à leur sécurité, mais surtout à celle de leur enfant. En utilisant ces services, les parents expriment se sentir moins inquiets quant au fait que leur enfant soit en contact avec un parent aux prises avec diverses problématiques par exemple.

> « Je dirais la sécurité de l'enfant, parce que moi c'était vraiment pour ça que j'y allais. Je voulais que ma fille voie son père dans un milieu sécuritaire et que je ne sois pas obligée d'être là. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

> « Ah! C'est de mettre l'enfant en sécurité. Mettons qu'il y a un père qui est alcoolique ou une mère qui est complètement toxicomane, je ne sais pas, et qu'elle vient de péter une coche et qu'elle vient de faire une rechute et qu'elle décide d'aller chercher son fils gelée. Elle ne partira pas avec. » *-Père-022, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Enfin, pour d'autres parents, les services sont utiles puisqu'ils leur permettent de ne pas avoir à se côtoyer, ce qui a pour effet d'empêcher l'apparition de nouveaux conflits et de réduire les tensions qui y sont associées. À ce sujet, un parent utilise d'ailleurs le terme « zone neutre » pour parler de l'absence de conflit.

> « Ils font le *buffer* entre les deux parents. Ils font la sécurité, pas la sécurité, mais plutôt la zone neutre entre les deux parents. Tu ne le vois pas, il n'y a pas de chicane. L'enfant ne voit rien de ça. C'est merveilleux. » *-Père-021, échanges de garde supervisés*

> « C'est un cadre où l'on va chercher notre enfant. On n'a pas le stress d'avoir à être en face de l'autre parent, puis dans ce moment, bien eux autres ils… quand on va mener notre enfant, moi je m'en vais et je suis en confiance. Je sais que c'est des personnes de confiance. C'est plus d'enlever une certaine tension. » *-Père-023, échanges de garde supervisés*

5.2.6.4 Des souvenirs positifs

Satisfaits de leur expérience, la quasi-totalité des parents (n=23) estime que les souvenirs qu'ils garderont des services de droits d'accès supervisés seront très positifs. Lorsqu'ils essaient de s'imaginer à quoi ressembleront leurs souvenirs, un certain nombre pense d'abord à l'enfant (n=10). En effet, pour ces parents, ils se souviendront de la manière dont les SDAS leur ont permis de préserver un lien avec leur enfant ou tout simplement, de constater la joie qu'avait l'enfant de retrouver son autre parent.

> « Dans deux ans, je dirai que c'est grâce à eux que le lien s'est rétabli. C'est d'abord ça la plus grande phrase. C'est grâce à eux que le lien s'est rétabli et c'est grâce à l'amour que j'ai pour ma fille, parce que sans l'amour, sans vouloir l'aimer… Enfin, sans l'amour que j'ai pour ma fille, rien ne pouvait se faire. On a vu des enfants ici au Québec qui ne voient plus leurs parents, mais moi je me suis dit "C'est ma fille, je dois aller jusqu'au bout, parce que c'est mon sang, parce que je l'ai voulue." C'est ça, donc je vais d'abord penser, en fait me rappeler d'eux, de ce qu'ils ont fait. C'est le rétablissement

> du lien père-fille qui, grâce à eux, s'est rétabli. Je peux dire ça comme ça. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « Je devrais penser nécessairement que ça va avoir aidé à ma fille d'avoir des contacts plus normaux avec sa mère. » *-Père-04, parent gardien, visites supervisées*

> « [Réflexion] Je vais me rappeler que s'ils n'avaient pas été là, j'aurais peut-être perdu le lien avec mes enfants. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

> « Qu'ils ont été là pour nous. Qu'ils sont là pour aider les enfants, que j'espère que ça va continuer pour n'importe quels enfants. Que ce soit des cas moins graves, ou des cas extrêmes, j'espère que ça va toujours exister parce que vraiment je crois qu'il n'y en a pas assez. » *-Mère-020, parent gardien, visites supervisées*

Convaincus de conserver de bons souvenirs dans le futur, d'autres parlent essentiellement de leur sentiment positif général (n=12). Si certains accentuent leur discours en parlant de leur bien-être émotionnel, d'autres précisent que leurs souvenirs seront surtout associés au fonctionnement des ressources, à leur raison même d'exister.

> « Que ça nous a aidés. Oui et ça a calmé les tensions et que moi, ça m'a permis de descendre… de diminuer mon niveau d'anxiété par rapport à mon ex. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

> « Ça va dépendre, je ne le sais pas, mais c'est sûr que je vais toujours avoir un bon souvenir de ça effectivement. Comme de quoi j'ai eu beaucoup d'aide et, non c'est ça. […] Ah oui, ç'a été un changement total dans ma vie. Comme je vous disais, c'était la dépression. Ce n'était plus *cool*. Ça a été vraiment un soulagement de connaître qu'il existe ces ressources. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

> « Je vais toujours parler pour eux autres, ça c'est certain, parce que ce sont des services que je trouve essentiels. Puis qu'ils ont vraiment lieu d'être, les petites anicroches que je vous parlais tantôt sur la prise de note, je suis vraiment contente qu'un organisme comme ça, ça existe. » *-Mère-019, échanges de garde supervisés*

5.2.6.5 Recommandations à un proche

De manière unanime, mais à des degrés variables et pour des raisons différentes, tous les parents (n=24) recommanderaient à un proche de recourir aux services de droits d'accès supervisés s'ils vivaient une situation similaire à la leur. D'ailleurs, pour certains, la référence vers ces services a même déjà été faite. Sans grande surprise, c'est principalement pour préserver le lien avec l'enfant et pour continuer d'avoir des contacts que les parents suggéreraient à un ami d'utiliser ces services (n=11). Plutôt que de risquer de perdre le lien parent-enfant ou d'exposer l'enfant à des problématiques qui ne le concernent pas, mieux vaut recommander l'utilisation des SDAS.

> « La seule place pour aller voir ma fille c'était la visite supervisée, ce qu'on fait présentement. Donc, je ne vois nulle part encore une autre place ou un autre lieu pour pouvoir rencontrer ton enfant quand tu vis des difficultés comme les miennes. Donc, je conseillerais fortement à cet ami-là de pouvoir fréquenter le même service que je fréquente présentement. […] D'abord, la première question : est-ce que tu aimes ton enfant? Oui. Si tu aimes ton enfant, fais-le pour rétablir ce lien de toi et ton enfant. Donc ce qui va m'inciter, ce sera plus rétablir ce lien-là, la fréquentation, la présence, jouer avec son enfant. Je pense que c'est ça, ce qui va me motiver à lui dire ça. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> La première question que je lui demanderais, je lui dirais "Veux-tu voir ton enfant?" S'il me dit oui, je dirais "Vas-y tu n'as pas le choix" et s'il dit non "Tu n'as pas d'affaire-là." Mais si tu veux voir ton enfant, tu n'as pas le choix. Dans les chicanes, tu n'as pas le choix d'aller là. -*Père-013, parent gardien, visites supervisées*

> « [Réflexion] C'est drôle, je ne serais pas porté à dire que je recommande ça, mais en même temps, si tu veux voir tes enfants puis que tu es dans une situation où tu as un besoin, c'est nécessaire aussi. Mais moi peut-être, je demanderais à avoir un service d'accompagnement peut-être. » -*Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

Pour d'autres, leur recommandation s'appuierait principalement sur la diminution des conflits (n=10). En fait, si le recours aux SDAS permettait à leur ami de mettre fin aux conflits qui l'opposent à l'autre parent, ils n'hésiteraient pas un instant à recommander ce service. De plus, pour les parents, le fait que les ressources soient neutres les apaise, en ce sens où même en cas de conflit, ils savent que ce qui se retrouvera devant le juge aura été rapporté par une personne objective.

> « C'est la *best* affaire, parce que c'est un milieu [fermé]. La madame rentre par une porte, monsieur rentre de l'autre porte, merci bonsoir on a fait l'échange. […] C'est réglé. Pourquoi aller se mêler dans le feu de l'action? Tu le sais que ça ne marche pas avec ton ex et tu le sais que si tu vas là [au domicile de l'autre] que tu vas te chicaner. Vas-y pas. Va à la [nom de la ressource], rentre par une porte, sors de l'autre et ça finit là. » -*Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Je dirais à la personne "vas-y, si tu as vraiment des problèmes avec ton ex, c'est une place qui peut faire la part des choses." Ce qui est le *fun,* c'est qu'ils peuvent venir témoigner à la cour de ce qu'eux autres ont vu. Non, non, c'est vraiment une bonne place, je la recommande. » -Mère-019, échanges de garde supervisés

Sans nécessairement avoir d'opinion marquée sur le sujet, d'autres parents (n=6) recommanderaient ce service, sans argument particulier. Pour ces parents, leur expérience est leur principal point de comparaison et elle est suffisante pour encourager un ami à passer à l'action. Enfin, trois parents ont indiqué pour leur part que les SDAS leur servaient principalement à se protéger.

> « C'est sûr que si elle est capable de s'organiser autrement, si elle n'en a pas vraiment de besoin, je lui suggérais de s'organiser autrement. Mais, si mon amie, je sais qu'elle est un peu dans la même situation que moi puis je penserais qu'elle en aurait besoin, je lui suggérerais. » -Père-015, parent visiteur, visites supervisées

5.2.7 Les sentiments et émotions des parents dans les SDAS

Le recours aux services de droits d'accès supervisés peut générer plusieurs émotions chez les parents, notamment en raison du caractère exceptionnel de leur situation familiale. Le fait de s'y rendre pour visiter ou échanger la garde de l'enfant, le fait d'avoir traversé un processus souvent conflictuel ou le fait de s'imaginer rencontrer l'autre parent malgré un interdit de contact par exemple sont autant d'éléments qui peuvent générer de puissantes émotions. Afin de comprendre ce qu'ils pouvaient vivre, il leur a été demandé de décrire comment ils se sentaient avant, pendant et après une visite ou un échange de garde supervisé.

5.2.7.1 Les émotions des parents avant un contact supervisé

Avant même qu'ait lieu la visite ou l'échange de garde supervisé, les parents commencent déjà à se préparer. En effet, avec le souci de rendre la visite agréable, des parents (n=7) expliquent se préparer de manière à surprendre l'enfant, avec une collation particulière ou même un petit jouet. Pour d'autres, il s'agit davantage d'une préparation physique des lieux. Une mère explique que pour s'assurer que ses enfants se sentent bien au moment de la visite supervisée, elle prenait soin d'arriver plusieurs minutes en avance afin de réaménager le local, pour qu'il ait toujours le même aspect sécurisant.

> « Je prenais toujours le même pour essayer de créer un lien de sécurité avec mes enfants, une habitude, une routine. Des fois, j'avais le droit aussi d'aller chercher des jouets dans d'autres salles pour faire changement, mais c'était un local fermé avec un sofa, une petite table pour enfant avec des petites chaises, des jouets et un fauteuil dans le coin pour l'intervenante. […] J'arrivais vingt minutes à l'avance, parce que j'allais chercher des débarbouillettes mouillées au cas où ils fassent un dégât, je montais les chaises… je sortais des chaises ou je sortais des jouets de la pièce carrément. Je te dis, je virais le local à l'envers, c'était rendu chez nous finalement. » -*Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

> *«* Moi, mes visites étaient les dimanches. Donc le samedi soir, ou dans la semaine avant, je préparais mes activités que je voulais faire avec mes enfants. Je me préparais toujours des activités différentes parce que moi je trouvais qu'il n'y avait pas assez de choses à faire là-bas. Je me préparais une activité, j'apportais de la peinture, des trucs pour faire des colliers, j'apportais des films, des jeux de la maison. Je préparais mes journées pour avoir des activités différentes à chaque fois. Je me faisais une petite préparation oui. » -*Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

Sur le plan émotionnel, des parents admettent être particulièrement nerveux, voire anxieux avant une visite ou un échange (n=10). Dans leur discours, plusieurs éléments permettent d'expliquer ce qui entraîne un tel état de stress. Parmi leurs préoccupations, mentionnons la réaction de l'enfant, la peur de ne pas être un parent à la hauteur, la crainte d'oublier quelque chose avant un échange et la hantise de rencontrer l'autre parent au moment de se rendre à la ressource de droits d'accès. Pour certains, cet état d'anxiété se traduit par des symptômes physiques. Pour d'autres, la crainte de croiser l'autre parent peut parfois être mêlée à la joie de retrouver l'enfant, ce qui entraîne une forme de confusion émotionnelle pour le parent.

> « Juste avant la visite, je suis stressé, parce que je vais voir ma fille. Je suis stressé. Je ne sais pas si tout ce qu'on va faire ça va l'intéresser. Si elle va être encore contente de me voir comme la dernière fois, si elle va être joyeuse, heureuse. Quand je ne l'ai pas encore vue, je l'attends, je suis stressé. Je suis nerveux, je suis un peu triste, mais j'ai la joie d'attendre quelqu'un que j'aime. » -*Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « Ce n'est pas compliqué, mal au cœur. Très nerveux, mal au cœur, de savoir comment les enfants vont réagir, comment ça va se passer les rencontres. Non, très nerveux, je n'étais pas détendu, je n'aimais pas l'atmosphère de la maison, en même temps ça ne m'aidait pas. Non, ce n'était pas une sensation agréable. » -*Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

> « Je suis toujours nerveuse. Je me dis bon, qu'est-ce qu'il va me sortir? Qu'est-ce qu'il va inventer? Qu'est-ce qu'il va aller dire? Je ne le sais pas ce qui va arriver. Je sais que la petite va partir, mais qu'est-ce qui va arriver? Je ne sais pas. C'est sûr que je suis nerveuse, j'attends qu'il se passe de quoi, parce qu'il est toujours arrivé quelque chose d'habitude. » -*Mère-019, échanges de garde supervisés*

À l'opposé, des parents (n=10) indiquent se sentir calmes. De leur discours, émerge une forme de bien-être associé au fait de retrouver l'enfant ou de le laisser partir avec l'autre parent, à l'abri des conflits.

Avant une visite ou un échange, ils sont alors détendus, convaincus que tout se passera bien. Ils ont confiance au personnel des ressources et sont heureux de voir leur enfant.

> « Je me sens bien. Je ressens être d'accord avec la visite. Puis je ressens à chaque fois d'être bien préparée, de bien préparer ses choses puis que cette journée-là, particulièrement c'est plus intense, mais je fais en sorte que la journée soit calme. Je me sens bien. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « J'étais… C'est là où je m'en allais chercher… c'était la plus belle journée de la semaine en tous cas. J'allais chercher mon énergie. C'est comme… mes enfants, c'est mon gaz [rires]. Ce matin-là, j'avais toujours pris soin de leur préparer les fruits pour la collation, coupés en petits morceaux. J'avais déjà prévu des jouets, j'avais déjà le sac. Ce matin-là, c'est là où j'allais chercher mon énergie. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

> *«* Bien non, mais, j'étais content. Comment je me sentais? Je n'étais pas nerveux, j'étais normal, mais j'étais juste content, j'étais joyeux parce que je savais que je m'en allais voir ma petite. » *-Père-015, parent visiteur, visites supervisées*

Sans nécessairement avoir une attitude négative, quelques parents (n=4) expriment ressentir une forme de malaise ou d'amertume avant de se rendre dans un SDAS. Ce sentiment s'explique, entre autres, par le fait d'avoir besoin de cette « aide » ou de devoir échanger la garde de l'enfant dans un contexte qui n'est pas naturel.

> « C'est comme… Je ne passe pas un objet, moi. Je lui passe mon fils, notre fils. J'ai l'impression souvent de lui passer un objet. J'ai souvent l'impression que bon, on va arriver vendredi… chanceux, il va le prendre en forme. Moi, il va me le ramener lundi, il va être fini. C'est un peu dur, mais c'est moins pire. » *-Mère-011, échanges de garde supervisés*

> *«* Je suis contente de me dégager de cette responsabilité, mais je considère toujours que je suis la mère et que je suis une humaine et que je suis une personne et que les personnes devraient s'arranger toutes seules. Je trouve ça dur et comme je disais, ça fait une coupure avec son propre monde. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

Si les parents semblent partagés entre la nervosité et le bien-être émotionnel, il apparaît néanmoins qu'ils ne sont pas indifférents quant au fait de devoir se rendre dans une ressource de droits d'accès supervisés. Ainsi, peu importe leurs sentiments, se trouve le désir de placer l'enfant au cœur de leur démarche.

5.2.7.2 Les émotions des parents pendant une visite ou un échange

Pour les parents qui s'expriment sur le sujet, les sentiments qu'ils éprouvent pendant que se déroule la visite supervisée ou l'échange de garde sont variables. Toutefois, un sentiment semble émerger davantage, soit celui associé à un état de quiétude, voire de libération (n=10). Pendant le contact supervisé, le parent a alors l'impression qu'il n'a plus le contrôle sur la suite des événements, qu'il peut ainsi lâcher prise. D'autres fois, cet état de bien-être s'explique par la présence de l'enfant, par le fait de le revoir après une période de non-contact. Précisons néanmoins que ce sentiment est moins rapporté par les parents visiteurs (n=2) que par les autres.

> « Dès que j'ai fermé la porte [de la ressource], ma fin de semaine commence [rires]. Ça, ça va vite par exemple. C'est une habitude qui s'est prise et je l'ai confié [l'enfant], sans problème ou presque. C'est rare quand même qu'il y a des problèmes. Il en est arrivé deux et c'était des gros, mais c'est rare. Donc, je suis en confiance et je m'en vais. » -*Mère-011, échanges de garde supervisés*

> « Ah, je me sentais bien. Je pouvais rester là, mais je ne voulais pas rester, parce que je ne voulais pas que Madame se sente surveillée par moi. Je quittais et revenais dix ou quinze minutes avant la fin de sa visite. Je voulais respecter son droit d'intimité à elle aussi. » -*Père-013, parent gardien, visites supervisées*

> *«* Merveilleux. Ça va super bien, moi je m'intègre beaucoup avec. Elle veut jouer à la poupée, je vais jouer à la poupée avec. J'embarque dans la *game*. » -*Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

Si leur sentiment de bien-être demeure palpable, d'autres ont préféré se situer en plaçant l'enfant au cœur même de leur ressenti (n=7). S'ils se sentent aussi bien, c'est d'abord parce qu'ils retrouvent leur enfant, qu'ils sont enfin arrivés au jour de la semaine qu'ils attendaient tant.

> « Je me sentais comme sur un nuage. J'étais dans un autre monde complètement. C'est vraiment juste ma fille qui comptait à mes yeux, peu importe qu'est-ce qui arriverait, c'est ma fille. » -*Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

> « C'est quand je vais chercher ma fille, puis là elle vient me voir, puis là je la prends dans mes bras. La première fois qu'on se colle après une semaine qu'on a été séparés... » -*Père-023, échanges de garde supervisés*

Pendant les contacts, des parents rapportent demeurer inquiets ou stressés malgré le contexte de supervision (n=3). Ils ont à la fois peur de croiser l'autre parent, que ce dernier ne se présente pas ou qu'il arrive quelque chose à leur enfant. D'autres sont aussi partagés entre le plaisir de voir leur enfant et le malaise de devoir leur imposer le contexte des droits d'accès supervisés (n=3).

> « Un peu angoissée, mais pas beaucoup du fait qu'il arrivait toujours en retard. Donc là, je ne savais pas combien de temps j'allais devoir attendre là et souvent ma fille trouvait ça long un peu. Des fois il arrivait quarante-cinq minutes en retard. C'était surtout que je me retrouvais devant une incertitude. Même c'est déjà arrivé qu'il ne s'est pas présenté du tout. » -*Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

> « Un peu partagée. Un peu… je trouve ça difficile de devoir les voir dans ce contexte-là, mais en même temps, je suis tellement contente de pouvoir les voir tout court. Je trouvais ça aussi difficile de voir qu'ils réagissaient à tout ça et de devoir rester forte sachant très bien justement que ce n'était pas nécessaire de leur imposer ça. » -*Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.7.3 Les émotions des parents après une visite ou un échange

Les émotions que ressentent les parents après une visite ou un échange de garde supervisés sont plus complexes à déceler puisque particulièrement variables. Chose certaine, la séparation d'avec l'enfant, ne serait-ce que pour une courte période, est un moment difficile pour plusieurs parents (n=11). Devoir attendre jusqu'à deux semaines avant de revoir son enfant, avoir peur qu'un malheur ne survienne pendant la période de garde de l'autre parent, voir la tristesse dans les yeux de son enfant ou se sentir coupable d'en être rendu là sont autant de raisons avancées pour expliquer pourquoi l'après-contact est un moment difficile à traverser.

> « C'est sûr que la laisser partir à la fin c'était plus difficile. Je lui posais toujours la question "On va voir maman?" Elle dit "Non, je veux rester avec papa." Elle m'aime beaucoup cette petite fille-là. Dès que je l'ai vue, la première rencontre, j'ai eu le droit à mon câlin. Ça faisait deux ans qu'on ne s'était pas vus et j'ai eu droit à mon câlin à la fin de ma visite. Oui, j'ai un lien vraiment spécial avec elle [pleurs]. Excusez… » *-Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

> « C'est les secondes où je lui dis "Bye bye." Là, on se sépare, j'ouvre la porte puis je m'en vais. Fait que là, je me dis "Ça va être une semaine sans la voir." C'est le moment qui est le plus difficile. » *-Père-023, échanges de garde supervisés*

Fait intéressant, le sentiment de bien-être a semblé évoluer positivement au fil des contacts supervisés (n=5). En effet, si certains parents ont pu être inquiets dans les premiers temps, ils admettent qu'après quelques visites ou échanges, ils se sont sentis davantage rassurés. Ils se sont alors mis à apprécier le moment où ils retrouvent leur enfant, souriant, après une visite ou un échange.

> « Je me sentais relativement bien, parce que je constatais au fur et à mesure des semaines que ça se passait toujours bien en général. Donc, j'étais contente de la voir et j'étais contente de savoir qu'elle s'était amusée avec son papa. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Quoi qu'il en soit, on dénote une certaine ambivalence dans la manière qu'ont les parents de décrire leurs émotions après une visite ou un échange. En effet, certains parents sont à la fois tristes de laisser l'enfant partir, mais heureux de lire le bonheur dans ses yeux. Ils sont à la fois inquiets qu'il ne se produise quelque chose, mais rassurés de voir que rien ne s'est passé pendant la visite ou l'échange.

> « Triste et content. Triste, parce que ma fille va partir. Je vais la voir dans quinze jours. Content, parce que j'ai réalisé mon devoir d'être avec, de lui donner ma présence, de dire que "Oui, je suis présent pour toi malgré tout ce qu'il se passe, malgré le nombre de fois, le nombre de jours que je passe sans te voir." » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> « Parce qu'il revient à la maison, j'ai hâte de le revoir. J'aime aussi, quand je sais que là, il part avec son père, puis que ça va bien maintenant. Là, je me sens comme "Bon, ouf!" J'ai comme un peu de temps à moi, puis… Après ça, j'ai hâte d'aller le chercher aussi, c'est comme en deux temps. Ça fait du bien, comme une bouffée d'air frais; j'ai un peu de temps à moi. Après, j'ai hâte au lendemain pour aller le chercher. » *-Mère-018, échanges de garde*

5.2.8 La perception des parents entre eux

S'il y a une chose qui apparaît relativement claire, c'est que les services de droits d'accès supervisés n'ont pas changé la manière dont les parents se perçoivent mutuellement. Afin de vérifier si leur position avait évolué au fil du temps, deux questions ont été posées aux répondants : « *Est-ce que les SDAS ont changé la manière dont vous percevez l'autre parent?* » et « *Est-ce que les SDAS ont changé la manière dont l'autre parent vous perçoit?* »

À la première question, les parents sont pratiquement unanimes (n=20 sur les 23 qui s'expriment sur le sujet) : ils n'ont perçu aucun changement chez l'autre ou du moins, ils ne croient pas que les SDAS aient pu avoir une influence sur ce plan. Les mots pour décrire l'autre parent demeurent chargés de colère : manipulateur, irresponsable, boqué, égocentrique, narcissique, hypocrite, menteur, violent, voleur, drogué, alcoolique, mesquin, etc. Or, si l'autre parent peut parfois donner l'impression d'avoir changé, c'est, selon les répondants, parce qu'une intervenante surveille ses faits et gestes.

> « C'est que je sais qu'il va bien agir, parce qu'il est en présence d'intervenants. Je ne crois pas que ça l'a changé d'avoir des contacts supervisés. Je crois juste qu'il joue du violon et qu'il fait ce qu'il faut pour ravoir sa fille. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

> « C'est un manipulateur, c'est un menteur, c'est un homme narcissique, colérique, violent, je n'ai rien de bon à dire sur monsieur. » -Mère-019, échanges de garde supervisés

Deux des trois répondants qui perçoivent maintenant l'autre parent quelque peu différemment attribuent toutefois ces changements à des raisons extérieures à la volonté des parents, comme le fait que l'enfant ait vieilli ou que l'autre parent, s'étant remis en couple, est moins porté à alimenter le conflit avec son ex-conjoint.

Par ailleurs, lorsqu'on demande aux répondants si l'autre parent a changé sa perception d'eux, ils ne sont guère plus nuancés. À nouveau, parmi les 22 parents qui expriment une opinion sur le sujet, seuls cinq estiment avoir gagné des points aux yeux de l'autre. Et les raisons avancées pour expliquer ce changement d'attitude se réfèrent principalement à l'impression qu'avec le temps, l'autre a fini par comprendre le bien fondé de leurs actions.

> « Je sens que le fait d'avoir demandé un jugement de la Cour, des droits d'accès et tout ça, ça l'a beaucoup impressionné que je fasse cette démarche-là, dans ce sens-là que c'était des aspects de moi qu'avant je ne présentais pas. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> *«* Mon objectif en passant par les services, peut-être qu'au début il le voyait comme… "Elle fait ça pour me faire suer, elle veut me mettre dans la merde et elle veut me priver de mes enfants." Tandis qu'au contraire, je pense qu'il comprend pourquoi j'ai réclamé ça maintenant. » *-Mère-06, échanges de garde*

Pour la majorité des répondants, l'autre parent les perçoit encore très négativement (n=17). À nouveau, les mots utilisés pour exprimer comment ils pensent que l'autre les perçoit sont particulièrement négatifs. Les propos que tiennent les répondants sont également plus détachés, en ce sens où ils ne font très peu de cas de ce que l'autre peut bien penser d'eux.

> « Lui, dans sa tête je suis la pire des pires. Il sait que je suis une bonne mère. Il me l'a toujours dit, il ne me l'enlèverait jamais. Mais qu'est-ce qu'il pense de moi? Je pense que lui il pense que je l'ai trop fait chier. Ça ne changera jamais, je suis la pire *bitch* du monde entier. » *-Mère-08, parent gardien, visites supervisées*

> « Ça, je m'en fous. Je m'en fous de lui de toute façon, il est tellement boqué que… Non. Non, pas du tout [Ça n'a pas changé.]. » *-Mère-018, échanges de garde*

En somme, qu'il s'agisse de la perception du répondant envers l'autre parent ou de l'inverse, très peu d'éléments positifs ne ressortent de leurs propos. Le discours est empreint d'amertume et il semble marqué par un conflit qui perdure dans le temps. Si les parents avaient jusqu'alors démontré une attitude plus positive en plaçant l'enfant au centre de certaines de leurs préoccupations, il en va tout autrement lorsqu'il n'est question que de la relation entre eux.

5.2.9 Des impacts multiples sur les parents et l'enfant

L'impact des services de droits d'accès supervisés sur la vie des répondants et de leur famille a été documenté sous plusieurs angles : les conflits, l'accès à l'enfant, le processus judiciaire, l'enfant et la relation parent-enfant. Lorsqu'ils regardent la situation d'un point de vue macroscopique, c'est-à-dire en considérant leur vie familiale en général, la plupart des répondants sont d'avis que les SDAS ont pu avoir un effet positif sur leur famille (n=17). D'autres sont toutefois partagés (n=4) tandis que certains sont catégoriques : les SDAS n'ont pas permis d'aider leur famille (n=3).

> « Je ne veux pas dire que ça ne peut pas aider des familles. Je pense que les services peuvent être améliorés, je pense que ça peut être aidant. Mais est-ce que ça a été aidant pour ma famille? [Réflexion] Sur certains points. Mais comme je vous dis, il n'y a personne qui est heureux d'aller là, alors c'est dur à répondre. Je ne suis pas prêt à dire que ça ne l'a pas été, mais en même temps... La seule chose que je peux dire c'est "Câline que je suis content de ne plus y aller." Je pense que ça peut aider des familles, mais dans mon cas, je ne pense pas que c'est ce qui a le plus aidé. Non, je ne pense pas que c'est ça qui a le plus aidé, en toute honnêteté. » – *Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.9.1 Des conflits en diminution ou en pause

Interrogés à savoir si les SDAS ont eu impact sur les conflits entre les parents, une majorité de répondants croit qu'ils ont diminué (n=15). Certains diront que la position de chacun s'est adoucie, que le temps a fait son œuvre ou que les services ont favorisé une communication plus saine. D'autres avancent plutôt que ce ne sont pas tant les conflits qui ont diminué plutôt que les contacts générant des conflits qui ont complètement cessé en raison des services offerts ou de l'interdit de contact. Quelle que soit la justification, les parents sont toutefois d'accord sur un point : les conflits sont moins nombreux et chacun semble s'en porter mieux.

> « Il y a moins de conflits. [*Pourquoi?*] Parce qu'on n'a pas de contact ensemble. On s'écrit, il n'y a aucune violence. C'est simple, puis… je sens que c'est grâce aux visites, aux échanges parentaux et aussi au temps qui passe. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « C'est un poids de moins. C'est sûr que des fois je trouve ça [difficile] de ne pas parler à sa mère, de ne pas avoir ce que je veux tout de suite. Mais je n'en entends plus parler, elle ne me chiale pas après. J'ai droit à ce que le juge a décidé. Je n'ai plus de chicane, [ma fille] est heureuse et douce. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Le regard que posent d'autres parents est un peu moins positif. En effet, pour eux (n=8), sans que le conflit ne se soit nécessairement envenimé, les services n'ont rien changé à leur situation et leur réponse est sans équivoque. Lorsqu'il est question de l'autre parent et du conflit qui les oppose, ajoutons que les répondants sont plutôt réfractaires à l'idée d'expliciter leur point de vue. Bien qu'il ne soit pas facile d'expliquer cette attitude, on peut avancer l'hypothèse que ces parents sont en quelque sorte embourbés dans le conflit. Ils n'arrivent plus à expliquer pourquoi ils sont fâchés contre l'autre parent, mais ils le demeurent. Cela donne à penser qu'il s'agit d'un état permanent dans l'esprit du parent.

> « Non, c'est resté pareil. Je ne pense pas que ça ait augmenté ou diminué. Je pense plus que c'est juste resté pareil. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

> *«* Ça n'a rien changé du tout. [*Parce que…?*] Elle reste têtue. » *-Père-016, parent visiteur, visites supervisées*

Différentes hypothèses peuvent être avancées pour expliquer la disparité des propos sur le plan des conflits. Si certains perçoivent moins de conflits, c'est peut-être davantage lié à la situation dans son ensemble. En effet, on pourrait être porté à croire que ce ne sont pas tant les conflits qui ont cessé, mais plutôt les contacts conflictuels qui ont été rompus. Alors qu'un interdit de contact entre les parents a souvent été ordonné, il devient alors plus hasardeux de simplement maintenir des communications avec l'autre. En outre, la nature même des SDAS ne favorisant pas la rencontre des parents au moment des visites ou des échanges de garde supervisés, il devient ainsi difficile de s'adresser à l'autre.

5.2.9.2 Un meilleur accès à l'enfant

Pour les parents qui s'expriment sur le sujet (n=17), il semble que les SDAS aient eu un impact positif sur la garde ou l'accès à leur enfant (n=15). Le contexte de neutralité des services et l'impression que leur situation soit observée, voire évaluée objectivement contribue, selon certains, à faciliter l'accès à l'enfant. Grâce à des services neutres, les parents sentent alors que le fardeau de la preuve ne repose plus uniquement sur leurs épaules : ils peuvent être de bons parents.

> « Oui, ça a aidé parce que ce sont des personnes qui sont formées pour ça, qui ont fait des études pour ça. Oui, ça a aidé beaucoup, car sinon, c'est sûr qu'on retournait dans les années 1950. S'il n'y avait pas ces services-là, les hommes auraient encore moins de droits sur les enfants. C'est sûr que ça a aidé, c'est sûr, mais on a un gros pas encore devant nous à faire. » *-Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

> « Mais oui! Je vois ma fille! Je vois ma fille. S'il n'y avait pas cela, je ne pourrais pas voir ma fille. Je vois ma fille comme convenu, il n'y a aucun problème. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

> *«* Oui, oui! Ils [les intervenants] ont été capables d'évaluer tout ça, d'évaluer comment j'étais, comment [ma fille] se sentait. Ils ont tout évalué, ce qui m'a apporté d'en avoir plus [des contacts]. » *– Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

Tout aussi convaincus de l'impact des SDAS sur ce plan, d'autres parents (n =3) sont d'avis que s'ils ont un meilleur accès à leur enfant, c'est justement parce que les rapports d'observation et les notes au dossier ont permis de démontrer le manque de stabilité de l'autre et les dommages que cela causait à l'enfant. Les rendez-vous annulés, les absences et les motifs donnés sont alors des informations importantes colligées par les ressources et transmises aux avocats.

> « Oui, ça a eu un impact dans le sens que ça les a influencés [les avocats], parce que ce n'était plus ma parole contre la sienne. C'est tangible quand il vient, quand il ne vient pas. C'est tangible l'excuse qu'il va donner. De décembre à juin, c'était facile de prouver le nombre de fois qu'il venait. C'était facile de prouver ces choses-là en cour. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

Notons que deux parents croient que les SDAS n'ont rien changé à leur accès à l'enfant. Peu volubiles sur le sujet, ils précisent leur pensée en rappelant qu'après tout, ils sont encore en visites supervisées (n=1) ou qu'ils ont la garde exclusive de l'enfant depuis plusieurs années (n=1), ce qui prouve que la situation n'évolue pas.

5.2.9.3 Statu quo à la cour

Le parcours des familles qui se retrouvent dans les SDAS est souvent caractérisé par un long processus judiciaire au cours duquel les présences en cour sont nombreuses. Pour plusieurs de ces parents, les services de droits d'accès supervisés n'ont aucun impact sur leurs allers-retours en cour : ils n'y sont pas allés plus, ils n'y sont pas allés moins (n=14).

> « Ni plus ni moins. Est-ce que ça existe comme choix de réponse? Parce que, que j'en aie ou pas, je serais retournée en cour, parce que j'ai un nouveau jugement depuis cet été. Que j'aie eu les droits d'accès ou non, comme je disais, je l'aurais fait pareil. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

À nouveau, les SDAS ont pu avoir un impact positif dans la diminution des présences en cour. En effet, le tiers des parents (n=8) estime que grâce aux services offerts et aux différents rapports produits, ils ont moins eu besoin de se présenter devant le juge. Jusqu'à un certain point, le fait de fréquenter une ressource de droits d'accès a même pu les aider à prendre conscience que ce n'est pas ce qu'ils souhaitaient.

> « Ça s'est arrêté assez vite, parce que les services ont fait des rapports comme la DPJ avait fait des rapports, mais tout était en ma faveur. À un moment donné, quand tu rentres en cour, la requête de sauvegarde était "Monsieur est ci, monsieur est ça. Monsieur a dit ceci, monsieur a fait ça." C'est pour ça que je suis allé à [Nom de la ressource]. Après ça, il y a des rapports qui sont faits. Après ça, tu vas voir le psychologue qui fait l'analyse psychosociale. Lui, le juge, il va tout le temps se fier à ce spécialiste-là, parce que lui évalue l'attitude, il évalue la petite avec moi, il évalue la petite avec sa mère. Il évalue tout ça. Il utilise tous les rapports de ce service-là. Là, lui, il fait un résumé de ça. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Moins souvent. […] Parce que c'est ça, le but d'aller en cour c'était justement pour les visites et tout ça. Si on n'avait pas eu accès à ça, d'après moi, on serait encore en cour, parce qu'on ne se serait pas entendus… Disons que le service [de droits d'accès supervisés] nous a fait allumer sur des points, certains points. » *-Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

Enfin, un seul parent croit que les SDAS ont entraîné une augmentation des présences en cour. Selon ce répondant, l'autre parent a profité du contexte de supervision pour demander plusieurs changements de modalités d'accès. Et pour chacune de ces demandes, ils ont dû retourner devant le juge.

5.2.9.4 L'impact des services sur la relation parent-enfant

Peu importe les conflits et la récurrence des démarches juridiques, un élément semble au cœur de leurs préoccupations : l'enfant. Ainsi, lorsqu'il s'agit d'aborder l'impact qu'ont eu les SDAS sur leur relation parent-enfant, leur discours est principalement orienté vers l'importance du maintien ou de la reprise du lien parent-enfant (n=8). Il est à noter que tous les parents tenant des propos en ce sens ont obtenu des visites supervisées ; certains n'ont obtenu que ce service et d'autres sont progressivement passés en échanges de garde. Ainsi, lorsqu'ils expliquent à quel point ce service est essentiel au maintien du lien parental, le recours aux SDAS semble alors prendre tout son sens. Un père raconte d'ailleurs que grâce au soutien et à l'accompagnement des intervenantes, sa fille a commencé à l'appeler « papa », ce qu'elle ne faisait pas avant d'être dans un SDAS.

> « Elle [sa fille] a revu son père. On a refait un contact père-fille. Elle sait que je suis là et que je vais toujours me battre pour elle. » *-Père-01, parent visiteur, visites supervisées*

> « Ça a amélioré notre relation, c'est certain, parce que… Eux [les intervenants], ils ont tout fait pour qu'elle m'appelle papa. Ils m'ont fait passer pour une bonne personne devant [ma fille] et sa mère a arrêté de lui dire des niaiseries à propos de moi aussi. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « En fait, s'il n'y en avait pas eu de droits d'accès, ça aurait été vraiment… Là, il y aurait eu un impact. C'est le fait de me voir tout court. Je pense que ça a eu un impact. La relation, je l'ai sentie au fur et à mesure et c'est ce qui était extrêmement difficile. Je ne pense pas qu'une mère puisse aller voir ses

> enfants en supervision sans avoir l'aide d'un psychologue à côté. Je veux dire, c'est déchirant et je le voyais que les enfants réagissaient autant au fait de se séparer de moi que des fois ils étaient en colère contre moi ou ils se gardaient une réserve, parce qu'ils savaient que ça allait faire mal. Ma relation, je la sentais se dégrader par bout et ma psychologue me ramenait à "Tu vas toujours garder ton lien." » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

Quelques parents (n=3) indiquent que les SDAS les ont aidés à se détendre, à se sentir moins stressés ou anxieux. Conséquemment, ils estiment qu'en étant plus calmes, le ton s'est adouci avec leur enfant, que les liens se sont détendus. Un parent explique aussi que le fait d'être supervisé, le fait de savoir qu'on ne pourrait rien lui reprocher, l'a aidé à se centrer davantage sur son enfant.

> « Oui [la relation s'est améliorée], parce qu'il [mon garçon] ne me voit plus stressée comme je l'étais avant. Il ne me voit plus anxieuse, tout ça. Quand tu es anxieuse, quand tu es stressée, tu es plus à cran avec ton enfant. Oui, il y a eu un impact et il l'a vu. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

Enfin, le quart des parents (n=6) sont d'avis que les SDAS n'ont eu aucun impact sur leur relation parent-enfant. Le lien était aussi bon, aussi fort, avant que pendant ou après avoir fréquenté une ressource de droits d'accès. Notons toutefois que sur ces six répondants, cinq sont parents gardiens ou utilisent les échanges de garde supervisés.

> « Je ne pense pas, non. J'ai toujours eu une très bonne relation avec ma fille, mais je ne pense pas que ça fait une différence. Non, parce qu'elle m'a toujours… Elle m'a toujours adorée et ça ne change pas le fait que… Non, non, vraiment pas. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

> « Pas vraiment. En tous cas, je n'ai pas l'impression que ça a changé quelque chose. Parce que je veux dire, je me sens très proche de ma fille puis… Non, je ne pourrais pas vous dire que ça a changé quelque chose. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

5.2.9.5 L'impact des services sur l'enfant

Si les SDAS ont un impact sur l'enfant, c'est notamment pour le protéger (n=8). Les services le mettent à l'abri de toute forme de violence, qu'elle soit physique ou psychologique. Les services l'empêchent aussi d'être exposé aux conflits de ses parents et lui permettent peu à peu de retrouver la confiance envers son ou ses parents. Par la bande, l'enfant est alors décrit comme étant plus rassuré, plus détendu, plus joyeux.

> « C'est pour l'enfant. C'est pour protéger l'enfant de subir tous les conflits. Parce que si l'enfant subit ça, ça apporte des conséquences probablement sur son état mental. Soit qu'elle va voir le père, un méchant père ou soit c'est la mère, elle n'aimera pas sa mère ou soit qu'elle va péter des crises ou agir comme les parents agissent. Si elle vient qu'elle veut s'exprimer et qu'elle se met à crier au lieu d'être douce, elle va se faire pointer du doigt et elle commence… Il ne faut pas se rendre là avec les effets négatifs sur l'état de santé mentale de l'enfant. » *-Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> *«* Ça a apporté que la petite était contente de voir son père et qu'elle se sentait plus en sécurité et encore aujourd'hui, elle veut que ça soit supervisé absolument. […] Moi, je trouve ça bien, parce que tranquillement pas vite, ça lui apprend à refaire confiance à son père, à voir que quand elle le voit, ça va bien. » *-Mère-09, parent gardien, visites supervisées*

La constance des visites et des échanges de garde supervisés semble également apporter une certaine sécurité à l'enfant, ce qui est positif pour son bien-être. Le fait de savoir que son autre parent ne se désistera pas et que les contacts soient plus réguliers sont autant de facteurs qui permettent à l'enfant, au fil du temps, d'être mieux.

> « Lui, au moins, mon fils, il le sait qu'à toutes les deux semaines il voit son père après le souper, à telle heure. Il le sait, c'est clair. Au moins, ça lui donne cette sécurité-là. » *-Mère-011, échanges de garde supervisés*

> « Ça donne une stabilité, tu es sûr d'avoir… c'est ça. C'est vraiment une stabilité, de savoir que ton enfant est bien, qu'il va avoir quand même une belle supervision, bien une belle observation, que c'est pour le bien des enfants. » *-Mère-020, parent gardien, visites supervisées*

Globalement, plusieurs parents estiment que malgré certains désagréments, le passage dans les SDAS est une expérience positive pour leur enfant (n=13). Parce que ce passage a été accompagné de multiples changements relationnels et environnementaux, la majorité des répondants croit qu'en bout de ligne, l'expérience a été ou continue d'être associée à un meilleur bien-être de l'enfant.

> « L'impact que ça a, c'est un impact qui est positif. Ses parents ont trouvé un moyen pour communiquer puis lui offrir un bien-être à travers ces ressources-là. Moi, je sens que c'est une formule qui est douce pour elle. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Essentiellement, c'est vraiment ça. Pour elle, c'est devenu positif parce qu'elle a vu sa mère avoir moins d'anxiété. Elle a vu que justement… Elle a vu que quand je voyais son père, déjà là, notre niveau de tension entre nous deux avait diminué donc on était plus jovial l'un envers l'autre. C'est sûr que… c'est sûr que ç'a été positif pour elle essentiellement pour ça. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Pour trois parents, il est plus difficile d'identifier les impacts qu'ont pu avoir les SDAS sur leur enfant. Ils oscillent entre le bien fondé des services et le désagrément, voire le malaise que cela a pu causer à leur enfant.

> « Bien eux ils n'ont pas senti… C'est l'intimité et la chaleur qu'ils n'ont pas aimées, la perception de voir que leur père est supervisé. C'est difficile d'avoir de la spontanéité. Un moment donné, on n'est pas tous des artistes devant la caméra. La spontanéité n'était pas là, on essaie de bien faire, bien évidemment, parce que l'autre te regarde puis elle prend des petites notes. Tu te dis "Bon, ça y est." Puis, les enfants, je pense qu'ils n'ont pas senti le… [Réflexion] Puis aussi, nos enfants sont comme un peu gênés de nous revoir, puis tu as la gêne qu'il y a quelqu'un qui est là aussi, qui te regarde. Je pense qu'ils n'ont pas la même approche avec le parent là-dedans. » – *Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.9.6 Une compréhension en évolution

Plusieurs parents (n=10) précisent qu'avec le temps, leur enfant s'est habitué à se rendre à la ressource de droits d'accès supervisés. De ce fait, leur enfant a appris à mieux connaître les intervenantes et à se sentir plus à l'aise dans les lieux. Pour eux, le temps a alors permis à leur enfant non seulement de mieux comprendre le fonctionnement des services, mais aussi de mieux comprendre la raison pour laquelle il devait s'y rendre périodiquement.

> « Je pense qu'elle a compris, qu'elle commence à comprendre bien des choses, que ces parents… bien là, je ne peux pas me mettre à sa place non plus, mais elle a compris que, depuis le début, dans le fond, ses parents n'étaient pas ensemble. Je ne sais pas si elle réalise ça, mais elle réalise qu'il y a des liens qui se forment un peu plus avec son père, bien ça c'est évident. » *-Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Quelques parents (n=3) ont par ailleurs tenu à ajouter que grâce à l'accueil chaleureux des intervenantes et à leur capacité d'interagir avec l'enfant, le passage dans les services a été facilité. L'enfant est maintenant familier et n'a plus d'appréhension à fréquenter l'endroit.

> « Le fait qu'elle est bien accueillie, que c'est un espace pour elle, c'est un vingt minutes d'exploration, de jeu, d'être avec des personnes qu'elle revoit. Puis, avec d'autres enfants aussi. Je sens que c'est une expérience qui est agréable pour elle. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Mon gars connaît les intervenantes et ceux qui travaillent là. Il se sent bien avec eux autres et il s'en va voir son ami. Il se ramasse là à toutes les deux fins de semaine, donc il va voir [nom de l'intervenante] ou il va voir [nom de l'intervenante]. Il est familier. » *-Père-021, échanges de garde supervisés*

5.2.10 Sources de satisfaction et d'insatisfaction

Afin de vérifier comment améliorer les services pour que ce soit toujours une meilleure expérience pour les familles qui les utilisent, il a été demandé aux parents de s'exprimer sur ce qu'ils avaient le plus et le moins aimé dans les SDAS.

5.2.10.1 Des parents satisfaits

Questionnés à savoir ce qui, précisément, les rendaient le plus satisfaits, les parents sont nombreux à avoir mentionné le fonctionnement des SDAS (n=10) et l'attitude générale du personnel qui y travaille (n=8). Les plages horaires, la simplicité du fonctionnement, le bas prix du service, la neutralité des rapports d'observation, la fiabilité et la flexibilité des ressources sont au nombre des éléments qui ont permis aux parents d'être satisfaits de leur expérience. Pour ces parents, autant d'éléments facilitants leur permet, entre autres, de réduire leur stress et de se concentrer davantage sur le positif.

> « La fiabilité. C'était fiable comme service. Je savais que si je réservais une plage horaire, qu'il n'y aurait pas de problème rendu là, puis que tout se déroulerait comme prévu. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

> « Je dirais mes rapports. Je le savais que je n'étais pas un danger pour mes enfants et mes rapports ne pouvaient démontrer autre chose que ça malgré que ce n'était que des faits observables justement. [*Vous sentez que les rapports d'observation étaient objectifs?*] Absolument et ils ont beaucoup aidé et même que… ils ne sont pas obligés d'en fournir, c'est nous qui le demandons et je l'ai demandé à chaque fois qu'on a eu à se présenter en cour. Je suis persuadée qu'à chaque fois ça a eu un poids important. » *-Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

Au-delà du fonctionnement des services, l'attitude générale du personnel est un aspect qui a satisfait un bon nombre de parents (n=8). L'enthousiasme, la chaleur, l'accueil, l'écoute, l'honnêteté et l'empathie sont parmi les qualités qu'ils attribuent aux personnes qui travaillent dans les ressources. De petites actions simples peuvent parfois se transformer en grandes sources de satisfaction pour les parents.

> « Oh, je dirais le service au complet. Le monde qui est là est sympathique. Ils sont toujours de bonne humeur. C'est merveilleux. » *-Père-021, échanges de garde supervisés*

> « Le plus satisfait? Je trouve que c'est la compréhension qu'ils apportent et l'écoute. L'écoute, la compréhension… et la directrice a quand même un très bon dialogue. Elle est ouverte. Moi, j'arrive et je lui présente quelque chose et j'explique ma situation. Elle est tout de suite sur le téléphone et elle appelle. » *-Père-022, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Par ailleurs, parmi les autres sources de satisfaction nommées, mentionnons celle associée au contact parent-enfant (n=7). En effet, des parents indiquent que leur plus grande source de satisfaction est de voir leur enfant (n=5) tandis que pour d'autres, c'est le fait que leur enfant ait accès à son autre parent (n=2). Pour ces parents, la relation a pu évoluer positivement à travers le recours aux services et c'est ce qui les comble le plus.

> « Mais, personnellement, les services que j'ai eus, je pense qu'ils sont adaptés. Ils font juste que ça facilite le rapprochement entre les parents et les enfants dans ce milieu-là. Personnellement, je trouve que c'est une bonne façon de, pas de contrôler, mais d'être capable de commencer les liens, puis les poursuivre après ça quand qu'on est rendu à une autre étape. » *-Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « C'est que mon gars… mais justement qu'il voit sa mère, qu'il ait une présence, qu'il sache qui est sa mère dans le fond, pour se rendre compte qu'il a deux parents. Pour moi, c'était plus pour le bien de [nom de l'enfant], pour qu'il fasse son évaluation lui-même, la part des choses. » *-Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

La constance des visites ou des échanges permet autant au parent qu'à l'enfant d'être rassuré. Il s'agit là d'un autre élément qui a émergé du discours des parents lorsqu'il est question de leur satisfaction (n=4). Qu'ils reconduisent leur enfant pour une visite ou qu'ils procèdent à l'échange de l'enfant, les parents savent que l'autre se présentera. Le cas contraire, il n'y aura pas de chicane ni de conflit; c'est la ressource qui gèrera la situation.

> « Ce qui me satisfait le plus là-dedans jusqu'à présent, c'est la régularité des visites, parce qu'avant c'était quand ça lui tentait. Depuis ce temps-là, c'est toujours. Ce n'était pas du tout mon objectif premier, mais c'est le résultat que j'apprécie le plus. » *-Mère-06, échanges de garde*

5.2.10.2 Des parents un peu moins satisfaits

Source de satisfaction pour plusieurs, le fonctionnement des ressources peut également être une source de mécontentement pour d'autres. En effet, treize parents rapportent avoir été importunés par différents aspects des services. Principalement, ils reprochent aux ressources leur manque de flexibilité en ce qui a trait aux plages horaires et leur manque de rigueur sur certaines pratiques. En effet, des parents auraient souhaité, par exemple, que les horaires tiennent davantage compte de l'agenda scolaire des enfants ou que les intervenants soient plus minutieux dans leurs vérifications (ex. le parent a-t-il bien ramené le toutou de l'enfant ou a-t-il bien pris soin de lui donner un antibiotique). D'autres auraient aussi aimé des plages horaires plus longues. Le fait que les collations pour l'enfant ne soient pas toujours contrôlées, que les activités parent-enfant lors des visites manquent d'encadrement ou que les intervenantes manquent de discrétion devant l'enfant peut aussi irriter les parents.

> « C'est que vers la fin il y avait une négligence côté, comme je vous l'ai dit tantôt, de surveiller dans le sac qu'il ne manque rien. Parce que quand il manquait de quoi, j'étais pris pour aller chez sa mère, aller le chercher dans le fond. C'est parce que le but des échanges c'était qu'on ne se rencontre pas. Quand tu es pris après ça pour aller chez l'autre, c'est une autre affaire. » *-Père-07, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Le fait qu'il n'y ait pas les plages horaires adaptées aux enfants, aux périodes que… c'est juste les fins de semaine, mais les enfants ont des congés à Noël, à la semaine de relâche. Des fois, ils ont des vendredis et des lundis de congé et ces choses-là. Je trouve que ce sont des désagréments. » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

Par ailleurs, l'aménagement physique des lieux est également déploré (n=5). Les parents jugent que les espaces ne sont pas divisés de manière à favoriser l'intimité et que l'aspect général des lieux pourrait être amélioré. L'emplacement du stationnement est aussi une source d'insatisfaction pour quelques parents (n=2).

> « [Réflexion] Encore là, le fait que mon ex-conjoint n'aimait pas ça aller là […]. Déjà lui, il trouvait la vie assez sombre et misérable et il avait beaucoup d'idées suicidaires. Lui, d'aller voir sa fille dans une place aussi déprimante, ça faisait lui rappeler que la vie c'était de la merde. Donc ça [l'apparence des lieux], ce n'était pas un point fort. Ce n'était pas un endroit où tu dis "Ah oui! On a du plaisir là-bas. C'est vraiment bien comme place." Ce n'était pas ce que ça dégageait. Donc, disons que ça n'a pas aidé au fait qu'il me disait tout le temps "Je veux arrêter de la voir là, je veux arrêter de la voir." Je lui dit "Tu vas arrêter de la voir là quand tu vas te sentir mieux." » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

Mentionnons aussi que quelques parents ont eu l'impression d'être étiquetés (n=3). Le fait de se sentir comme en prison, d'être observés ou comparés aux autres parents présents a introduit un certain malaise, rendant l'expérience un peu moins satisfaisante.

> « [Réflexion] C'est dans la salle d'attente, quand il y a d'autre monde. Des fois, c'est bizarre, parce qu'on dirait que tu t'associes à ce groupe de personnes-là parfois. Justement en fin de semaine, j'étais là et je regardais les gens autour. Je suis un gros observateur et j'ai probablement porté un jugement, mais je voyais que c'était des personnes qui sont maganées dans la vie. […] On dirait que tu t'associes à ça, mais tu n'es pas ça. Tu te demandes pourquoi tu es là. Tu te dis "Me semble que je n'ai pas d'affaires là, mais je suis ici pour mon bien." » *– Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Moi, je pense que c'est la perception que les gens ont pu avoir de moi. Je me suis senti comme si moi j'avais un problème de comportement. Puis pas d'accompagnement, laissé à moi-même. » *– Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

Enfin, il est important de préciser que le quart des participants (n=6) n'a aucune insatisfaction majeure à souligner par rapport aux services. Pour eux, l'expérience a été positive et spontanément, ils n'arrivent pas trouver d'aspect négatif à leur expérience.

> « Le plus insatisfait par rapport aux services? Il n'y a pas vraiment de… je dirais qu'il n'y a rien qui m'a rendu insatisfait. En tant que tel, si j'avais certains besoins ou si j'avais certains conseils à demander, ils y allaient au mieux de leur connaissance. Puis, en général, j'ai été bien conseillé. J'ai été bien répondu donc je pense que c'est probablement ça, ma réponse. » *-Père-024, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

5.2.11 Regard sur le système judiciaire

Les répondants ont été amenés à s'ouvrir sur leur expérience avec le système judiciaire. À ce sujet, ils se sont donc exprimés au sujet de ce qu'ils avaient mieux ou moins aimé de la part des juges et des avocats. Certains ont également tenté de formuler quelques recommandations pour améliorer l'expérience des parents en cour.

5.2.11.1 Satisfaction à l'égard du travail des juges

La satisfaction quant au travail des juges est assez partagée. Chose certaine, aucun parent visiteur n'est satisfait des décisions ou des actions prises par le juge. En effet, seuls des parents gardiens ou des parents en échanges de garde rapportent être satisfaits des juges (n=12).

Ainsi, les parents qui sont satisfaits du travail des juges le sont pour des raisons différentes. D'abord, ils considèrent que le juge a su ramener l'intérêt de l'enfant au premier plan de toutes ses décisions (n=4). Il s'est assuré que l'enfant soit protégé et en sécurité.

> « Au niveau des juges, j'ai apprécié aussi le jugement qui a été donné. […] Le juge, ce qui l'intéressait, c'était la sécurité de l'enfant. C'était concernant l'enfant, c'était ça sa concentration. Il n'y avait pas de préjudice concernant les parents. » *-Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

Puis, des parents (n=4) ont apprécié que les juges puissent faire la part des choses, c'est-à-dire qu'ils parviennent à trancher dans des situations complexes opposant les deux parents.

> « En tous cas, bref c'est le juge qui a dit "Non, on va faire une analyse psychosociale." C'est le juge qui a ordonné ça. Ce n'est même pas mon avocat qui a travaillé pour ça, c'est le juge. De ce côté-là, il a été correct. Il ne voyait pas pourquoi elle me niaisait avec ça, mais c'est ça. » – *Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Puis, sans vouloir détailler davantage leurs propos, des parents se sont contentés de dire que de façon générale, ils étaient satisfaits du travail des juges (n=5). Pour eux, le processus a été positif et ils ne reprochent rien aux décisions ordonnées.

> « Oui, c'était exactement ce que je demandais puis ça s'est fait avec le sourire. » *-Mère-010, parent gardien, visites supervisées*

5.2.11.2 Insatisfaction à l'égard du travail des juges

Treize répondants ont des reproches à formuler à l'égard du travail des juges. Pour la plupart, ces reproches concernent le manque d'analyse des dossiers (n=10). En effet, les parents estiment que les juges ne prennent pas suffisamment de temps pour consulter les dossiers et qu'ils ne parviennent pas à en faire une lecture éclairée, se limitant souvent aux dernières pages. De ce fait, ils ne sont pas à même de constater l'ampleur du problème et leurs décisions, selon les parents, ne reflètent pas bien leur réalité. Les parents indiquent aussi qu'ils ne sentent pas assez écoutés.

> « Ça aussi c'est un jugement que je trouve… Il s'est fait avoir, il s'est fait endormir et adoucir. Il laisse une chance au père alors que s'il avait suivi le dossier de plus près, depuis le début mettons, il aurait pu s'en rendre compte qu'il y a eu de la manipulation de tous bords, tous côtés. » *-Mère-011, échanges de garde supervisés*

> « Quand on essayait de le convaincre de ne pas accorder la requête de Monsieur, il n'était même pas au courant de ce qu'on avait amené comme éléments pour appuyer notre point dans les rapports. Des fois, il ne les avait même pas lus, il fallait que mon avocate insiste pour dire "Dans les rapports, on le voit clairement, Madame fait ci, Madame est comme ça, les enfants réagissent comme ça." Bon, là il devait s'arrêter, suspendre l'audience pour aller au moins lire un petit peu. C'est ça, il fallait qu'on insiste. » -*Mère-014, parent visiteur, visites supervisées*

En plus de ne pas bien comprendre leur dossier, trois parents ont mentionné que les nombreux changements de juges étaient regrettables, car cela nuisait à l'analyse de leur situation. Deux autres ont mentionné que les hommes étaient encore trop souvent désavantagés par rapport aux femmes tandis que deux ont simplement mentionné qu'ils étaient insatisfaits, sans préciser davantage leur pensée.

5.2.11.3 Satisfaction à l'égard du travail des avocats

Parmi les parents qui relèvent des éléments positifs à l'égard du travail des avocats (n=15), la plupart indique avoir apprécié l'accompagnement reçu (n=7). Ils estiment que les avocats les ont bien écoutés, qu'ils ont été bien conseillés et qu'ils ont été proactifs dans leur travail. Le fait de simplifier les procédures et de ramener les démarches à un niveau de compréhension adapté a été apprécié par des parents.

> « Elle me faisait des propositions, beaucoup de propositions simples. Moi, je voyais que c'était un processus compliqué alors qu'elle amenait tout ça d'une manière simple. » -*Mère-03, parent gardien, visites supervisées puis échanges de garde*

> « Je pense que c'est quand même les conseils, certains conseils judicieux. Comme je vous dis, ma deuxième avocate a fait un meilleur travail dans les conseils qu'elle a pu m'apporter, les protections, l'ouverture d'esprit. Quand même, ils ne sont pas tous dans le même bateau. Ça, c'est peut-être le côté que j'ai le plus apprécié. » – *Père-017, parent visiteur, visites supervisées*

> « Oui, oui, oui! Depuis que je suis tombé avec l'avocat que j'ai, c'est vraiment correct. Il m'informe de tout, il m'explique tout. Il m'appelle régulièrement. Il prend le temps de me parler. Il prend le temps de m'expliquer les choses. » -*Père-022, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Parmi les autres sources de satisfaction qui ont émergé, un parent a particulièrement apprécié le fait que la mère ne soit pas favorisée au détriment du père alors qu'un autre a souligné qu'il avait aimé que son avocat place l'intérêt de l'enfant au cœur des préoccupations communes. Puis, précisons simplement que cinq personnes s'estiment satisfaites du travail de leur avocat, sans toutefois approfondir davantage leur réflexion.

5.2.11.4 Insatisfaction à l'égard du travail des avocats

Ce qui semble le plus déplaire aux parents, c'est d'avoir l'impression que les avocats travaillent d'abord et avant tout pour l'argent et leur intérêt personnel (n=9). Parce que certains parents bénéficient de l'aide juridique, ils ont aussi l'impression que leur avocat les prend moins au sérieux ou que leur cause est moins importante que d'autres. Aussi, des parents peuvent avoir le sentiment de n'être qu'une cause familiale parmi d'autres, ce qui fait en sorte que leur avocat est moins explicite lorsque vient le temps de leur transmettre les informations nécessaires. Les parents aimeraient être davantage consultés dans les décisions qui les concernent (n=3). Un parent indique, pour sa part, ne pas comprendre comment des avocats peuvent écarter aussi facilement l'intérêt de l'enfant.

> « Je vais te dire ben franchement, mon avocat je lui ai donné cinq cents piastres et il s'en foutait pas mal. Il allait là et après, il n'a jamais pris de temps de me parler plus qu'il faut. C'est quoi ? Il aurait fallu que j'aille…. Ils ont tellement de causes, ça roule tellement. Dans ce milieu-là, on dirait qu'ils ne prennent pas le temps de… Peut-être que c'est mon avocat que j'ai choisi qui n'était pas… Je n'ai peut-être pas trouvé assez compréhensif ou prendre le temps de m'écouter, mais en même temps, les autres étaient deux fois le prix. » – *Père-05, parent visiteur, visites supervisées puis échanges de garde*

Perplexes quant au travail de leur avocat, cinq parents insistent pour dire qu'ils ne sont pas du tout satisfaits du travail de leur avocat. Par contre, ils ne sont pas particulièrement enclins à développer davantage sur le sujet.

> « Non. Mais c'est parce que ça n'évolue pas mon affaire. Ça fait deux ans, je suis au même point qu'avant, de me servir du foutu programme [de droits d'accès supervisés]. Fais que, moi, en deux ans, ça n'a pas bougé, ça a même reculé. [Soupir] » *-Père-015, parent visiteur, visites supervisées*

5.2.11.5 Un système judiciaire à améliorer

Quelques parents (n=10) ont tenu à formuler des recommandations pour tenter d'améliorer l'expérience des familles dans l'appareil judiciaire. Parmi ces suggestions, mentionnons l'importance de considérer les deux parents et non uniquement la mère (n=3). En effet, les pères qui ont tenu des propos à cet égard rapportent se sentir défavorisés face à leur ex-conjointe.

> « Oui, je suggérerais… ce que je pourrais suggérer c'est qu'un père responsable… est pareil ou identique à une mère responsable. Un papa reste un papa, une maman reste une maman. Donc ça serait mieux. Moi aussi, j'ai le même amour que mon ex a, vis-à-vis de mon enfant. On ne peut pas dire que c'est la maman qui aime plus ou c'est le papa qui aime plus. Moi aussi je suis capable comme elle est capable de pouvoir élever l'enfant. Donc, je pourrais dire, il serait toujours avantageux de pouvoir équilibrer la responsabilité de l'enfant soit une garde partagée, deux semaines/deux semaines, parce que nous avons la même affection. » *-Père-02, parent visiteur, visites supervisées*

Par ailleurs, d'autres (n=2) suggèrent qu'à partir d'un certain âge, on devrait écouter davantage la parole de l'enfant, de manière à considérer son point de vue également. Une meilleure communication, voire une plus grande disponibilité des juges (n=2) de même qu'une meilleure lecture des dossiers (n=2) sont également au nombre des pistes d'amélioration proposées par les parents.

> « Moi je dirais de donner… Je comprends qu'il y en a qui peuvent abuser, mais qu'ils donnent leur numéro personnel ou un numéro, un *page* ou n'importe quoi. Qu'ils puissent voir que c'est une personne qui est en détresse, qui a besoin d'information. Qu'ils soient accessibles et qu'on puisse répondre. Parce que j'appelais d'autres avocats, mais les autres avocats me disaient "Oui, mais vous n'êtes pas mon dossier ", "Oui, mais là je veux des informations, je suis en train de *badtripper* ma vie, parce que je me fais menacer de me faire enlever mon enfant, parce que je le séquestre pis tout. Ce n'est pas vrai pantoute." » *-Mère-012, échanges de garde supervisés*

Enfin, un seul répondant propose des recommandations en lien avec l'aménagement des salles d'audience. En effet, il souhaiterait que les tables soient disposées de manière à ne pas devoir affronter l'autre parent en face à face, puisqu'il s'agit parfois d'une épreuve difficile.

Chapitre 6

L’expérience et la satisfaction des enfants utilisateurs de services de droits d’accès supervisés

Chapitre 6 : L'expérience et la satisfaction des enfants utilisateurs de services de droits d'accès supervisés

Marie-Christine Saint-Jacques
Julie Noël
Marie-Christine Fortin
Annick St-Amand
Sylvie Drapeau
Marie-Hélène Gagné

« Bien moi là, j'étais stressé un peu, pour la première fois.
Puis ça s'est très, très, très bien passé. » (Garçon, 0711[16])

Ce chapitre porte sur le point de vue des enfants qui fréquentent les ressources de droits d'accès supervisés. L'objectif de cette section de l'étude est de comprendre l'expérience vécue par les enfants et les adolescents ainsi que la satisfaction éprouvée à l'égard du service et des intervenantes.

6.1 Méthodologie

6.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée d'enfants qui obtiennent ou qui ont obtenu des services de droits d'accès supervisés (SDAS) au cours des six mois précédant l'entrevue. Tous fréquentent ou ont fréquenté une ressource de droits d'accès afin d'y obtenir des visites supervisées ou des échanges de garde supervisés. Ils ont eu recours aux SDAS en vertu d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente survenue en médiation. Par ailleurs, mentionnons que les ressources offrent parfois des SDAS aux enfants provenant des services de protection de la jeunesse; ces enfants ont toutefois été exclus de la présente étude.

6.1.2 Recrutement

Afin de recruter les enfants, des intervenantes travaillant dans deux ressources différentes ont approché des parents afin de leur parler de l'étude. Un feuillet explicatif leur a été présenté (annexe 6.1) et avec leur accord, leurs coordonnées ont été transmises à l'équipe de recherche. Sans avoir déjà participé à la recherche, ces parents ont donc été contactés par la professionnelle de recherche afin de solliciter leur consentement pour que leur enfant participe. Cette stratégie a permis de recruter 13 enfants.

Avec leur autorisation explicite, des parents qui avaient pris part à d'autres volets de l'étude ont été sollicités pour que leur enfant participe à ce nouveau volet. En effet, au terme de la dernière entrevue téléphonique complétée, il avait été demandé aux parents s'ils acceptaient d'être contactés de nouveau pour la poursuite de l'étude. Cette procédure a permis de recruter cinq enfants.

Notons aussi que pour les deux stratégies de recrutement, une procédure téléphonique (annexe 6.2) avait été préétablie afin de faciliter le contact. C'est ainsi qu'entre le 1er mars 2014 et le 1er août 2014, la chercheuse principale et la professionnelle de recherche coordonnant l'ensemble de l'étude ont recruté les participants puis mené les entrevues de recherche.

[16] Chacune des citations est notée de la façon suivante : le sexe de l'enfant, le numéro du répondant suivi de son âge (Ex. : Garçon, 0108).

6.1.3 Échantillon

L'échantillon final est non probabiliste et il est formé de volontaires. Les enfants proviennent de trois ressources de supervision. En tout, 18 enfants issus de 15 familles distinctes ont participé à ce volet de l'étude. De ce nombre, on compte dix garçons et huit filles âgés de 6 à 15 ans (M = 10,1 ans). Les deux tiers d'entre eux (n=12) rencontrent un de leur parent dans le cadre de visites supervisées et sont âgés de 9,9 ans en moyenne. Quant aux six enfants qui utilisent les services d'échanges de garde supervisés, ils sont âgés, en moyenne, de 10,6 ans (Tableau 6.1).

Tableau 6.1 - Répartition des enfants selon leur âge et le type de service utilisé

Âge	Type de service utilisé	
	V.S.	É.G.
6 à 9 ans	7	3
10 à 13 ans	4	1
14 ans et plus	1	2

La fréquence des visites supervisées est généralement aux quinze jours, à l'exception d'un enfant qui rencontre son père chaque semaine et d'un autre qui voit sa mère une fois par mois (Tableau 6.2). Pour les enfants en échanges de garde supervisés, quatre d'entre eux habitent avec leur mère et voient leur père une fin de semaine sur deux. De ce nombre, un seul enfant ne dort pas au domicile du père. Aussi, deux enfants vivent au domicile des deux parents, dans le cadre d'une garde partagée.

Tableau 6.2 - Modalité de garde de l'enfant selon le type de service utilisé

Modalité de garde	Type de service utilisé	
	V.S.	É.G.
L'enfant vit uniquement avec sa mère	8	1[17]
L'enfant vit surtout avec sa mère (plus de 60% du temps avec elle)	-	3
L'enfant vit uniquement avec son père	4	-
L'enfant vit en garde partagée (± 40% à 60% avec chaque parent)	-	2

Les dispositions entourant les échanges de garde sont ordonnées par la Cour supérieure dans le cas de quatre enfants. Pour les deux autres, un premier utilise les services d'échanges de garde à la suite d'une entente volontaire entre ses parents et pour le deuxième, cette donnée est manquante. Quant aux visites supervisées, l'accès aux services est ordonné par la Cour supérieure dans la plupart des cas, à l'exception d'une situation où il s'agit d'une entente survenue au terme d'une médiation entre les parents.

[17] Un enfant voit son père une fin de semaine sur deux, mais ne dort pas chez lui.

6.1.4 Collecte et analyse des données

Les informations ont été collectées par le biais d'une entrevue semi-dirigée qui a eu lieu à la ressource de droits d'accès supervisés ou au domicile de l'enfant. Une seule entrevue a été menée au téléphone, et ce, compte tenu de l'âge suffisamment élevé de l'enfant. Ce type d'entretien semi-dirigé, qui permet de recueillir de l'information sur les événements, les comportements, mais aussi sur le sens que les personnes y accordent (Mayer et Saint-Jacques, 2000) est organisé autour des thèmes considérés significatifs pour le sujet étudié. Précisons aussi qu'un même guide d'entrevue (annexe 6.3) a été utilisé avec l'ensemble des enfants, avec des adaptations mineures pour les plus jeunes. De plus, certaines questions s'adressaient uniquement aux enfants en échange de garde, alors que d'autres ne concernaient que les enfants voyant leur parent dans un contexte de visites supervisées. Au cours de l'entrevue et dans les limites des capacités personnelles de l'enfant, ce dernier a été amené à s'exprimer sur sa compréhension des services, sur leur utilité, sur ses sentiments avant, pendant, et après être allé à la ressource ainsi que sur sa satisfaction générale à l'égard des SDAS. Précisons également que des questions adaptées à son âge lui ont été posées, et ce, à travers des activités impliquant la présentation d'images, le dessin, la pâte à modeler, des mises en situation, des phrases à compléter et quelques questions projectives (baguette magique et conseils à mon meilleur ami). Le guide d'entrevue, composé de 31 questions, a été inspiré en partie par celui développé par Deljavan et Saini (2016).

La durée des entrevues a varié de 21 à 43 minutes et elles ont été enregistrées sur un support numérique. Avant de commencer l'entrevue, un bref questionnaire complété par le parent gardien (annexe 6.4) a permis de dresser le profil sociodémographique de l'échantillon tel que présenté plus haut. Ce questionnaire a été rempli par téléphone au moment de solliciter le consentement du parent ou juste avant que ne débute l'entrevue avec l'enfant.

Les entrevues ont été retranscrites intégralement. Une synthèse de chacune des entrevues a été dressée en se centrant sur les dimensions particulièrement importantes de chaque situation (annexe 6.5). Cette façon de faire a permis d'explorer les thèmes significatifs par entrevue. Afin d'étudier les propos des enfants, l'analyse de contenu thématique a été utilisée (Bardin, 1993). Une première analyse verticale des entrevues a permis de catégoriser le contenu en tenant compte des thèmes abordés. Cela a donné lieu à un premier découpage permettant de localiser les thèmes à analyser. L'unité d'analyse retenue ici étant l'idée, la seconde étape a consisté à développer un système de sous-catégories permettant de rendre compte de la diversité des idées émises par les répondants. Par la suite, une analyse horizontale de chacun des thèmes a été faite de manière à repérer la diversité des points de vue des enfants et des adolescents. Quelques repères quantitatifs sont fournis au lecteur uniquement dans le but de faire état des idées ou points de vue largement partagés ou, à l'opposé, plus marginaux. Les émotions vécues par les enfants en lien avec les visites ou les échanges de garde supervisés ont été traitées en constituant une matrice qui permet de cerner ce que ressent l'enfant avant, pendant et après le contact supervisé. Lorsque nécessaire, les réponses des enfants utilisant les services d'échanges de garde ont été traitées distinctement de celles des enfants en visites supervisées. Toutes les données ont été analysées à partir du logiciel N'Vivo 10. Enfin, les quelques données issues du questionnaire sociodémographique ont été exportées dans le logiciel Excel afin de réaliser des analyses.

6.1.5 Limites de l'étude

Les résultats de l'étude doivent être interprétés à l'intérieur des limites méthodologiques. Les enfants qui ont participé à l'étude sont volontaires et ce sont leurs parents qui les ont autorisés à prendre part à l'entrevue. Il est possible que ces enfants présentent des caractéristiques différentes de ceux dont les parents (ou l'enfant lui-même) ont refusé qu'ils participent à l'étude. Aussi, l'étude documente la

situation de 18 enfants fréquentant trois ressources distinctes, ce qui constitue un échantillon intéressant et plutôt diversifié pour ce domaine d'étude. Notons que les quelques études qui se sont appuyées sur le témoignage d'enfants en ont rencontré entre 22 (Szirom et coll., 2008) et 29 (Jenkins et coll., 1997). L'analyse du matériel a fait ressortir une saturation des idées émises au moment de mettre fin à la collecte des données. Toutefois, on ne peut prétendre qu'il s'agisse d'un échantillon représentatif de l'ensemble des enfants utilisant les SDAS.

6.1.6 Considérations éthiques

L'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) (n° d'approbation 2012-057 phase II / 14-11-2013). Tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre afin de respecter l'intégrité et la dignité des enfants tout au cours du processus de recherche. Les parents et les enfants ont été informés des mesures de confidentialité. Le parent a signé un formulaire de consentement pour autoriser son enfant à participer à l'étude (annexe 6.6). Quant à l'enfant, un formulaire d'assentiment (annexe 6.7) lui a été lu puis expliqué avant que ne débute l'entrevue. Cette tâche a été effectuée par la chercheuse principale ou la professionnelle de recherche coordonnant l'ensemble de cette étude.

6.2 Résultats

Les réponses des enfants aux différents thèmes discutés avec eux seront développées. Ces thèmes concernent : 1) la manière dont se déroulaient les contacts ou les échanges de garde avant que ceux-ci ne soient supervisés, 2) la compréhension du jeune des raisons motivant l'utilisation de la ressource et la surveillance des contacts et du fonctionnement général des services, 3) la perception de l'enfant à l'égard de la décision de fréquenter les SDAS, 4) la satisfaction éprouvée à l'égard des services, 5) les émotions que soulèvent chez l'enfant le fait de participer à des contacts ou échanges supervisés, 6) le soutien perçu de la part des intervenantes.

6.2.1 Les contacts parent-enfant avant qu'ils ne soient supervisés

Il a été demandé aux enfants de nous expliquer comment les contacts parents-enfant se passaient avant d'utiliser la ressource de supervision, les raisons pour lesquelles cela a changé et s'ils ont une préférence à exprimer face aux différents mécanismes utilisés. Cette question est traitée distinctement pour les enfants en échange de garde ou en visites supervisées. Avant de venir à la ressource, deux pères qui utilisent les échanges de garde allaient chercher et reconduire les enfants au domicile de la mère. « *Papa, il venait chez maman me porter… puis moi, puis [avec] mon frère on allait dans l'auto à papa »* (Garçon, 0108). Pour une autre enfant, les échanges se déroulaient à l'école. *« Je pense qu'on y allait par l'école. Donc, un parent, il venait me porter. Puis quand c'est terminé l'école, la fin de semaine, l'autre parent venait me chercher »* (Fille, 0308). Un autre enfant mentionne que l'échange se déroulait dans une station-service située à mi-chemin entre les domiciles des parents. « *Il y a une partie de l'été passé qu'ils faisaient moitié de chemin. […]. On s'échangeait à une station de gaz comme ça, ça sauvait du temps et ils pouvaient aller travailler »* (Garçon, 1015). D'autres jeunes (n=2) mentionnent qu'ils n'ont pas de souvenirs concernant des échanges de garde qui se seraient déroulés à l'extérieur de la ressource.

Des jeunes (n=3) ne sont pas en mesure d'expliquer les raisons ayant entraîné des changements ou encore motivant le changement de lieu pour les échanges de garde. L'un d'entre eux a d'ailleurs l'impression que les échanges se sont toujours déroulés à la ressource : « *je ne m'en rappelle plus, j'étais bébé »* (Garçon, 0406). Des jeunes (n=2) pour leur part indiquent que les chicanes entre leurs parents ont motivé la mise en place des échanges de garde à la ressource. « *Souvent mes parents se chicanaient et tout ça et ce n'était pas drôle pour nous, parce que nous, on ne trouvait pas ça le fun »* (Fille, 1114),

tandis qu'un autre jeune explique que sa mère souhaitait une meilleure gestion des horaires de garde.

> « Mon père n'était pas tout le temps aux heures et c'était tout le temps différent. Ce n'était pas tout le temps six heures. Des fois, cinq heures, des fois quatre heures, des fois sept heures. Ce n'était jamais vraiment contrôlé parfaitement comme ma mère veut » (Garçon, 1015).

Finalement lorsqu'on leur demande leurs préférences en ce qui a trait à l'endroit où se déroule l'échange de garde, les jeunes au fait des conflits entre leurs parents lors des échanges de garde mentionnent qu'ils préfèrent venir à la ressource. « *Ici, parce que ça ne fait pas de chicane »* (Garçon, 0108). Deux jeunes, notamment celui qui indiquait que sa mère souhaitait une plus grande assiduité du père, mentionnent, pour leur part, qu'ils n'ont pas de préférence. « *Ah moi, sérieusement ça ne me dérange pas les deux manières. Je fais plus ça pour ma mère on peut dire »* (Garçon, 1015). Enfin, un autre jeune ayant connu les échanges en milieu scolaire préfère se rendre à la ressource.

Quelques jeunes (n= 5) qui utilisent les services de visites supervisées allaient au domicile du parent non gardien avant que les visites ne se déroulent à la ressource. Un de ces jeunes mentionne que ces visites se passaient bien alors qu'un autre n'a pas de souvenirs à ce sujet. En ce qui concerne les autres jeunes (n=3), ces rencontres étaient plus difficiles. Une première souligne que sa mère a vécu de multiples déménagements et qu'elle avait de la difficulté à respecter les horaires de garde.

> « Bien je la voyais chez elle. À l'appartement où elle vivait. C'est sûr qu'elle changeait souvent d'appartement, mais c'était où elle vivait présentement que je la voyais. Puis, des fois, vu qu'elle déménageait souvent, des fois, elle n'avait même pas d'appartement, elle habitait chez son chum. Puis c'est pour ça que mon père a proposé la maison de la famille, parce que c'était rendu qu'on se voyait trop n'importe où. Ce n'était même plus régulier, c'était plus… c'est ça. C'était mal organisé. Aussi, quand j'étais petite, c'était deux fins de semaine sur trois, mais un moment donné, elle annulait tellement, elle disait qu'elle travaillait, mais elle ne travaillait même pas, elle disait qu'elle avait des voyages, mais finalement, c'était bizarre. Elle annulait tout le temps les fins de semaine, fait que ça finissait que c'était comme, oui, deux fins de semaine sur trois, mais quand ça lui tentait » (Fille, 0214).

Un autre jeune explique pour sa part qu'il était laissé seul et que le parent gardien lui donnait trop de « gâteries ». Ce jeune a aussi rencontré son parent chez une tante avant l'utilisation des services de la ressource. Enfin, une troisième jeune, qui exprime ne pas vouloir répondre à la question, mentionne que les visites se déroulent à la ressource parce que ses frères étaient présents au domicile du parent non gardien*. « C'est parce que, quand j'allais chez mon père, mes frères, ils étaient toujours là. Mais le reste je ne veux pas en parler* » (Fille, 0509).

Des jeunes (n=2) voyaient leur parent chez un membre de la famille (grand-mère, oncle et cousin). Pour un des enfants, les rencontres chez la grand-mère se déroulaient bien, alors que pour une autre enfant elles étaient plus difficiles. « *Bien, sa tante lui avait prêté son appartement. Puis avant c'était son cousin… Il ne s'occupait pas vraiment de nous là »* (Fille, 1810). D'autres jeunes (n=2) ont eu accès à une autre ressource pour rencontrer le parent non gardien. Le premier souligne qu'il s'agissait d'une organisation similaire à celle qu'il fréquente aujourd'hui alors que le second explique que les visites étaient plus fréquentes et qu'elles se déroulaient dans les bureaux de la DPJ.

> « Je ne sais plus comment ça s'appelait. Un autre truc qui ressemblait à ça, mais c'était plus… on la voyait plus de temps, mais après on la voyait, je pense, à chaque semaine, mais après elle faisait des crises, tout, elle pleurait, elle se roulait par terre parce qu'elle voulait nous voir plus souvent. Là, au lieu qu'on la voie souvent, on la voie encore moins souvent » (Garçon, 1511).

Il ajoute qu'il préfère le déroulement des visites à la ressource, car il a l'impression de rencontrer sa mère dans une maison.

> « [Avant], J'aimais moins ça, parce que ça avait l'air… je pense que ça s'appelait… oui, c'est à la DPJ je pense. C'était plus bizarre, parce que l'intervenant était là, c'était comme dans les interrogations de prison. Il était comme derrière une vitre fumée. Je pense qu'il y avait des micros, je ne sais pas trop, mais c'était plus bizarre. C'est dans une petite salle fermée et c'était bizarre. » (Garçon, 1511).

Aussi, des jeunes (n=3) n'ont pas de souvenirs en ce qui a trait au lieu où se déroulaient les visites avant l'utilisation des services de la ressource et un jeune indique qu'il a commencé à fréquenter la ressource à la suite de la séparation de ses parents.

Indépendamment de la nature des services utilisés, on constate que les enfants qui semblent particulièrement apprécier de fréquenter les SDA sont ceux dont les contacts antérieurs avec le ou les parents se déroulaient dans un contexte plutôt insécurisant ou stressant. Par ailleurs, les raisons ayant entraîné le changement des modalités de contact ne sont pas précis pour plusieurs enfants.

6.2.2 La compréhension des raisons motivant l'utilisation des SDAS

La compréhension qu'ont développée les enfants des raisons entraînant l'utilisation des SDAS n'est pas globale, mais spécifique à leur situation. À titre d'exemple, un jeune ayant répondu qu'il fréquente le SDAS parce que ses parents se chicanent répondra que les parents viennent à la ressource lorsqu'ils sont séparés et qu'ils se disputent, alors qu'un autre, dont le parent a un problème toxicomanie, mentionne que les enfants voient leurs parents à la ressource, car ils ont de la difficulté à bien s'occuper de leurs enfants lorsqu'ils consomment des drogues.

De manière générale, les enfants sont en mesure d'associer la fréquentation de la ressource à un problème. Ainsi, plusieurs enfants (n=13) mentionnent que leurs parents ne peuvent se rencontrer parce que « ça fait trop de chicane » (Garçon, 1409). Une jeune explique que les conflits parentaux sont exacerbés par son beau-père et sa belle-mère. *« Disons qu'ils [mes parents] seraient prêts à se voir, mais avec les beaux-pères et les belles-mères, ça fait des problèmes »* (Fille, 1114). Plus rarement (n=2), les enfants vont aborder la séparation sans toutefois parler de conflits parentaux. À ce sujet, l'un d'entre eux mentionne qu'il rencontre son père au sein de la ressource « *parce qu'il habite quand même assez loin »* (Garçon, 0810). Les trois autres jeunes indiquent, comme principale raison, qu'ils rencontrent leurs parents dans le cadre de visites supervisées afin que ce dernier soit surveillé.

> « Mon père il a des problèmes de drogue, puis il ne s'occupe pas bien de nous. Je le rencontre deux heures aux deux semaines, avec une intervenante pour pas qu'il nous frappe ou qu'il s'occupe mal de nous » (Fille, 1810).

Certains jeunes (n=7) vont nommer plus d'un motif menant à l'utilisation des services. Pour certains d'entre eux (n=3), les conflits parentaux et la nécessité qu'un de leurs parents soient supervisés expliquent leur présence au sein de la ressource.

> « Je ne les ai jamais vus s'insulter un devant l'autre, mais je sais qu'ils ne s'entendent vraiment pas bien ensemble, puis mon père n'accepte même pas que ma mère franchisse notre terrain. Je dirais aussi que (ma mère) a besoin d'une supervision, parce qu'elle est souvent sur son cellulaire. Elle est souvent ailleurs que présente pour moi. Ça fait que la ressource, c'est un moyen pour elle de vraiment être avec moi, parce qu'elle n'a pas le choix, sinon elle se fait avertir » (Fille, 0214).

Pour des enfants (n=2), outre les conflits entre leurs parents, l'absence ou les conditions de logement seraient le deuxième motif expliquant les visites supervisées.

> « Là-bas, c'était sale, plein d'affaires, c'était en bordel. Moi, je suis allergique aux acariens et aux chats et elle avait trois chats… mes yeux pleuraient et mon nez coulait. Ce n'est pas un lieu approprié pour moi » (Garçon, 1511).

Un seul jeune a indiqué que sa mère utilisait les services d'échange de garde afin d'obliger l'autre parent à respecter les horaires de garde respectifs.

Par ailleurs, le fait d'utiliser les SDAS semble être un secret pour bien des jeunes. À la question suivante : Si ton ami te demandait de lui expliquer pourquoi tu viens ici, que lui dirais-tu? Plusieurs jeunes (n=7) répondent spontanément « mon ami ne le sait pas » ou « c'est personnel ».

> « Je ne crois pas que c'est vraiment bien que je dise pourquoi, ça fait que je lui dis parce que je ne peux pas voir mon père à la maison, puis si elle me dit pourquoi, je ne lui dis rien d'autre. Je dis "C'est personnel "» (Fille, 0609).

Soulignons aussi que ces enfants ont semblé stressés par cette question et très soucieux de ne rien révéler des raisons motivant l'utilisation des SDAS.

Toujours dans le but de cerner le degré de compréhension de la situation, nous avons demandé aux enfants dont les visites sont supervisées (n=12) de nous expliquer pourquoi, à leur avis, une personne devait superviser ces rencontres. La moitié des répondants (n=7) mentionnent que la présence des intervenantes (généralement deux personnes), vise à surveiller le parent non gardien. À ce sujet, quelques jeunes abordent les comportements du parent : « *C'est pour surveiller, mettons s'il fait des mauvaises affaires ou des choses comme ça »* (Garçon, 1209). Des jeunes indiquent que les intervenantes ne font pas qu'observer, mais qu'au besoin, elles peuvent intervenir directement auprès du parent, pendant la visite supervisée, pour baliser les comportements de ce dernier :

> « Si à mettons je veux qu'elle arrête de faire un truc. À mettons que quand elle parle, j'ai mal à la tête, que je lui dis d'arrêter et elle continue. Là, il faut que j'avertisse l'intervenante » (Fille, 1608).

On remarque aussi que deux de ces jeunes précisent que sans surveillance, ils sont à risque d'abus physique. « [*Elles surveillent*] *si papa nous frappe ou quelque chose »* (Garçon, 1706). Une jeune indique plutôt que ce sont les propos du parent qui sont surveillés par les intervenantes. « *Pour ne pas que papa dise des choses méchantes ou quoi que ce soit de mal »* (Fille, 0910).

Pour quelques jeunes, les intervenantes sont là pour veiller au respect des règles de la ressource et pour éviter que les enfants ne se blessent. On notera, au passage, qu'il s'agit d'un rôle habituellement dévolu aux parents : « *Pour nous surveiller. Si on se fait mal »* (Garçon, 1307).

> « S'il n'y avait pas de surveillante, il n'y aurait pas de règles. Fait qu'on aurait le droit de sauter sur les divans… bien on pourrait bien se faire mal… je suis contente qu'on ne se faisse pas mal… Vu que chez nous, quand on passe, on se fait souvent mal (Fille, 0609).

Quelques jeunes ne savent pas pourquoi les visites sont supervisées. L'un d'entre eux indique que les personnes sont présentes « *pour prendre des notes »* (Garçon, 1409), tandis qu'un autre croit que les visites sont supervisées parce qu'elles ne se déroulent pas au domicile du parent : « *parce qu'on n'est*

pas dans une propriété à nous » (Garçon, 1511). Notons aussi qu'un jeune ne veut pas parler des motifs qui mènent à la surveillance de son père durant les visites.

Plusieurs jeunes soulignent que la présence des intervenantes ne les dérange pas, notamment parce que celle-ci n'est pas intrusive.

> « Ça ne me dérange pas gros, parce qu'ils font juste surveiller. C'est comme des gardiennes à l'école. Ça surveille, ce n'est pas genre… genre ça ne regarde pas tout le temps. Des fois, ça regarde dans leur livre, des affaires de même » (Garçon, 1209).

Quelques enfants soulignent être rassurés par cette présence : « *Bien moi, ça me rassure, parce que là je sais que mon père va toujours s'occuper de moi »* (Fille, 1810).

6.2.3 Le pouvoir décisionnel de l'enfant à l'égard de la fréquentation d'un SDAS

Quel pouvoir décisionnel l'enfant perçoit-il avoir dans le fait de fréquenter un SDAS ? Plusieurs enfants (n=10) âgés de 6 à 15 ans, répondent que la décision de participer ou non aux visites ou aux échanges est prise par une autre personne qu'eux. Quelques jeunes l'attribuent aux parents, alors que d'autres ont l'impression que des horaires sont prédéterminés et qu'ils doivent s'y conformer. « *Je ne peux jamais visiter quand je veux. C'est la madame qui faisait les horaires »* (Fille, 0509).

Quelques enfants (âgés de 10 à 14 ans) ont plutôt le sentiment qu'ils utilisent les services de la ressource par choix, qu'ils prennent la décision de rencontrer leur parent ou à tout le moins que leur point de vue a été sollicité. Pour une des jeunes, les visites sont déterminées chaque semaine à la suite d'un contact téléphonique.

> « Oui, oui, c'est moi. C'est… on s'appelle tous les mercredis, c'est moi qui l'appelle. Puis, mettons, elle me demande « On se voit tu en fin de semaine? » Là, je m'en vais le demander à mon père s'il est disponible pour aller me porter. Si mon père est disponible, c'est moi qui décide si j'y vais ou pas » (Fille, 0214).

Parmi les jeunes qui ont indiqué ne pas détenir ce pouvoir décisionnel, une majorité a souligné que si ce choix leur revenait, ils viendraient à la ressource. Des jeunes (n=2) auraient cependant une alternative à proposer, comme de faire l'échange chez une amie, ce qui contribuerait à rendre l'attente moins longue. Un jeune mentionne qu'il ne sait pas ce qu'il déciderait.

6.2.4 La compréhension du fonctionnement des SDAS

Afin de cerner l'expérience des enfants dans les SDAS, des dimensions instrumentales et affectives ont été discutées avec eux. En partant du point de vue que les premiers moments dans la ressource sont importants pour la suite de l'expérience, nous avons voulu comprendre comment les enfants sont accueillis au départ et ce qu'ils retiennent du fonctionnement général des ressources.

Environ la moitié des enfants disent se souvenir de cette première fois et indiquent avoir visité les lieux avant le début des services. « *Avant la première rencontre, on m'a fait tout visiter, pour que je me reconnaisse quand je viens »* (Fille, 1810). Pour les autres répondants, le souvenir de cette première fois est vague ou inexistant. Dans certains cas, ils étaient trop jeunes au départ pour s'en rappeler :

> « Ça fait depuis que je suis bébé que je viens ici pour venir à [nom de la ressource], vu qu'ils sont séparés... J'étais encore un bébé… Je ne marchais pas » (Garçon, 0406).

Ceux dont le souvenir est vague se rappellent dans certains cas avoir visité les lieux, qu'un parent leur a expliqué comment les choses allaient se passer ou se remémorent avoir trouvé qu'il y avait beaucoup de jouets.

En ce qui concerne les explications qu'on leur a transmises quant au fonctionnement des visites ou des échanges supervisés, les réponses des enfants sont variées. Par exemple, des jeunes (n=5) répondent qu'ils ont reçu de l'information concernant le fonctionnement, alors que deux autres indiquent ne pas en avoir reçu. Des répondants (n=2) ont été informés des mesures prises afin d'éviter les contacts entre leurs parents :

> « Que papa et maman ne devaient pas se voir, ça serait beaucoup plus mieux pour nous et que ça sera plus bon pour nous et que c'est super cool ici et qu'il ne faut pas nous en faire. Elle disait que ça allait être très simple. On passe par une porte et on sort par l'autre » (Fille, 1114).

Ensuite, un répondant indique qu'on l'a informé des moments où il rencontrera sa mère. « *Des visites d'une heure… un mercredi sur deux »* (Garçon, 1511). Aussi, une autre précise les moyens qu'elle peut prendre si elle n'est pas satisfaite des visites avec sa mère : « *Si admettons il y a un truc que je veux qu'elle améliore, il faut que je lui dise à celle qui reste là »* (Fille, 1608).

Certains enfants apparaissent au courant de règles de fonctionnement de la ressource qui les concernent, notamment celles de respecter les autres ou les objets, de ne pas crier ou sacrer. Une dizaine d'enfants toutefois ne sont pas au fait de règles particulières à l'organisation. Ils font des parallèles avec l'école, comme la question leur suggérait :

> « C'est qu'on n'a pas le droit de se chamailler avec les autres enfants. On n'a pas le droit de mettons dessiner sur le tableau noir des affaires méchantes, des mots méchants, dire aux autres et faire des affaires méchantes… Je me suis dit que ce n'est pas comme l'école, mais c'est sûrement pareil vu qu'il y a des enfants. C'est un peu la même affaire » (Garçon, 1209).

Les règles nommées par les autres enfants sont diverses. Si certains s'en tiennent à des règles de sécurité générales (accès restreint à certaines pièces, permission à demander, toujours porter ses chaussures, etc.) : « *Il ne faut pas aller dans la cuisine. Les enfants ne peuvent pas aller dans la cuisine. C'est juste les adultes »* (Fille, 0609), d'autres abordent les mesures qui sont prises pour éviter les contacts entre leurs parents. « *Ma mère n'a pas le droit de voir mon père »* (Garçon, 0108). *« Parce qu'il ne faut jamais que les deux parents se croisent. Jamais, jamais, jamais »* (Fille, 0509).

6.2.5 La satisfaction éprouvée à l'égard des services

Sur le plan de la satisfaction générale, on constate que la grande majorité des enfants (n=15) sont contents d'utiliser les services de la ressource. Certains précisent que c'est une bonne alternative, parce que cela leur permet de rencontrer le parent non gardien, qu'il n'y a pas de chicane entre leurs parents, que cette solution est préférable aux rencontres au domicile du parent.

> « Bien, je trouve ça mieux ça que d'aller voir ma mère chez elle. Parce que, comme ça là, j'ai tout le temps son attention. Puis si je lui demande de m'amener, je ne sais pas, un Subway, elle me l'amène. Parce qu'avant, elle ne s'occupait pas vraiment de moi, puis là, comme ça, j'ai vraiment l'impression d'être importante pour elle là » (Fille, 0214).

Aussi, une jeune souligne qu'au départ elle était craintive, mais que maintenant elle aime que les échanges de garde se déroulent à la ressource.

> « Au début, je n'aimais pas ça, parce qu'il se passait des choses avec mon père et j'avais peur de [venir à la ressource], mais je trouvais ça beaucoup plus facile pour eux autres parce qu'il y avait beaucoup moins de chicanes avec mes parents et ils ne se rencontraient pas, ça fait qu'ils ne faisaient pas de conflits et moi je me sentais mieux » (Fille, 1114).

Seuls trois jeunes sont moins enthousiastes en ce qui concerne l'utilisation des services, mais les sources du mécontentement sont de nature différente. Un premier mentionne qu'il trouve le temps long lorsqu'il vient à la ressource pour procéder à l'échange de garde.

> « Parce que des fois c'est long, puis… C'est plate de tout le temps venir ici, de retourner en auto. À cause que j'habite loin, puis c'est long (Garçon, 0108). »

Une deuxième semble plutôt résignée. Elle indique qu'elle n'est pas vraiment contente de venir à la ressource. « *Pas spécialement. C'est juste, je viens ici »* (Fille, 0910). Enfin, une troisième explique que les visites supervisées sont difficiles en raison des comportements de sa mère.

> « Ben… parfois, elle parle beaucoup. Oui et à chaque fois, au début, elle fait une petite phrase, après elle change de sujet, après elle change de sujet. On ne comprend rien » (Fille, 1608).

Nous avons demandé aux jeunes de nous parler de ce qu'ils aiment quand ils viennent à la ressource. La grande majorité d'entre eux (n=16) répondent qu'ils aiment rencontrer leur parent, aller chez eux ou revoir leurs parents à la suite de la visite ou de l'échange. Certains vont ajouter qu'ils aiment jouer avec leur parent, leur frère ou leur sœur. « *J'aime jouer avec papa »* (Fille, 0609). D'autres (n=2) vont plutôt parler des activités, de leurs jeux préférés, comme « *jouer à la pâte à modeler »* (Garçon, 1706).

Plusieurs jeunes (n=10) apprécient les jeux qui sont à leur disposition. Certains (n=4) soulignent par ailleurs que ceux-ci sont différents de ceux qu'ils retrouvent à la maison comme une table de ping-pong ou un baby-foot. « *Bien, j'aime ça parce qu'il y a des gros jeux, puis ça, on peut jouer avec nos parents »* (Garçon, 0711). D'autres (n=6) mentionnent plutôt qu'ils aiment jouer à des jeux de société et faire du bricolage. Aussi, une jeune apprécie l'aménagement des pièces mises à leurs dispositions.

> « Il y a comme un petit salon, avec une petite porte, puis c'est plus réservé un peu, puis quand il n'y a personne dans ce petit salon là, bien on y va. Il y a des divans, il y a une chaise berçante, puis on s'assit là-dessus, on prend des photos, on jase. Puis je trouve ça le fun ça, c'est quelque chose que j'aime faire » (Fille, 0214).

Une autre jeune, pour sa part, souligne que l'ambiance créée dans la salle d'attente appelle au calme.

> « L'ambiance est vraiment calme et quand tu es stressé d'aller chez quelqu'un, ça te permet de te calmer. Il y a des livres, il y a des revues quand tu attends, tu peux parler. Il y a même de la petite musique d'ascenseur. Je trouve que ça détend et les personnes… le service est vraiment… c'est vraiment super » (Fille, 1114).

Enfin, un enfant mentionne qu'il apprécie la présence d'autres enfants avec qui il peut jouer et un autre aime les échanges lorsqu'il y a peu d'attente.

Nous leur avons aussi demandé de nous parler de ce qu'ils n'aimaient pas quand ils viennent à la ressource. Le tiers (n=6) des enfants n'avait rien de particulier à signaler, ils ont donc répondu : rien ou je ne sais pas à cette question. Quelques enfants (n=3) fréquentant la ressource dans le cadre d'échanges

de garde mentionnent qu'ils n'aiment pas « *rester longtemps* » (Garçon, 0108) à la ressource ou « *Patienter trop longtemps quand quelqu'un est en retard* » (Garçon, 1015).

Quelques enfants (n=3) qui rencontrent leur parent dans le cadre de visites supervisées abordent plutôt le manque d'activités « *Je n'aime pas quand j'ai rien à faire* » (Fille, 0609), ou l'usure de jeux mis à leur disposition : « *ici les Barbies ne sont pas vraiment belles* » (Fille, 0609), ou encore l'activité qui est choisie par le parent : « *On fait trop de bricolage je trouve. Elle aime ça faire des bricolages avec nous, mais pas tout le temps, tout le temps ça. Là, je lui propose d'autres activités* » (Garçon, 1511). Deux répondants (âgés de 9 et 15 ans) soulignent que l'aménagement de la ressource ou les jeux sont pensés pour de jeunes enfants et qu'ils ne sont pas adaptés pour les plus vieux :

> « Puis moi, j'ai 15 ans dans deux mois. Puis, je me sens trop vieille pour l'endroit, parce que c'est surtout des jouets d'enfants, il y a surtout des petits enfants qui se promènent, qui crient fort, qui pleurent puis tout. Puis moi, j'aime ça les enfants, je garde puis j'aime ça, mais, ce n'est pas la place que j'aurais voulu avoir des enfants là. Puis c'est juste ça que je n'aime pas, mais le reste, j'aime ça » (Fille, 0214).

Plus rarement, les commentaires des jeunes sur cette question vont référer aux comportements du parent. Par exemple, un enfant a le sentiment que son père accorde plus d'attention à son frère qu'à lui. Une autre est mal à l'aise avec le comportement de sa mère qui, de son point de vue, *« se donne en spectacle »* (Fille, 0214). Les insatisfactions de quelques jeunes sont plutôt liées à la difficulté de gérer la transition (partir de chez le parent pour aller à la ressource), difficulté qui se dissipe après quelques minutes, ou au fait de se sentir inquiet à l'idée d'aller chez l'autre parent.

6.2.5.1 La durée des visites

Bien que nous n'ayons pas d'information concernant la fréquence des visites supervisées pour chaque enfant, on sait que les visites sont d'une durée de deux heures pour la plupart (n=8) des enfants, alors que deux jeunes rencontrent le parent non gardien pendant une heure et un autre a des visites de trois heures (information concernant 12 répondants sur 13).

La moitié des enfants considèrent que la durée des rencontres est adéquate. Une des répondants explique que les rencontres mensuelles d'une durée de deux heures sont suffisantes, étant donné les faibles liens créés avec sa mère :

> « Je trouve ça suffisant. C'est le temps qu'il nous faut pour se conter notre mois. Vu qu'avant, elle ne s'occupait pas beaucoup de moi, on n'avait pas une très grande complicité. Fait qu'on n'a pas grand-chose à se dire non plus là » (Fille, 0214).

Un autre jeune raconte avoir déjà eu des visites un peu plus longues, mais préfère les rencontres d'une durée d'une heure.

> « Une fois une heure et demie, je trouvais ça trop long, parce que l'hiver il fait noir tôt. Ça termine à cinq heures, je pense et après il fait noir, les routes sont enneigées, c'est plus dangereux » (Garçon, 1511).

À l'inverse, près de la moitié des enfants aimeraient que les rencontres avec le parent non gardien soient un peu plus longues. « *Une fois qu'on a trouvé un jeu amusant, ça ne me tente plus vraiment de partir* » (Fille, 0609). Un seul jeune souligne que les visites d'une heure aux quinze jours sont parfois trop longues.

6.2.6 La satisfaction éprouvée à l'égard des intervenantes de la ressource

Lorsque nous avons demandé aux jeunes ce qu'ils appréciaient le plus du travail des intervenantes, le tiers d'entre eux ont abordé la question de la surveillance lors des visites supervisées. Certains mentionnent que la présence de l'intervenante les sécurise : « *C'est quand ils surveillent comme ça, je me sens un peu en sécurité pour ne pas qu'il y ait de problèmes »* (Fille, 1608). D'autres apprécient l'aide ponctuelle qu'ils peuvent recevoir afin que les rencontres se déroulent bien. *« Des fois ils nous aident à trouver des affaires, des jouets, puis ils nous surveillent là »* (Fille, 1810). Une seule jeune indique être parfois dérangée par cette surveillance: *Ils nous regardent là, puis des fois, je me sens observée un petit peu* » (Fille, 0214).

Toutefois, cette même jeune apprécie leurs interventions lorsque ceci est nécessaire :

> « La madame, elle avait remarqué mon malaise un petit peu, parce que là, ça faisait comme 10 minutes qu'elle [ma mère] cherchait ce qu'elle voulait me montrer, puis on dirait qu'elle textait en même temps, elle faisait plusieurs choses. Fait que la madame, elle avait compris mon malaise, puis elle était venue lui dire […] Un moment donné, il y avait une petite fille qui avait fait pipi sur le divan, parce qu'elle était vraiment stressée, puis la madame était venue la consoler, l'aider, puis tout arranger » (Fille, 0214).

D'autres jeunes qui utilisent des services SDAS (n=6) vont aborder la relation qu'ils ont avec les intervenantes. Ils soulignent qu'ils se sentent écoutés : «*elles sont compréhensives »* (Fille, 0910).

> « Ils nous écoutent à la fin de la visite. Parfois, ils disent « Est-ce que vous voulez que je dise à votre mère », exemple, « que vous n'avez pas aimé cette activité, de faire autre chose la prochaine fois? » (Garçon, 1511)

Quand on leur demande directement s'ils se sentent écoutés par les gens qui travaillent dans la ressource ou si ce qu'ils pensent est important pour eux, tous les enfants ont l'impression que les intervenantes les écoutent. Certains soulignent qu'elles sont avenantes, qu'ils peuvent compter sur elles pour intervenir s'il y a un problème. En plus d'avoir l'impression qu'elles sont à leur écoute, des répondants (n=6) indiquent qu'ils ont le sentiment que ce qui les habite est important pour l'intervenante.

> « À chaque fois qu'ils voient qu'on est inquiet, ils nous demandent pourquoi et ils essaient de nous rassurer » (Fille, 1114).

Quelques jeunes (n=4) ont plutôt l'impression que les intervenantes les écoutent, mais qu'elles ne sont pas vraiment intéressées par ce qu'ils pensent ou ressentent.

> « Des fois, j'ai des sentiments quand je repense à quelque chose qui s'est passé, mais pendant ce temps-là, je le garde en dedans, parce qu'ils ne peuvent rien faire. [Interviewer : Puis est-ce que toi, tu leur en parles de ça?] Non, parce que ça ne servirait à rien » (Fille, 0609).

Quelques jeunes (n=2) ont répondu «*parfois*» à cette question, soulignant notamment que cela dépend de l'intervenante. « *Ça dépend avec lesquelles »* (Garçon, 1015). Enfin, d'autres (n=3) ont répondu qu'ils ne le savaient pas alors que deux n'ont pas répondu à la question.

Deux jeunes soulignent qu'ils apprécient les petites attentions que les intervenantes portent à leur égard, comme cette enfant qui mentionne aimer « *quand elles disent que je fais du beau travail »* (Fille, 0609) et celui qui explique recevoir des messages texte de la part des intervenantes :

> « À cause, des fois, ils me laissent des messages à côté-là. Ils ont l'ordinateur pour me texter sur mon iPad » (Garçon, 0406).

Peu d'insatisfactions sont manifestées, si ce n'est deux jeunes qui mentionnent que l'attitude compréhensive et d'écoute varie d'une intervenante à l'autre. Un autre enfant considère que les intervenantes «*ne font pas grand-chose»* en précisant :

> « quand on arrive, ils nous accompagnent pour aller voir notre père, mais quand on ressort, c'est pas mal la même chose » (Garçon, 1209).

Peu de changements sont souhaités de la part des enfants eu égard à la manière dont les intervenantes exercent leur rôle. Les deux jeunes qui ont quelque chose à proposer aimeraient que les intervenantes jouent avec eux, notamment pour tromper l'attente de l'arrivée du parent qui est longue et stressante : « *Oui et ça ferait un divertissement et le stress va s'enlever peu à peu »* (Fille, 1114), et que le jeu soit utilisé pour faciliter la compréhension de l'adolescent ou de l'enfant de différentes situations :

> « tu pourrais faire une activité avec eux… faire une activité pour mieux comprendre à leur niveau et leur expliquer des affaires doucement et faire un jeu en même temps, jouer avec eux et parler » (Fille, 1114).

Enfin, un jeune qui voit son parent dans le cadre de visites supervisées indique qu'il aimerait que les intervenantes soient plus proactives auprès de son parent, qu'elles se rendent compte qu'il y a une limite qui est dépassée sans qu'il ait besoin de solliciter leur aide :

> « quand je suis allé voir [l'intervenante pour qu'elle puisse] lui dire d'arrêter, parfois ne pas toujours attendre que la personne vienne pour lui dire d'arrêter. De lui dire d'arrêter » (Garçon, 1511).

On remarque aussi que plusieurs répondants (n=8) semblent avoir peu d'échanges avec les intervenantes. « *Bien, je ne leur parle jamais... Bien des fois, je lui dis « Bye bye », puis il me dit « Bye bye » »* (Garçon, 0108).

Le rôle des intervenantes consiste, entre autres, à s'assurer que les contacts de l'enfant avec son parent se déroulent dans des conditions qui favorisent leur bien-être. Idéalement, il doit percevoir qu'il peut compter sur elles, si durant la visite quelque chose ne se passe pas bien. La majorité des enfants en visites supervisées (n=11) mentionnent qu'ils peuvent demander de l'aide aux intervenantes qui sont sur place, mais deux enfants ne semblent pas savoir qu'ils peuvent solliciter leur aide. La stratégie du premier enfant est plutôt de tenter de régler la situation par lui-même, alors que le second s'applique à faire autre chose.

Sachant qu'ils peuvent interpeller les intervenantes au besoin, la plupart des jeunes (n=8) n'ont jamais senti le besoin de le faire, car les rencontres se déroulent assez bien « *bien ce n'est jamais arrivé. Jamais jamais jamais. La madame, sinon, elle le saurait »* (Fille, 0509). Deux jeunes, âgés de 9 et 14 ans, ayant vécu des difficultés ont tenté de régler la situation par eux-mêmes sans interpeller les intervenantes.

> « Moi, ma mère, elle sait que j'ai un caractère quand même fort. Quand que… Je sais qu'elle va beaucoup essayer d'attirer l'attention, rire fort puis tout. Quand elle fait ça, je lui fais savoir que je n'aime pas ça » (Fille, 0214).

Un seul répondant mentionne avoir sollicité une intervenante et avoir reçu l'aide dont il avait besoin.

> « Je me rappelle… c'est dans les premières années. J'ai dit qu'elle faisait des trucs que je n'aimais pas. Me semble qu'elle était dehors… dehors c'est comme un endroit et il y a des gens qui passent, là elle sortait plein d'affaires et je ne sais pas, elle faisait n'importe quoi et je l'ai dit à l'intervenante. Elle a dit « Madame… » et tout. Là, elle a arrêté après » (Garçon, 1511).

Par ailleurs, lorsque la question du soutien disponible est posée à tous dans un contexte plus large, soit : *Si tu as un problème quand tu es au Centre[18], qui peux-tu aller voir?*, tous les jeunes, qu'ils soient en visites supervisées ou en échanges de garde, mentionnent pouvoir obtenir l'aide d'une personne qui est présente, dans la ressource, au moment de la visite ou de l'échange. Ils utilisent plusieurs appellations pour nommer cette personne : intervenante, surveillante, dame ou madame, professeure, directrice, personnes ou grandes personnes qui travaillent ici. Aussi, quelques-uns vont nommer le prénom de l'intervenante. D'autres jeunes vont plutôt parler de l'endroit, dans la ressource, où ils peuvent trouver cette personne comme la madame qui est à l'avant, celle qui est à côté. Deux jeunes vont aussi ajouter le parent gardien. « *Mon papa, ou les dames »* (Fille, 0609).

6.2.7 Changements souhaités

À la question *quand je suis au Centre, je voudrais changer…* la majorité des jeunes ont répondu : rien (n=7), je ne sais pas (n=4), ou pas grand-chose (n=1). Ils n'avaient donc aucune proposition en tête. Par ailleurs, plusieurs jeunes suggèrent des changements en se basant sur cette question et sur une autre demandée à un autre moment de l'entrevue. Certains changements ont trait aux jeux et aux possibilités de s'occuper en attendant le parent. Par exemple, deux jeunes aimeraient que de nouveaux jeux soient disponibles et que ceux-ci soient plus adaptés à leur âge.

> « Bien s'il y avait d'autres jeux, d'autres jeux moins bébés… Parce que là, il y a juste genre des petits bonshommes qui manquent de peinture » (Fille, 0609).

Deux jeunes en échange de garde proposent de permettre aux enfants un accès aux jeux en attendant l'autre parent.

> « Ils ont des pièces pour lire et des pièces pour jouer, mais ils ne les utilisent jamais. Ça serait le fun pour les enfants à place d'attendre, ils joueraient avec leur parent en attendant les autres parents » (Fille, 1114).

Cette jeune souligne aussi le manque d'espace lorsque tous les parents et leurs enfants attendent dans la même pièce et propose de diviser la clientèle afin qu'elle puisse attendre dans deux espaces différents.

> « À moment donné on devient tout pogné, parce qu'on est beaucoup de personnes à rentrer. Ça serait beaucoup plus simple que les parents qui n'ont pas d'enfant, d'attendre dans la salle d'attente et les parents qui ont des enfants d'aller jouer avec eux. Ça serait une bonne façon de jouer avec leur parent et de faire des liens et de déstresser admettons s'il y a des personnes qui sont stressées » (Fille, 1114).

Différentes réponses révèlent que certains enfants se sentent à l'étroit dans la ressource. Un jeune a la nostalgie des visites au domicile du parent, alors qu'un autre souligne trouver contraignantes les limites géographiques à respecter dans le cadre des visites supervisées :

[18] L'expression « Centre » est utilisée pour désigner la ressource de droits d'accès supervisés.

> « Bien avant, j'étais libre de partir n'importe où que je voulais avec mon père, bien là, il y a des limites (comme) le parc puis tout ça » (Garçon, 0711).

Une jeune aimerait pour sa part que les moments qu'elle passe dans la salle d'attente soient écourtés. Enfin, un enfant aimerait changer d'attitude lorsqu'il rencontre son parent lors des échanges de garde, car après quelques minutes il est content de retrouver son parent. « *Je voudrais changer d'attitude pour pouvoir être très heureux de voir mon papa »* (Garçon, 0406).

6.2.8 Cerner l'expérience des enfants qui fréquentent les ressources de SDAS

Les enfants interviewés dans cette étude sont différents à plusieurs égards, que ce soit sur le plan de leur âge, du service utilisé, des difficultés rencontrées par leur famille et de leurs capacités à s'adapter à la situation. Certains avaient de la difficulté à développer leurs réponses, d'autres étaient plutôt expansifs. Aussi, afin de mieux cerner leur expérience, différentes dimensions ont été examinées et plusieurs stratégies de collecte de données ont été utilisées pour tenter d'accéder à leur expérience. Pour ce faire, leurs émotions, leurs pensées et leurs représentations de la situation ont été documentées.

Les enfants dont les contacts avec les parents sont supervisés ont souvent été exposés à des situations familiales stressantes, voire traumatisantes (Jenkins et coll., 1997; Johnston & Straus, 1999). Par ailleurs, les travaux de Sellenet (2010) ont montré que ces enfants peuvent continuer de vivre de grands stresseurs associés aux contacts supervisés. Aussi, cette dimension a été explorée ici en examinant les peurs que les enfants peuvent entretenir lorsqu'ils viennent à la ressource, de même que les émotions qu'ils éprouvent à l'égard des contacts avec leurs parents.

L'analyse de la question d'association (*Quand je suis au Centre, j'ai peur de …)* montre qu'un peu plus de la moitié des jeunes (n=10) n'expriment aucune peur en ce qui concerne la fréquentation de la ressource. Les craintes exprimées par les huit autres répondants sont très diversifiées. Une première raconte que sa mère est très expressive, voire théâtrale, lorsqu'elle entre dans la ressource, par conséquent elle dit : « *J'ai peur… encore là, que ma mère fasse des shows »* (Fille, 0214). Trois jeunes expriment avoir peur du contact avec leur père. Ainsi, deux enfants craignent de se retrouver seuls avec lui pendant les visites supervisées alors qu'une autre craint sa colère lorsqu'elle est à son domicile.

> « Quand je vais chez mon père, j'ai peur qu'il vienne furieux mettons qu'il apprenne le sujet de [information retirée pour préserver l'anonymat] et qu'il pète une coche comme il a pété une coche à mon frère » (Fille, 1114).

Une seule jeune a peur que ses parents se disputent : « *Peur de chicane, parce qu'ils peuvent se parler »* (Fille, 0308). Un dernier mentionne qu'il avait peur que son père, le parent gardien, ne revienne le chercher. Un autre enfant, le plus jeune de l'échantillon, souligne avoir peur d'aller à la ressource, sans toutefois être en mesure de préciser ce qui lui fait peur. Il mentionne cependant que cette peur se dissipe après deux minutes. Finalement, les réponses de deux enfants révèlent qu'ils vivent peut-être passablement d'anxiété, alors que l'un d'entre eux indique avoir peur de se blesser lorsqu'il joue dehors et que l'autre craint qu'il y ait un feu.

6.2.8.1 Les émotions vécues par les enfants lors des visites ou des échanges de garde supervisés

Afin de comprendre l'état émotif dans lequel sont les enfants lors des visites ou des échanges de garde supervisés, nous avons présenté aux jeunes un carton illustrant différentes figures qui miment chacune

une émotion (joie, tristesse, peur, etc. voir annexe 6.8). Les enfants devaient nous pointer la figure qui représentait leur état avant, pendant et après la visite ou l'échange. Il est important de souligner que les réponses des enfants doivent être interprétées avec prudence. Par exemple, un enfant qui nous dit qu'il est inquiet peut l'être pour une foule de raisons (sécurité, peur que le parent ne soit pas là, etc.). Ces réponses ont toutefois l'intérêt de nous parler de la représentation que les enfants ont de leur état et, dans certains cas, de faire ressortir certaines préoccupations.

Chez les enfants en échanges de garde, une émotion fait l'unanimité, soit celle de se sentir heureux de retrouver le parent gardien ou l'autre parent[19] (Tableau 6.3). L'analyse des émotions ressenties face aux autres moments révèle la présence de deux groupes d'enfants. Le premier, comprenant trois enfants, ressent des émotions agréables (sauf un qui est inquiet le matin). Le second groupe, également composé de trois enfants, ressent plus d'émotions difficiles que ce soit quelques heures avant, tout juste avant ou au moment de l'échange. Ces enfants confient ne pas avoir le goût d'aller chez l'autre parent, bien que cet état se dissipe chez l'un d'entre eux dès que l'autre parent arrive. Un des enfants souligne qu'il vit une situation très difficile chez son autre parent et qu'il accepte d'y aller pour protéger sa fratrie.

Tableau 6.3 - Émotions ressenties par les enfants en échanges de garde supervisés (n=6)

Répondant	Le matin	Juste avant	Vient te chercher	Après l'échange
03	Heureuse	Excitée	Excitée	Heureuse
10	Heureux	Normal, détendu	Content	N/D
01	Inquiet	Heureux	Excité	N/D
04	Peur, gêné colère, triste	Triste	Stressé, souriant	Heureux
09	N'y pense pas trop	Agacée	Je n'ai pas le goût	Heureuse
11	Je n'ai pas le goût	Anxieuse	Inquiète et anxieuse	Excitée, très hâte

Code de couleurs :	Émotion positive	Émotion négative	Les deux	Neutre

Chez les enfants en visites supervisées, une émotion fait quasiment l'unanimité, soit celle de se sentir heureux lorsqu'ils retrouvent le parent gardien et lorsqu'ils reviennent à la maison (Tableau 6.4). Un seul enfant dit ressentir de l'ennui à ce moment, il se sent désœuvré et mentionne qu'il était bien à la ressource lorsqu'il jouait avec son parent visiteur.

On remarque aussi que les deux tiers des enfants éprouvent des émotions positives à l'idée de voir leur parent visiteur. De plus, près de la moitié des enfants éprouvent des émotions « négatives » avant la visite. Ces émotions sont suscitées par la crainte que le parent visiteur ne soit pas là (bien que cela ne soit arrivé qu'à un seul enfant et une seule fois), de même que par le fait d'appréhender les comportements du parent visiteur.

[19] Les répondants 3 et 11 sont en garde partagée. La répondante 11 parle de quand elle va chez son père.

Les trois quarts des enfants se disent heureux, bien ou excités en présence du parent visiteur. Lorsque la visite se termine, certains sont tristes (n=4) ou fâchés, alors que le tiers des enfants se sentent bien ou «normal». Quelques enfants vivent de l'ambivalence.
Globalement, on constate que les contacts avec le parent visiteur soulèvent des émotions généralement positives chez les deux tiers des enfants. L'autre tiers vit des émotions plus difficiles qui s'estompent lorsque la visite est terminée.

Tableau 6.4 - Émotions ressenties par les enfants en visites supervisées (n=12)

Répondant	Le matin de la VS	Au centre, avant VS	Pendant que tu es avec PV	À la fin de la VS avec PV	De retour avec ton PG	De retour à la maison
05	Heureuse	Heureuse	Heureuse	Triste	Heureuse	Excitée
06	Heureuse	Excitée	Heureuse	Triste	Heureuse et triste	Heureuse
07	Heureux	Stressé	Heureux	Triste	Heureux	Excité
12	Heureux	Heureux	Heureux	Heureux et en colère	Heureux	Concentré (à jouer)
13	Bien	Normal	Bien	Bien	Bien aussi	Bien
17	Bien	Bien	Bien	Un petit peu fâché	Très heureux	
14	Fatigué et tanné	Heureux, tranquille	Excité	Heureux	Heureux	Content
18	Heureuse	Je trouve ça long	Heureuse	Indépendante	Heureuse	Ennuyée
08	Stressé	Inquiet	Heureux	Triste	Heureux et triste	Bien, heureux
15	Heureux, inquiet, en colère	Un peu inquiet	Normal	Normal ou heureux	Heureux	Retour à la normal
16	Inquiète	Stressée	Triste		Heureuse, excitée	Heureuse
02	Peur, craintive, stressée	Peur	Gênée	Gênée	Soulagée	Ventile, puis normal

Code de couleurs :	Émotion positive	Émotion négative	Les deux	Neutre

Deux questions ont été posées aux enfants afin de mieux comprendre l'univers cognitif qui les habitent lorsqu'ils pensent à leur situation particulière et à leur participation dans les ressources de SDAS. Une première question projective leur a été posée : *Imagine que tu as un ami à l'école qui s'en va en fin de semaine pour la première fois au Centre avec son parent. Il est vraiment nerveux ou a peur de voir son parent. Quel conseil lui donnerais-tu? (pour les plus petits : qu'est-ce que tu lui dirais pour qu'il soit moins nerveux?).*

Presque tous les répondants tentent de rassurer ou de sécuriser leur ami, quelques-uns vont plutôt prodiguer des conseils visant à calmer la nervosité. Un seul répondant ne sait pas ce qu'il dirait si son ami l'interrogeait sur ce sujet. Pour rassurer ou sécuriser leur ami, certains vont partager leur propre expérience avec lui :

> « Bien je lui dirais de ne pas paniquer, parce qu'en même temps, moi j'avais peur, j'étais stressée de voir ma mère. Mais quand que c'est arrivé, bien finalement ce n'était pas trop pire » (Fille, 0214).

D'autres vont expliquer brièvement le fonctionnement.

> « Tu n'as rien à avoir peur. Tu fais juste rentrer par une porte et sortir par une autre porte. Les personnes là-bas vont te parler, vont te questionner au début, savoir comment ça va dans la semaine pour savoir si tu as des répercussions et si tout va bien avec le service. Après ça, tu n'auras plus à t'inquiéter. S'ils voient que tu es inquiète, tu peux leur parler » (Fille, 1114).

Aussi, quelques répondants vont utiliser plus d'un moyen pour sécuriser leur ami : partage d'expérience, explication du fonctionnement et indication des ressources présentes pour les aider aux besoins et présentation de conseils.

Une seconde question projective abordait le contexte plus général de la vie des enfants. Les enfants devaient choisir une image représentant dans un cas une princesse, dans l'autre un magicien tous deux détenant une baguette magique. L'on demandait alors à l'enfant : *Si tu pouvais utiliser la baguette magique quand tu viens au Centre, qu'est-ce que tu voudrais (ferais) changer ou apparaître, quel serait ton souhait ou ton vœu?*

Deux enfants souhaiteraient la réunification de leurs parents « *Que ma mère puis mon père restent ensemble. À cause j'aime ça quand qu'ils étaient ensemble »* (Garçon, 0108), tandis que les vœux de près de la moitié des enfants ont pour cible le parent non gardien. Ainsi, quelques enfants souhaiteraient passer plus de temps avec le parent non gardien ou encore aimeraient pouvoir le rencontrer à son domicile « *Que papa arrête de prendre de la drogue… je vais pouvoir aller chez papa et maman »* (Garçon, 1706). Une autre voudrait avoir la capacité de changer les attitudes des gens, notamment celles de sa mère.

> « Parfois, s'il y a quelqu'un qui est comme tout excité, tout excité et qu'il n'arrête pas de parler, je vais changer l'attitude et je vais le rendre normal comme toutes les autres personnes » (Fille, 1608).

Quelques jeunes feraient le vœu que le parent non gardien ait de meilleures conditions de vie ou encore qu'il règle ses difficultés.

> « Peut-être quelqu'un qui s'entend vraiment bien avec mon père, parce qu'il a déjà des blondes, mais il y en a une qui a duré un an ou des trucs comme ça et ça a fini par moins bien aller et après, ça paraît dans son humeur les séparations. Ça paraît beaucoup pendant un certain temps. Je trouve ça plate. J'aimerais mieux qu'il trouve quelqu'un vraiment pour lui. Je lui ferais apparaître de quoi de bien pour lui pour qu'il puisse être heureux. Lui, qu'est-ce qu'il voudrait, c'est se bâtir une maison et que ça ne soit pas un appart qui n'est pas à lui » (Garçon, 1015).

D'autres jeunes abordent plutôt l'environnement dans lequel se déroulent les visites supervisées ou les échanges de garde. Quelques-uns mentionnent que les jeux dont ils disposent ou l'environnement ne sont pas adaptés pour leur âge.

> « Je ferais plusieurs sections pour les âges. Pour que vraiment, l'environnement soit adapté à tout l'âge de chaque personne qui vient visiter » (Fille, 0214).

Un autre mentionne qu'il n'y a pas de nouveaux jeux et qu'année après année, il est contraint de faire les mêmes activités.

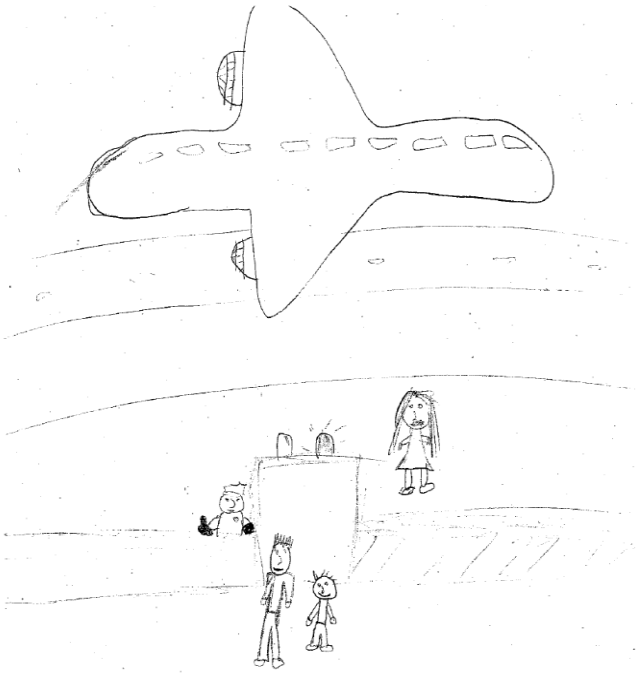
> « Qu'il y ait plus d'activités, parce qu'au début c'est cool, il y a plein de trucs différents, mais quand ça fait deux ans, ça se répète un peu les affaires. Peut-être… ils ont un budget limité, je sais, mais qu'ils rajoutent des activités, des nouvelles choses. Je veux dire, là ça fait deux ans, il n'y a rien qui a changé vraiment » (Garçon, 1511).

Enfin, un autre jeune indique qu'il aimerait avoir plus de jeux notamment des blocs et des avions. Les autres enfants ont des vœux diversifiés sans lien apparent avec la famille ou la ressource de SDA. Un premier aimerait avoir des chevaux et une autre se transformer en princesse. Un seul jeune dit ne pas savoir, il n'a donc rien mentionné.

Une dernière stratégie permettant de cerner l'expérience de l'enfant a été utilisée. Nous leur avons demandé, à la fin de l'entrevue, de nous dessiner *comment cela se passe quand tu viens au Centre*, puis de nous expliquer leur dessin. Quatorze enfants ont complété un dessin. Ce dessin n'a pas été demandé au jeune dont l'entrevue s'est déroulée au téléphone et trois enfants ont refusé de dessiner. L'analyse que nous en faisons est purement descriptive. De plus, plusieurs enfants n'ont pas beaucoup développé leurs idées lorsque nous leur avons demandé de nous expliquer leur dessin. Il serait tout à fait hasardeux d'interpréter les messages sous-jacents.

Probablement influencés par la consigne donnée au départ, plusieurs enfants ont illustré une scène se déroulant dans les locaux de la ressource de supervision qu'ils fréquentent. Parmi eux des enfants se sont représentés en train de jouer avec leur parent lors de la visite supervisée (Répondants : Fille 0609, Garçon 1511, Fille 1608, Fille 1810), alors que d'autres ont dessiné les lieux de manière à expliquer comment se passe la supervision des échanges afin que les parents ne se croisent pas (Répondants : Fille, 0308, Garçon 1015, Fille 1114). Des jeunes ont dessiné comment ils se sentent lorsqu'ils sont à la ressource, soit calme ou heureux. Plusieurs dessins mettent en scène l'enfant en compagnie du parent qu'il visite (Répondants : Fille 0609, Garçon 0810, Garçon 1209, Garçon 1409, Garçon 1511, Fille 1608, Fille 1810). En se basant sur les éléments illustrés et les propos des enfants à leur sujet, on remarque que la majorité des dessins apparaissent associés à quelque chose de plaisant ou d'heureux. Deux dessins sont neutres au sens où ils visent à expliquer le fonctionnement de la ressource. Soulignons enfin que deux jeunes ont reproduit ce qui se passe dans la ressource quand ils sont avec leur parent en mentionnant qu'il s'agissait parfois d'une situation qui leur déplaisait. Ainsi, un parent ferait toujours du bricolage même si son enfant souhaiterait faire autre chose (Garçon, 1511). Un second parent parle continuellement et tient parfois des propos décousus qui mettent l'enfant mal à l'aise (Fille, 1608) :

Voici d'autres exemples des dessins produits par les enfants.



Ce jeune (Garçon, 1015), en échange de garde, compare les ressources SDA à un aéroport. Le douanier est là pour vérifier que tout est sécuritaire et que lorsque le jeune revient, tout ce qu'il apporte avec lui est correct pour lui : *Parce que ça, ça serait voir si c'est sécuritaire aller de l'autre bord. Justement, ils vérifient si tout va bien. Après, tu peux passer pour aller à ton autre place qui est différente. Quand tu reviens, tu repasses quand même dans l'aéroport pour voir si tu n'as pas ramené des affaires mauvaises ou n'importe quoi. Pour vérifier si tout va bien encore.*

Cette jeune (Fille, 0609), a choisi de se dessiner assise à la table lorsqu'elle vient en visite supervisée. Son père est au centre du dessin et son petit frère en face d'elle. Elle nous explique que son papa leur a apporté du chocolat et une boisson gazeuse. Elle précise que la ligne du fond représente en fait une grande tablette, mais n'a pas dessiné les jouets qui sont dessus, *ce qui serait trop long*. Les bonbons que son papa lui apporte sont un élément très important pour elle.

Chapitre 7

Le point de vue des intervenantes qui œuvrent dans les ressources de droits d'accès supervisés

Chapitre 7 : Le point de vue des intervenantes[20] qui œuvrent dans les ressources de droits d'accès supervisés

Annick St-Amand
Marie-Christine Fortin
Marie-Christine Saint-Jacques
Sylvie Drapeau
Marie-Hélène Gagné

Ce chapitre porte sur les intervenantes qui œuvrent dans les ressources de droits d'accès supervisés. L'objectif de cette section est de recueillir le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès sur différents thèmes : les forces du programme, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration, la nature du travail effectué ainsi que la perception du système judiciaire

7.1 Méthodologie

7.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée de personnes administrant un service de droits d'accès supervisés (SDAS) ou supervisant des droits d'accès auprès de familles en provenance de la Cour supérieure ou détenant une entente volontaire ou survenue au terme d'une médiation.

Pour participer à l'étude, un critère de sélection principal a été déterminé : les participantes devaient superviser des droits d'accès ou administrer un SDAS. En outre, les personnes n'exerçant pas une tâche liée à la supervision ou à l'administration d'un service (p. ex. secrétariat) ont été exclues de l'étude.

7.1.2 Recrutement

À l'échelle de la province de Québec, 32 ressources de droits d'accès supervisés ont été identifiées. Le recrutement a été effectué par voie électronique, alors que l'ensemble des ressources ont reçu un courriel les invitant à participer à l'étude (annexe 7.1). Sur les 32 ressources sollicitées, deux ont indiqué ne plus offrir de SDAS et l'une d'entre elles a orienté l'équipe de recherche vers un nouvel organisme de droits d'accès. Le courriel de sollicitation incitait chaque destinataire à le diffuser à l'intérieur de son équipe de travail, et ce, afin de rejoindre un maximum de participantes. En tout, 31 destinataires ont donc reçu le courriel.

L'invitation électronique a été acheminée aux ressources à trois reprises. Un premier envoi a été effectué le 27 octobre 2014, puis deux relances ont été faites le 10 novembre 2014 ainsi que le 3 décembre 2014. Le Regroupement québécois des ressources de supervision des droits d'accès (RQRSDA) a transféré le courriel à l'ensemble de ses membres le 27 octobre 2014, notamment pour leur rappeler l'importance de participer à l'étude.

[20] Le terme «intervenante» comprend aussi le point de vue des hommes intervenant dans les SDAS.

7.1.3 Échantillon

Au terme des démarches de recrutement, un échantillon non probabiliste formé de volontaires a été créé. L'échantillon final est composé de 50 personnes supervisant des droits d'accès ou administrant un SDAS[21]. Ces personnes ont accepté de remplir un questionnaire électronique permettant de répondre à l'objectif de ce cinquième et dernier volet de l'étude.

7.1.4 Collecte et analyse des données

Les informations ont été collectées entre le 27 octobre et le 31 décembre 2014, à partir d'un questionnaire anonyme mis en ligne sur le site Web canadien *FluidSurveys* (annexe 7.2). Une fois rempli, le questionnaire a été rendu accessible à l'équipe de recherche, à partir de la plateforme Web développée par *FluidSurveys*. En partie inspiré par celui développé dans l'étude de Sellenet (2008), le questionnaire comporte 37 questions à choix de réponses ou à court développement. Il permet de documenter le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès au sujet des forces du programme, des difficultés rencontrées et des pistes d'amélioration. Les rôles, les sentiments et la nature du travail d'intervenante, de même que la perception du système judiciaire ont également été abordés.

L'analyse des données a été réalisée selon le type de données collectées. La méthode de l'association libre a d'abord été utilisée pour collecter les mots et les expressions évoqués. Cette méthode fait ressortir les liens (lexicaux, synonymiques, analogiques ou référentiels) entre un mot inducteur (ex. parent gardien) et sa représentation. Selon cette méthode, il est demandé au répondant d'écrire, spontanément, jusqu'à trois mots ou expressions qui lui viennent en tête à l'évocation d'un terme stimulus ou inducteur (Seca, 2001). La spontanéité associée à cette méthode permet de recueillir facilement et rapidement le contenu d'une représentation (Pouliot, Camiré, & Saint-Jacques, 2013). À partir de chaque mot inducteur et pour chaque répondante, jusqu'à trois mots induits ont fait l'objet d'une analyse de contenu et d'un traitement statistique. Les termes évoqués ont ainsi été regroupés dans un tableau Excel. Puis, un travail d'analyse de type sémantique a été effectué pour faire ressortir la nature et la structure des représentations. Pour chacun des mots inducteurs (ex. parent visiteur), des catégories ont alors été créées afin de regrouper les termes connexes. Au terme de l'analyse, ces termes ont été placés dans des catégories suffisamment générales pour présenter un portrait des représentations des répondantes. Mentionnons que dans le cadre de cette étude, quatre termes inducteurs ont été évoqués : (1) les parents visiteurs en visites supervisées, (2) les parents gardiens en visites supervisées, (3) les parents en échanges de garde supervisés et (4) les avocats.

Pour les données à développement court (ex. *À votre avis, quelles sont les deux principales forces d'un bon intervenant en droits d'accès supervisés?*), le corpus généré a été analysé par la professionnelle de recherche qui coordonne l'étude, en collaboration avec la chercheure associée à ce volet. Le matériel a d'abord été préparé pour l'analyse puis importé dans un logiciel d'analyse qualitative (N'Vivo 8). La dénominalisation n'a pas été nécessaire en raison de l'anonymat des données collectées électroniquement. Afin de faire ressortir les thèmes récurrents et ceux qui le sont moins, le matériel a été relu à plusieurs reprises. En cas de doute sur l'interprétation à donner, les perceptions et les interprétations ont été confrontées et rajustées au besoin. Ces échanges entre la professionnelle de recherche et la cochercheure ont aussi permis d'émettre certaines hypothèses interprétatives ou explicatives.

[21] Afin de préserver l'anonymat des participantes et de respecter la confidentialité, il ne leur a pas été demandé de préciser leur lieu de travail ou de se situer dans une région administrative précise.

Enfin, les quelques données quantitatives (questions à choix de réponses) ont été exportées dans le logiciel Excel afin de réaliser des analyses statistiques descriptives (distribution de fréquences, indices de tendance centrale et de dispersion).

7.1.5 Limites de l'étude

Les résultats de l'étude doivent être interprétés à l'intérieur des limites méthodologiques. Les personnes qui ont participé à l'étude sont volontaires. Il est possible que ces personnes présentent des caractéristiques différentes de celles qui n'ont pas accepté de participer à l'étude. En outre, le fait que les données aient été recueillies par l'intermédiaire d'un questionnaire électronique peut limiter, pour certains, la profondeur des réponses fournies. Toutefois, au terme de la collecte de données, il est apparu que le discours rapporté dans les questions ouvertes pouvait se ressembler d'une participante à l'autre, ce qui a permis d'atteindre une certaine saturation des données. Ajoutons que les répondantes n'avaient pas d'obligation de répondre, ce qui fait qu'elles ont parfois transmis des questionnaires avec des réponses incomplètes. Enfin, l'étude est menée à partir du point de vue de 50 personnes différentes, ce qui constitue un échantillon intéressant.

7.1.6 Considérations éthiques

L'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) (n° d'approbation 2012-057 phase III, le 22-09-2014). Tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre afin de respecter l'intégrité et la dignité des répondantes tout au long du processus de recherche. Les répondantes ont été informées des mesures de confidentialité avant de débuter le questionnaire en ligne, par l'intermédiaire du formulaire de consentement implicite placé en toute première page du questionnaire (annexe 7.2). Le fait de remplir le questionnaire électronique a confirmé le consentement implicite à participer.

7.2 Résultats

7.2.1 Profil des répondantes

Les premières questions de l'étude ont permis de dresser le profil sociodémographique des répondantes qui dispensent des services de droits d'accès supervisés. Au moment de participer à l'étude, les participantes sont âgés de 20 à 65 ans (M=39; é.-t. 13,4). La grande majorité d'entre eux sont des femmes (88%); seuls six hommes (12%) ont participé à l'étude (Figure 7.1). D'ailleurs, cette tendance à la féminisation du personnel dans les services de droits d'accès a également été observée dans le cadre du premier volet de cette étude. Une forte majorité de femmes avait alors été recensée parmi le personnel travaillant au sein des 15 ressources participantes.

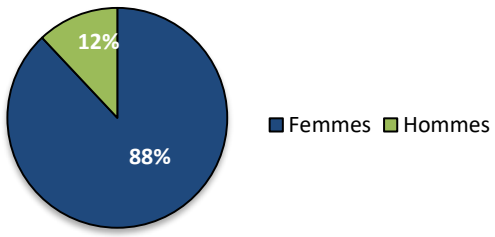


Figure 7.1 - Répondantes selon le genre

Les postes occupés par le personnel des services de droits d'accès supervisés ont été documentés (Figure 7.2). Notons d'emblée que les catégories d'emploi ne sont pas exclusives, c'est-à-dire qu'une répondante peut occuper plus d'un poste à la fois. Alors que la majorité des répondantes n'occupe qu'un seul poste (n=42), sept rapportent un double statut d'emploi (ex. poste de coordination et d'intervenante à temps partiel[22], poste de direction et d'intervenante à temps plein, etc.) et une indique un triple statut. En fait, il est permis de croire que la structure des ressources peut amener certaines personnes à exercer plusieurs postes au sein d'une même organisation. Pour la plupart, les répondantes occupent des postes de coordonnatrice de services (n=17), d'intervenante à temps partiel (n=16) ou de direction (n=13). Moins nombreux, d'autres ont un poste d'intervenante à temps plein (n=9), de bénévole (n=3) ou de stagiaire (n=1). La population à l'étude étant somme toute restreinte et afin de préserver la confidentialité des participantes, il a été décidé de ne pas présenter les types d'emploi selon le genre.

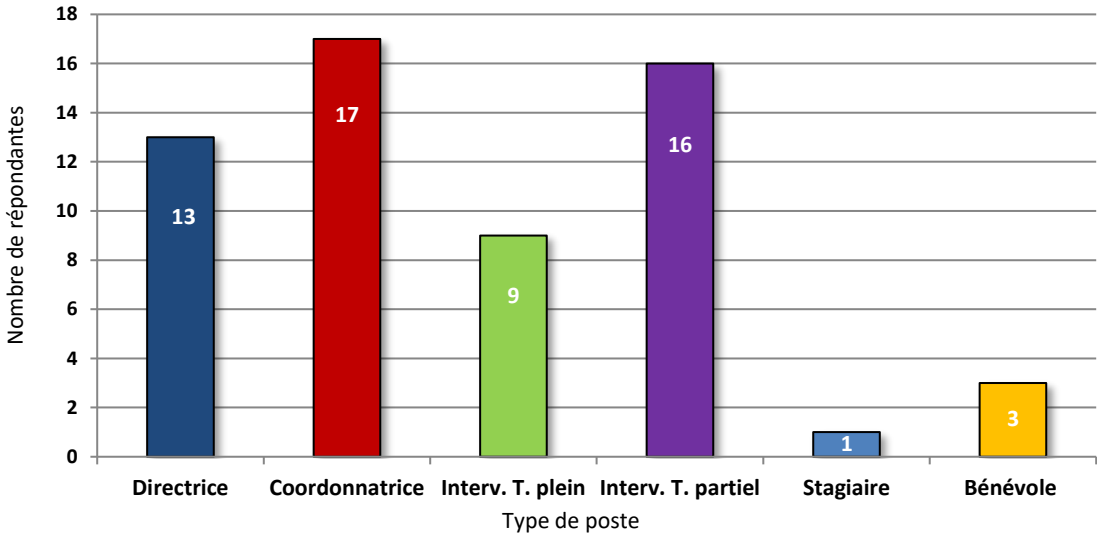


Figure 7.2 - Types de postes occupés par les répondantes

La grande majorité des répondantes détient un diplôme universitaire (40%) ou un diplôme professionnel ou collégial (34%). Sans toutefois les compléter, d'autres ont entrepris des études universitaires (16%) ou postsecondaires (2%). La figure 7.3 présente avec plus de détails la répartition des répondantes selon leur niveau d'études.

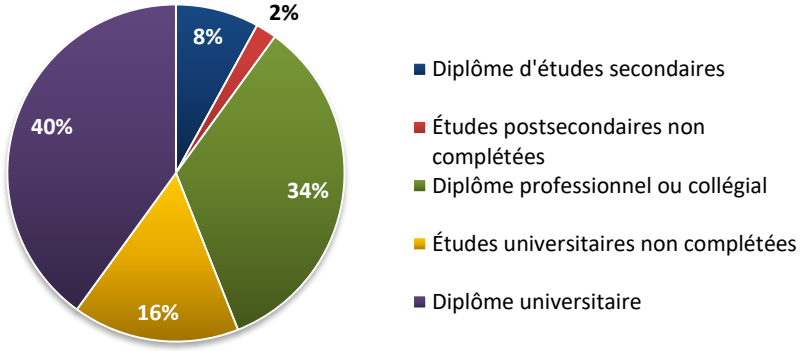


Figure 7.3 - Niveau d'études des répondantes

[22] Une intervenante à temps partiel consacre moins de 28 heures par semaine à ce travail.

Dans cette étude, une formation en travail social, éducation spécialisée, intervention en délinquance, psychoéducation, psychologie, éducation à l'enfance, counseling, enseignement et sexologie est considérée comme liée à l'intervention sociale. Par exemple, un baccalauréat multiple, dont les composantes ne sont pas précisées, est considéré comme une formation hors domaine. Ainsi, pour les 46 répondantes où il a été possible de documenter leur formation, on relève que 40 d'entre elles détiennent une formation liée à l'intervention sociale. Le travail social (n=15) et l'éducation spécialisée (n=11) sont les deux domaines de formation les plus nommés par les répondantes. Notons que certaines mentionnent avoir un début de formation en administration (n= 3), sans que cette formation ne soit nécessairement complétée.

Un peu plus de la moitié des répondantes (n=29) n'a pas suivi, au moment de la collecte des données, la formation nationale sur la supervision des droits d'accès offerte par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en 2013. Notons que 16 intervenantes à temps partiel sur 17 n'y ont pas pris part. Or, comme cette formation s'adressait prioritairement aux directrices et aux coordonnatrices de services, il est permis de croire qu'elles ne faisaient pas partie du public cible. Cette situation prévaut également chez les trois bénévoles qui n'ont pas non plus suivi la formation du MSSS.

Que ce soit à temps plein ou à temps partiel, il a été demandé aux participantes de préciser depuis combien d'années elles étaient impliquées dans les services de droits d'accès supervisés. À ce chapitre, l'expérience des participantes est particulièrement variable : elle s'étend d'un mois à 19 années, la moyenne étant de près de 6 ans (5,76 ans). L'écart type particulièrement élevé (5,86 ans) témoigne de la grande variabilité de l'expérience des répondantes. Les directrices (M=9,65 ans; é.-t. 6,62 ans) et les intervenantes à temps plein (M=7,98 ans; é.-t. 6,82 ans) sont celles qui cumulent la plus longue expérience en droits d'accès, tandis que ce sont les intervenantes à temps partiel (M=2,54 ans; é.-t. 2,56 ans) et les bénévoles (M=0,44 an; é.-t. 0,63 an) qui en possèdent le moins.

7.2.2 Perception des familles

Afin de recueillir le point de vue des répondantes sur les familles qui utilisent les services de droits d'accès supervisés, il leur a été demandé d'indiquer les trois premiers mots qui leur viennent spontanément à l'esprit lorsqu'il est question des parents gardiens et visiteurs en visites supervisées ou des parents en échanges de garde. Si plusieurs termes sont redondants d'un sous-groupe à l'autre, les différences permettent néanmoins de distinguer les particularités de chacun. À ce sujet, le tableau 7.1 reprend l'essentiel des mots évoqués par les répondantes, et ce, en les classant par catégorie.

7.2.2.1 Perception des parents gardiens en visites supervisées

Lorsque les répondantes réfléchissent aux parents gardiens en visites supervisées, c'est-à-dire aux parents dont le contact avec l'enfant n'est pas supervisé, des mots se référant à la sécurité, à la crainte et à l'anxiété sont spontanément évoqués (n=31). En effet, plusieurs répondantes utilisent une terminologie s'articulant autour de la notion de préoccupations. Un peu moins répandus, d'autres mots s'articulent autour d'une thématique liée à l'intervention et aux besoins des parents qui utilisent les SDAS (n=23; ex. Écoute, soutien, besoin réconfort). Les mots évoqués semblent aussi traduire un certain soulagement émotionnel (n=19; ex. bien-être, soulagement, confiance). En quelque sorte, cette représentation est complémentaire aux préoccupations qu'ont les parents, en ce sens où le fait de se retrouver dans une ressource pourrait précisément contribuer à réduire l'intensité de leurs préoccupations. Dans une moindre mesure, les répondantes utilisent aussi des mots qui se concentrent sur les émotions et attitudes négatives des parents (n=8; ex. colère, rancune) et sur le fait que le tout s'inscrive dans une démarche non volontaire (n=10; ex. obligation, résistance).

7.2.2.2 Perception des parents visiteurs en visites supervisées

La perception des parents visiteurs est quelque peu différente. Ainsi, au-delà des aspects davantage liés à l'intervention (n=30; respect, empathie, recadrer), les mots utilisés se réfèrent également aux problématiques entourant la demande d'aide (n=22). Par exemple, on emploie des mots comme « pauvreté, toxicomanie, dénigrement et instabilité ». En outre, 16 mots témoignent de l'état de fragilité des parents visiteurs qui sont décrits comme étant vulnérables, en détresse, impuissants, souffrants, etc. Spontanément, les participantes utilisent aussi des mots se rapportant à l'enfant (n=12; ex. retrouvailles, lien parental) et à toutes les émotions positives (n=12; ex. amour, bonheur, volonté) ou négatives (n=8; ex. défensif, méfiance) que peuvent ressentir les parents visiteurs.

7.2.2.3 Perception des parents en échanges de garde supervisés

Des mots associés aux paramètres d'intervention (n=21; ex. horaire, neutralité, écoute) et aux préoccupations quant à la sécurité (n=19; ex. soucis, inquiétudes) sont à nouveau au cœur des représentations que les répondantes se font des parents qui utilisent les services d'échanges de garde supervisés. Les émotions ou attitudes négatives (n= 16; ex. chialage, haine, rancœur) sont également mises à l'avant-plan lorsque vient le temps de décrire ces parents. Notons que les répondantes associent davantage des termes juridiques (n=9; ex. égalité des droits parentaux, garde de l'enfant) lorsqu'elles se réfèrent à ces parents. Cette catégorie n'a pas été observée parmi les autres termes inducteurs.

7.2.2.4 Similitudes et éléments distinctifs entre les sous-groupes

Pour les trois sous-groupes de parents, les mots liés aux paramètres d'intervention sont parmi les plus récurrents. Si ces mots ne permettent pas forcément de bien distinguer les parents, ils permettent néanmoins de saisir la perception de leurs besoins (ex. écoute) et le rôle de l'intervenante à travers les services (ex. neutralité, accueil). De manière transversale, le recours aux SDAS semble insuffler aux parents un certain soulagement émotionnel puisque dans chacun des sous-groupes, on retrouve plusieurs termes témoignant d'émotions positives (ex. soulagement, confiance, calme, rassurant). Notons simplement que les émotions positives liées aux parents visiteurs sont davantage associées aux contacts parent-enfant tandis que pour les deux autres sous-groupes, ces mots se rapprochent d'une certaine tranquillité d'esprit. Dans une moindre mesure, les parents sont aussi dépeints à travers une série d'émotions ou d'attitudes négatives. Peu importe le sous-groupe, ils ont tendance à être décrits comme étant plutôt méfiants et colériques. Ces émotions sont toutefois rapportées davantage chez les parents en échanges de garde, ces derniers faisant l'objet d'une description négative plus prononcée. En effet, les termes utilisés semblent à la fois plus forts et plus nombreux.

Contrairement aux parents visiteurs, les parents gardiens et ceux en échanges de garde sont décrits comme étant davantage préoccupés. Sans surprise, ces préoccupations pourraient ne pas être étrangères à la raison même pour laquelle ces parents requièrent des SDAS : éviter les contacts avec l'autre parent, assurer leur sécurité et celle de leur enfant, etc. Il est également intéressant de constater que les mots utilisés pour référer aux parents gardiens sous-tendent davantage la notion de démarche non volontaire, catégorie qu'on ne retrouve dans aucun autre sous-groupe. Quant aux parents visiteurs, leur portrait est plutôt marqué par leur état de fragilité et les problématiques qu'on leur associe. Violents, instables, toxicomanes, vulnérables, fragiles et souffrants sont parmi les termes utilisés pour les décrire spontanément. Enfin, les parents en échanges de garde se distinguent des autres sous-groupes par l'entremise de mots associés aux conflits et au système judiciaire. Il est permis de croire que la mésentente et les conflits entre les parents seraient plus frappants chez ce sous-groupe que chez les deux autres.

Tableau 7.1 - Mots spontanément évoqués par les répondantes lorsqu'elles pensent aux parents dans les SDAS

Catégorie de mots	Exemples de mots utilisés	Occurrence des mots[23]
Parents gardiens en visites supervisées		
Préoccupations*	*Crainte, insécure, sécurité, anxieux, inquiet, protection*	31
Paramètres d'intervention	*Écoute, soutien, besoin réconfort, conseils, retard, neutralité de l'intervenant*	23
Émotions ou attitudes positives	*Bien-être, soulagement, confiance, ouverture, compréhension*	19
Démarche non volontaire*	*Obligation, résistance, contrôle*	10
Émotions ou attitudes négatives	*Colère, rancune, méfiant*	8
Parents visiteurs en visites supervisées		
Paramètres d'intervention	*Neutralité intervenante, accueil, supervisé, besoin de soutien, écoute, respect, empathie, recadrer*	30
Problématiques*	*Violent, difficultés, instabilités, pauvreté, toxicomanie, dénigrement, habiletés parentales*	22
État de fragilité*	*Vulnérabilité, fragilité, détresse, impuissance, souffrance, perte*	16
Enfant*	*Enfant, retrouvailles, lien parental, aime son enfant*	12
Émotions ou attitudes positives	*Affection, amour, évolution, bonheur, courage, volonté, persévérance*	12
Émotions ou attitudes négatives	*Colère, défensif, méfiance*	8
Parents en échanges de garde supervisés		
Paramètres d'intervention	*Rapidité, facilité, horaire, neutralité, retard, assistance, accueil, écoute*	21
Préoccupations	*Sécurité, soucis, inquiétudes, protecteur, anxieux, appréhensions*	19
Émotions ou attitudes négatives	*Contrôlant, colère, tendu, résistance, chialage, haine, rancœur*	16
Émotions ou attitudes positives	*Calme, rassurant, soulagement, confiance, ouverture, compromis, collaboration*	12
Conflit*	*Conflit, chicane, non-conflit*	9
Éléments juridiques*	*Acceptation du jugement, égalité des droits parentaux, garde de l'enfant, jugement de la cour*	9
Enfant	*Enfant, enfant en otage, lien*	5

**Les catégories marquées d'un astérisque permettent de distinguer plus facilement les particularités associées au sous-groupe.*

7.2.3 Perception du rôle d'intervenante

Afin de mieux documenter le travail effectué par les intervenantes impliqués dans les services de droits d'accès supervisés, des questions ont permis d'aborder les forces des intervenantes, les moyens mis à leur disposition pour exercer leur travail ainsi que leurs rôles et sentiments.

7.2.3.1 Les forces de l'intervenante en droits d'accès supervisés

À la question portant sur les deux principales forces d'une bonne intervenante de droits d'accès supervisés, la notion d'impartialité ou de neutralité est spontanément évoquée à 25 reprises. Dans le *Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès* (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008), la neutralité est d'ailleurs présentée comme étant l'un des quatre principes de base sur

[23] Des mots ont pu être nommés de façon récurrente (ex. anxieux, amour, sécurité). Ils ont alors été comptabilisés autant de fois qu'ils ont été nommés.

lesquels devrait s'appuyer l'organisation des SDAS. En outre, la capacité à manifester de l'empathie est nommée 16 fois, ce qui en fait la deuxième force la plus rapportée par les participantes à l'étude.

Plusieurs des forces identifiées peuvent être associées au savoir-être ou au savoir-faire de l'intervenante. Sur le plan du savoir-être, les 37 expressions qui se rapportent à cette catégorie décrivent une bonne intervenante comme étant quelqu'un qui doit être ouvert d'esprit, discret, patient, calme, diplomate, flexible, accueillant et à l'écoute. Quant au savoir-faire, les 27 forces nommées dans cette catégorie sont tout aussi variées : s'affirmer, connaître les problématiques liées au conflit, intervenir en contexte d'autorité, gérer les situations de crise, savoir garder son sang-froid, être habile en relations d'aide, faire preuve de discernement, veiller à la sécurité de tous, établir un lien de confiance, maintenir des limites claires et préserver la confidentialité. Notons que parmi les forces que l'on associe au savoir-faire, la capacité d'observation revient de manière plus récurrente (n=7) tandis que le savoir-être est surtout marqué par une attitude respectueuse (n=5).

7.2.3.2 Les moyens pour le travail

Les répondantes se sont exprimés sur différents aspects de leur travail à partir d'une échelle de Likert de quatre points allant de *fortement en désaccord* (1) à *fortement d'accord* (4). De manière générale, la perception de leur travail et des moyens dont elles disposent est plutôt positive (Tableau 7.2). Si elles sont surtout d'accord avec le fait que leur rôle d'intervenante est à la fois clair et précis (M=3,38), elles s'entendent aussi pour dire qu'elles disposent des outils d'intervention nécessaires (ex. informations sur les problématiques familiales, jeux ou activités adaptés) pour bien exercer leur travail (M=3,08). En outre, qu'il s'agisse des moyens mis en place au quotidien (ex. aménagement et sécurisation des lieux, temps de rétroaction avec la famille) (M=3,2) ou des guides de pratique disponibles (ex. *Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès*) (M=3,04), les répondantes ont également une perception positive de la situation. L'accès à des formations professionnelles et à une supervision ou un encadrement adéquat semble toutefois faire un peu moins consensus (M=2,93).

L'analyse des données en fonction du type de poste occupé n'apporte pas un éclairage particulièrement différent sur la perception des intervenantes. Le point de vue des répondantes demeure relativement similaire. Toutefois, il convient de rappeler que les données présentées selon le type de poste occupé doivent être interprétées avec prudence, car les catégories ne sont pas mutuellement exclusives. Étant donné la taille restreinte de l'échantillon, il n'y a pas eu de tests statistiques effectués entre les différents sous-groupes et donc, on ne peut déceler de différences statistiques.

Tableau 7.2 - Perception du travail selon le type de poste occupé

Avez-vous l'impression que…	Tous	Direction	Coordo	Intervenante T. plein	Intervenante T. partiel	Bénévole
Votre rôle d'intervenante est bien défini, clair et précis? M (n)	3,38 (49)	3,54 (13)	3,53 (17)	3,22 (9)	3,25 (16)	3,5 (2)
Vous disposez des outils d'intervention pour bien exercer votre travail? M (n)	3,08 (49)	2,92 (13)	3,12 (17)	3,22 (9)	2,94 (16)	3,5 (2)
Les moyens mis en place facilitent votre travail? M (n)	3,20 (49)	3,25 (12)	3,24 (17)	3,33 (9)	2,88 (16)	4,0 (2)
Vous avez accès à des formations et à une supervision adéquate? M (n)	2,93 (49)	2,58 (12)	2,94 (16)	3,0 (9)	2,94 (16)	3,5 (2)
Les guides de pratique disponibles facilitent votre travail? M (n)	3,04 (49)	2,85 (13)	3,35 (17)	3,0 (9)	2,94 (16)	3,0 (1)

Sur une échelle de 0 à 5, où 0 signifie « pas du tout » et 5 signifie « tout à fait », il a été demandé aux répondantes d'indiquer jusqu'à quel point elles se sentent outillées pour exercer différentes tâches (Tableau 7.3). Là où les répondantes indiquent se sentir le plus outillées, c'est dans la supervision des visites ou des échanges de garde (*c.-à-d. accompagner le parent pour qu'il interagisse positivement avec l'enfant, lui proposer des activités;* M=4,04). Lorsqu'il s'agit de soutenir émotionnellement les parents (*c.-à-d. mettre des mots sur ce qui se passe, reconnaître les émotions du parent telles que la tristesse, le sentiment de perte et de colère;* M=3,79) ou d'utiliser leurs observations pour leur donner une rétroaction (*c.-à-d. pour permettre aux parents de s'ajuster dans l'immédiat et ainsi favoriser une amélioration de la relation avec l'enfant lors de la visite ou de l'échange*; M=3,8), les répondantes se sentent relativement bien outillés. Par contre, elles le sont un peu moins lorsqu'il est question de soutenir émotionnellement les enfants (*c.-à-d. coder et décoder les émotions de l'enfant, le soutenir, lui donner des explications verbales sur ce qui se passe, le sécuriser*; M=3,67).

Encore une fois, l'analyse des données en fonction du type d'emploi ne révèle pas d'écart important. Bien que très légèrement, notons toutefois que les répondantes occupant des postes de direction ou d'intervention à temps partiel se sentent, toutes proportions gardées, un peu moins outillées que leurs collègues. À nouveau, cette information doit être interprétée dans le respect des limites précédemment nommées.

Tableau 7.3 - Perception quant à l'impression d'être outillée, selon le type de poste occupé

Sur une échelle de 0 à 5, jusqu'à quel point vous sentez-vous outillée pour…	Tous	Direction	Coordo	Intervenante Tplein	Intervenante Tpartiel	Bénévole
Superviser la visite ou l'échange? M (n)	4,04 (49)	3,92 (12)	4,18 (17)	4,22 (9)	3,75 (16)	4,0 (3)
Offrir un soutien aux émotions du parent? M (n)	3,79 (48)	3,85 (13)	3,8 (15)	3,89 (9)	3,6 (15)	4,0 (3)
Offrir un soutien aux émotions de l'enfant? M (n)	3,67 (49)	3,58 (12)	3,47 (17)	3,78 (9)	3,63 (16)	4,33 (3)
Utiliser vos observations pour donner une rétroaction aux parents? M (n)	3,8 (46)	3,67 (12)	3,82 (17)	3,88 (8)	3,64 (14)	4,0 (3)

7.2.3.3 Les principaux rôles

En s'inspirant des rôles définis par Sellenet (2010), il a été demandé aux participantes d'identifier puis d'ordonner leurs trois principaux rôles lorsqu'il s'agit de superviser une visite et un échange de garde. En gardant à l'esprit que les rôles étaient prédéterminés sans possibilité d'ajouter un autre choix, l'analyse des données recueillies incite à penser qu'elles conçoivent leur rôle quelque peu différemment, selon le type de service qu'elles supervisent. Si les trois principaux rôles sont les mêmes, leur rang hiérarchique est toutefois différent en fonction du type de service.

Lors des visites supervisées et sans tenir compte de la hiérarchisation, le rôle le plus souvent identifié parmi les trois principaux est celui de superviseur (n=42), rôle pour lequel elles surveillent, protègent et encadrent les parties impliquées. Suivant de très près, vient ensuite le rôle d'observateur (n=41), dans lequel l'intervenante adopte une position de retrait permettant de rapporter les faits. Puis, le rôle de facilitateur (n=35), qui permet d'accueillir les parties et de veiller au bon déroulement de la visite, est le troisième rôle identifié par les répondantes. De manière moins saillante, les rôles d'intervenante (c.-à-d. aider la famille avec ses difficultés) et d'intermédiaire (c.-à-d. transmission d'information, lien entre les acteurs au début et à la fin de la visite) ont aussi été rapportés. Par ailleurs, lorsque la hiérarchisation des réponses est prise en compte, le rôle de superviseur est celui que les répondantes identifient le plus souvent comme étant prioritaire (n=29).

Lorsqu'il s'agit d'effectuer des échanges de garde supervisés et toujours sans considérer la hiérarchisation, les rôles émergeant sont semblables. Ainsi, le rôle le plus souvent identifié parmi les trois premiers est celui d'observateur (n=40). Suit ensuite le rôle de facilitateur (n =37). Quant au rôle de superviseur, il arrive au troisième rang (n=31). Moins marqués, les rôles d'intermédiaire (n=22) et d'intervenante (n=13) ressortent également des réponses recueillies. Et lorsque l'on s'attarde à l'ordonnance des réponses, le rôle de superviseur est pourtant celui que les répondantes identifient le plus comme étant prioritaire (n=20), mais dans une moindre mesure que pour les visites supervisées toutefois.

Enfin, sans égard au type de service, peu de répondantes se sont identifiées aux rôles d'expert (c.-à-d. évaluer les parents et l'enfant), de conseiller (c.-à-d. enseigner, démontrer) ou d'interprète (c.-à-d. se positionner et analyser la situation pour mieux comprendre la problématique). La figure 7.4 présente de manière plus complète les principaux rôles perçus en fonction du type de service offert.

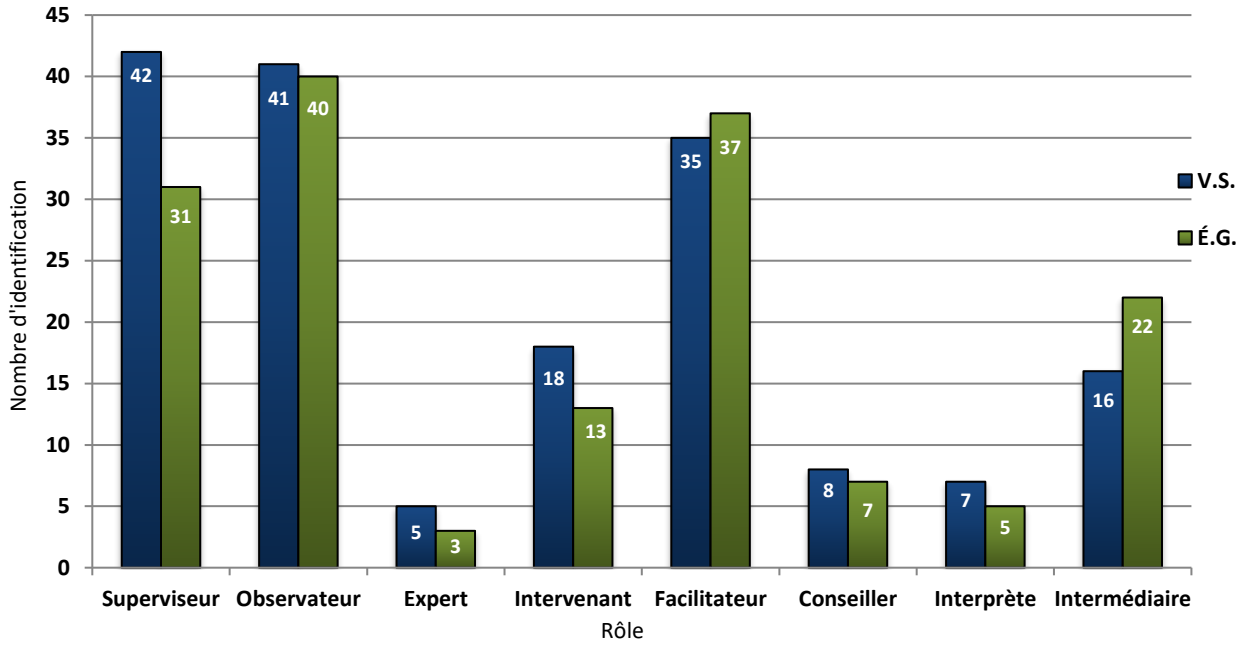


Figure 7.4 - Principaux rôles perçus en fonction du type de service offert

7.2.3.4 Les sentiments dominants

Il a été demandé aux participantes d'identifier, sans les hiérarchiser, jusqu'à trois sentiments dominants lorsqu'elles font des visites supervisées ou des échanges de garde (Figure 7.5). Peu importe le service offert, les participantes indiquent se sentir confiantes et utiles. En effet, ce sont respectivement 80% et 78% des participantes qui s'estiment confiantes et utiles lors des visites supervisées tandis que 75% et 73% éprouvent ces mêmes sentiments lors des échanges de garde. Le fait de se sentir soutenues par les collègues touche 27% de répondantes qui font des échanges de garde. Lors des visites supervisées, ce sentiment rejoint 24% des gens, à égalité avec le fait de ressentir du plaisir.

Par ailleurs, notons qu'une partie non négligeable de l'échantillon se sent comme un intrus au moment de prendre part aux visites supervisées (22%), sentiment qui est nettement moins partagé lorsqu'il est question des échanges de garde (2%). En revanche, et toutes proportions gardées, les répondantes se sentent plus tiraillées entre les deux parents ou entre l'enfant et ses parents (23%) lors des échanges de garde que lorsqu'elles font des visites supervisées (13%). Enfin, les répondantes pouvaient également exprimer leurs sentiments en identifiant elles-mêmes jusqu'à deux réponses. Ainsi, les « autres sentiments » lors des visites supervisées sont associés au fait de se sentir sécurisant pour les enfants (n=1), mal à l'aise (n=1), pas en sécurité (n=1) ou touché par le lien parent-enfant (n=1). Quant aux échanges de garde, les « autres sentiments » se rapportent à l'impression d'apporter aide et soulagement aux parents et aux enfants (n =2) ou de ressentir le conflit entre les parents (n=1).

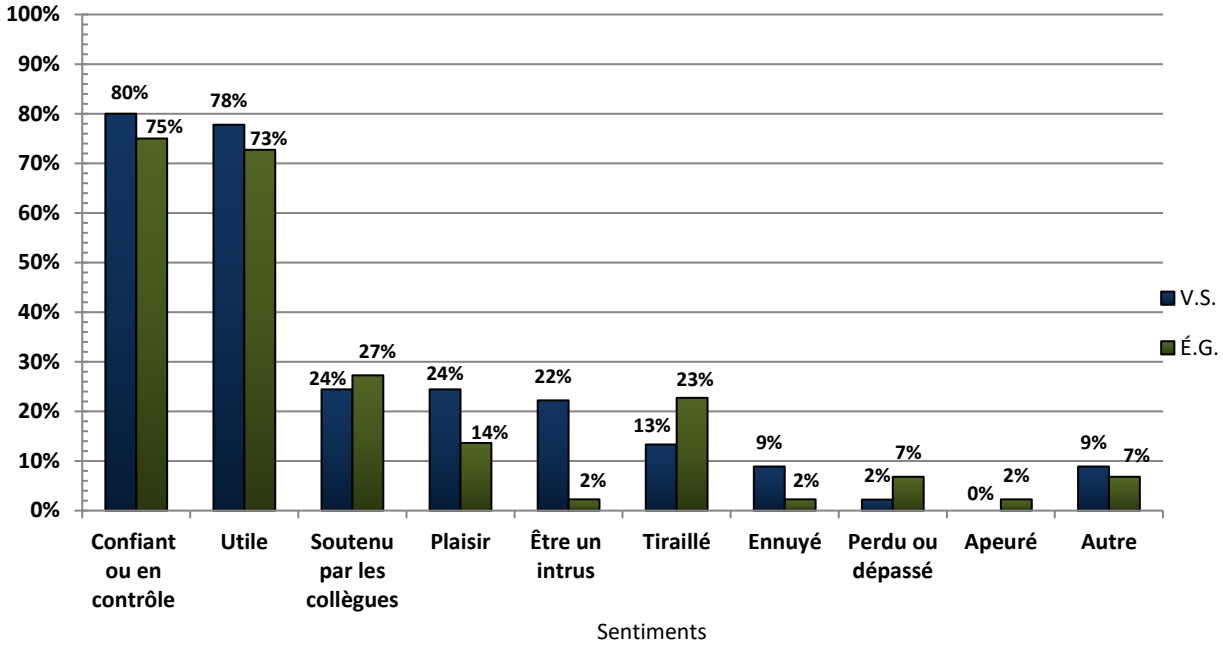


Figure 7.5 - Sentiments dominants des répondantes lors des visites et des échanges de garde supervisés

7.2.4 Forces et faiblesses des services de droits d'accès supervisés

L'expertise des répondantes a également été mise à contribution afin d'identifier les forces et les faiblesses des SDAS. Témoins privilégiés de la réalité quotidienne, elles se sont prononcées non seulement sur les points forts et les éléments problématiques, mais aussi sur les pistes d'amélioration à envisager pour les SDAS. Pour chacun de ces aspects, les participantes ont pu fournir jusqu'à trois éléments de réponse.

7.2.4.1 Les points forts des SDAS

Parmi l'ensemble des éléments soulevés par les participantes, quatre principales catégories ont émergé des réponses données. Ainsi, les SDAS :

1) Assurent la sécurité et la protection de l'enfant, des parents et des intervenantes (n=28);
2) Permettent de maintenir ou de soutenir la relation parent-enfant (n=24);
3) Constituent un milieu neutre (n=22);
4) Permettent de soutenir et d'aider les parents (n=11).

Lorsqu'il est question de la sécurité des différentes parties impliquées, les réponses données sont surtout centrées sur l'enfant. Ainsi, les répondantes mentionnent, par exemple, que l'enfant est protégé des conflits et qu'il n'est plus témoin des différends entre ses parents. Les contacts parent-enfant sont donc maintenus dans ce que les répondantes appellent un « milieu sécuritaire ».

Sur le plan relationnel, la principale force des SDAS repose sur le maintien du lien parent-enfant. Les répondantes s'expriment en disant que les services permettent « *aux enfants de garder un lien avec leurs parents* », « *de maintenir le lien de l'enfant avec ses deux parents* », « *d'offrir un endroit où un parent peut maintenir le contact avec l'enfant* » ou encore, de « *préserver et améliorer le lien parent-enfant* ». La notion de lien apparaît donc centrale dans les réponses que fournissent les participantes.
En outre, la neutralité des SDAS est un autre élément au cœur des forces identifiées par les personnes supervisant ou administrant des droits d'accès, ce qui fait d'ailleurs écho à la principale force d'une

bonne intervenante. Près d'une personne sur deux évoque spontanément le mot « neutralité », « impartialité » ou « endroit neutre » pour parler des forces du service.

Le fait que les ressources offrent un soutien concret aux parents est le dernier élément qui ressort de leur discours. En effet, les répondantes perçoivent la ressource comme étant un endroit permettant de « *soutenir le parent dans son rôle parental* », « *soutenir les familles dans leurs difficultés* », « *offrir un accompagnement aux parents qui veulent travailler des objectifs afin de sortir de leur conflit intense* », « *reconnaître les compétences parentales et soutenir les parents* » ou « *aider à mieux outiller les parents dans leurs compétences parentales* ».

Enfin, de manière marginale, d'autres forces ont été identifiées, sans qu'elles ne puissent entrer dans l'une des quatre catégories principales : c'est un service nécessaire, peu offert, professionnel, utile, bien organisé, structuré, aidant, respectueux, juste, confidentiel, équitable, peu coûteux, etc.

7.2.4.2 Les éléments plus difficiles des SDAS

Lorsque les répondantes s'expriment sur les difficultés qu'elles rencontrent dans les services de droits d'accès supervisés, leur discours est orienté principalement vers les conséquences du manque de financement. Spontanément, 24 répondantes mentionnent le sous-financement des ressources. Pour plusieurs, l'insuffisance du financement se répercute à différents niveaux et introduit des conséquences qui touchent directement et indirectement les familles. Ainsi, parmi les différents obstacles nommés, mentionnons notamment l'absence de formation continue, l'offre limitée de plages horaires pour dispenser des services, le faible salaire, les conditions de travail peu attrayantes et l'absence d'outils d'intervention adaptés. Pour chacun de ces obstacles, des conséquences en découlent dont les conséquences sur les familles qui, en soi, sont transversales à toutes situations. Et même si elles ne sont pas explicitement nommées, on peut supposer qu'il y avait davantage de conséquences sur les familles. Bref, au cœur des difficultés vécues dans les SDAS, on retrouve le manque de financement (Figure 7.6).

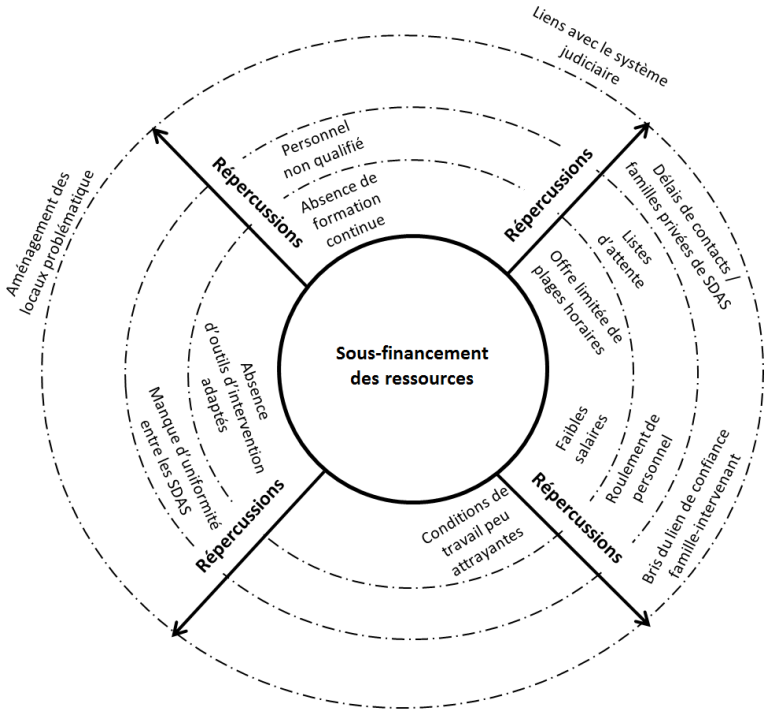


Figure 7.6 - Perception des répondantes quant aux difficultés dans les SDAS

L'aménagement problématique des locaux (n=11), incluant le manque de sécurité, ainsi que la pénurie de ressources (n=5) font partie des autres difficultés nommées par les participantes. Pour un certain nombre de répondantes (n=10), le lien avec le système judiciaire fait partie des éléments les plus difficiles. Le manque d'informations transmises et les jugements incomplets sont au cœur des insatisfactions nommées. La perception du système judiciaire sera toutefois davantage élaborée dans la section suivante.

7.2.4.3 Pistes d'amélioration proposées

Si le sous-financement des ressources est au cœur des difficultés perçues, c'est sans surprise que l'augmentation du financement est une amélioration proposée de manière récurrente (n=27). Plus précisément, la hausse du budget alloué aux ressources permettrait, selon les participantes, de rémunérer davantage le personnel (n=5), d'offrir plus de services et d'augmenter le nombre de SDAS (n=9), d'améliorer l'environnement physique (n=6) et de mieux reconnaître les spécificités régionales (ex. en finançant le transport des parents éloignés) (n=3).

Au-delà du financement, d'autres répondantes suggèrent d'offrir plus de formation continue ou de miser sur le développement d'outils d'intervention (n=11). En effet, il est notamment suggéré de rendre accessible une formation uniforme pour toutes et d'organiser des séances de formation avec des experts. En outre, d'autres aimeraient que les intervenantes aient un rôle accru (n=8). Elles aimeraient, par exemple, pouvoir aider les parents sur le plan émotif, les conseiller et leur offrir un suivi plus serré. Enfin, quelques répondantes aimeraient aussi jouir d'une meilleure visibilité et d'une reconnaissance plus grande (n=9). Pour elles, les SDAS demeurent méconnus par la population et les institutions, tout comme leur expertise qui n'est pas suffisamment reconnue.

7.2.5 Perception du système judiciaire

Les droits d'accès supervisés s'exercent généralement dans un contexte judiciaire, à la suite d'une ordonnance. La prochaine section vise à documenter le point de vue des répondantes quant au système judiciaire et à ses différents acteurs.

7.2.5.1 Perception des avocats

Afin d'identifier la perception qu'ont les répondantes du rôle des avocats dans les SDAS, il leur a été demandées d'écrire jusqu'à trois mots qui leur venaient spontanément à l'esprit lorsqu'elles pensaient à ce rôle. Au terme de cet exercice, un total de 95 mots[24] ont été catégorisés. Les mots auxquels pensent spontanément les répondantes tendent davantage vers le négatif que le positif. Si 14 mots décrivent d'emblée les avocats comme des partenaires, des collaborateurs ou des conseillers, force est de constater qu'il ne s'agit pas d'une perception répandue. En effet, les mots (n=51) issus du discours des participantes sont parfois durs envers les avocats. Les participantes utilisent des mots pour refléter le fait que les avocats ont une attitude professionnelle de supériorité (n=15), qu'ils méconnaissent les SDAS (n=10), qu'ils sont centrés sur l'argent (n=9), qu'il est difficile de communiquer avec eux (n=7), qu'ils passent leurs intérêts personnels en priorité (n=8) et qu'ils alimentent le conflit (n=5). Dans quelques cas, les répondantes s'expriment en des termes plutôt neutres et se réfèrent davantage à des considérations professionnelles, liées aux pratiques (n=11) ou aux rôles des avocats (n=7). Le tableau 7.4 présente un aperçu des mots utilisés par les répondantes lorsqu'il s'agit de s'exprimer sur le rôle des avocats.

[24] Il est à noter que sur 95 mots, des mots ont pu être nommés de façon récurrente (ex. exigeant, partenaire). Ils ont alors été comptabilisés autant de fois qu'ils ont été nommés.

Tableau 7.4 - Mots spontanément évoqués par les répondantes lorsqu'elles pensent au rôle des avocats

Catégorie de mots	Exemples de mots utilisés	Occurrence des mots
Positifs		
L'accent est mis sur le partenariat et la collaboration	*Disponible, partenaires, collaboration, conseillers, ouverture, implication*	14
Autre	*Bien-être des enfants, respect, sécuriser*	12
Négatifs		
Supériorité de leur rôle professionnel	*Exigeant, abusif, rigide, demandant, dernière minute, pouvoir, encadrant, manque de considération*	15
Méconnaissance des SDAS	*Méconnaissance du fonctionnement, manque d'information, méconnaissance du rôle, méconnaissance du service*	9
Approche centrée sur l'argent	*Argent +++, argent, endettement des familles, facturer des heures*	7
Communication difficile	*Difficulté de communication, occupé, difficulté à les rejoindre, pas de retour d'appel*	7
Priorité des intérêts personnels (vs centré sur la famille)	*Conflit d'intérêt, travaille seulement pour leur client, gagner sa cause à tout prix, fermer leur dossier, travaille pour son client et non pour la famille et les enfants*	8
Alimentation du conflit	*Alimenter le conflit, accentue parfois les conflits, litiges, chicane*	5
Neutres		
Pratiques légales des avocats	*Jugement, règlement, rapport synthèse, remise, évaluer, mandat*	11
Rôle des avocats	Référents, médiateurs, représentation	7

Si les répondantes évoquent une majorité de termes négatifs (n=51) pour parler du rôle des avocats, leur perception du lien de collaboration avec ces derniers est somme toute différente (Tableau 7.5). Avant d'évaluer ce lien de collaboration, il a été demandé aux participantes d'indiquer si elles avaient des contacts ou non avec les avocats. Du nombre, 39 ont précisé en avoir. Ainsi, sur une échelle allant de médiocre (1) à excellent (4), les participantes indiquent que leur lien de collaboration avec les avocats est tout près d'être satisfaisant (M=2,9).

Tableau 7.5 - Perception du lien de collaboration avec les avocats selon le type de poste occupé

	Tous	Direction	Coordo	Intervenante T. plein	Intervenante T. partiel
Perception du lien de collaboration avec les avocats M (n)	2,9 (39)	2,67 (12)	3,06 (17)	3,0 (8)	2,9 (10)

Afin de mieux comprendre les mots et le score présentés aux tableaux 7.4 et 7.5, les participantes ont expliqué ce qui, pour eux, facilitait ou complexifiait la collaboration avec les différents acteurs du système judiciaire (c.-à-d. les juges et avocats). Ces éléments sont présentés dans les sections qui suivent.

7.2.5.2 Éléments facilitant la collaboration avec le système judiciaire

Sur l'ensemble des répondantes ayant des contacts avec le système judiciaire (n=39), 37 ont identifié ce qui favorise le lien de collaboration. Ce qui semble le plus important, c'est de bien connaître les SDAS afin de rédiger une ordonnance qui tienne compte des réalités de la pratique (n=20). Le fait que certains

juges et avocats méconnaissent les services soulève certaines difficultés, notamment quant au réalisme de leurs demandes. Ainsi, si l'ordonnance ne tient pas compte des heures d'ouverture, de la capacité d'accueil et qu'elle n'établit pas clairement les modalités de la supervision, le travail des ressources est alors grandement complexifié. Autrement dit, une bonne ordonnance respecte les limites des ressources où sont dirigées les familles. Pour y parvenir toutefois, il faut d'abord que ceux qui l'émettent apprennent à mieux connaître les SDAS.

> « Ce qui est facilitant aussi, c'est d'avoir des jugements qui tiennent compte de ce qui est offert comme service SDA et qui sont clairs quant à la durée du service, à une date de retour à la cour, aux ententes particulières et qui prend déjà une décision quant au moment où il souhaite avoir des rapports d'observation en prévoyant qui paiera ces rapports. » - *Coordonnatrice de services*

> « Lorsque les juges connaissent l'organisme et qu'il est proposé d'emblée lors d'un conflit majeur évident entre les parents ou lorsque l'organisme a la reconnaissance des institutions, on peut y référer rapidement les familles pour les supervisions de visite sans nuire au lien parent-enfant. » - *Intervenante à temps partiel*

Pour d'autres (n=12), la bonne communication entre tous les acteurs impliqués dans le dossier facilite grandement la collaboration. Ainsi, les avocats, les juges, les intervenantes et les parents devraient tous pouvoir se parler afin de s'assurer de bien mettre en place les dispositifs de droits d'accès supervisés. D'une certaine façon, la communication renforce l'idée que tous travaillent au mieux-être de l'enfant et sa famille.

> « La communication, et lorsque tous les acteurs ont en vue le meilleur intérêt de l'enfant. » - *Coordonnatrice de services*

> *«* Le fait qu'il y ait communication entre les différents acteurs impliqués dans le dossier (parents, avocats, responsable des droits d'accès, juge) concernant les droits d'accès. *» - Intervenante à temps partiel*

Des répondantes indiquent aussi qu'ils trouvent plus facile de collaborer avec les juges et les avocats lorsqu'ils ont, dès le départ, toutes les informations concernant les problématiques familiales (n=7). La clarté du mandat transmis et l'échange d'informations précises facilitent leur travail au quotidien.

> « Nous devrions aussi être informés davantage de la problématique des gens qui nous sont référés. Nous avons souvent seulement accès au jugement qui ne mentionne pas vraiment les informations dont nous aurions besoin. » - *Coordonnatrice de services*

> *«* Les mandats clairs et précis et une disponibilité de leur part afin d'avoir le maximum d'informations sur la situation et sur leurs clients référés à l'organisme. *» - Intervenante à temps partiel*

En somme, la collaboration est généralement facilitée par une saine communication, des informations claires et précises ainsi que par des pratiques adaptées aux réalités et contraintes des ressources.

7.2.5.3 Éléments complexifiant la collaboration avec le système judiciaire

Si la bonne communication facilite la collaboration, c'est sans surprise que la mauvaise communication avec les acteurs judiciaires entrave ce lien collaboratif. Pour 13 des 38 personnes qui se sont exprimées sur le sujet, la mauvaise communication est au cœur des difficultés éprouvées lorsqu'il est temps de collaborer avec les juges et les avocats.

> « Il est parfois difficile de communiquer verbalement avec les avocats qui sont des personnes fort occupées et même parfois impossible de les contacter lorsqu'ils n'ont pas d'adjointe pour nous répondre. De plus, ils oublient parfois de nous envoyer les documents importants que nous serions en mesure de recevoir (jugement de cour, lettre de fermeture de dossier, etc.), ce qui peut entraîner des malentendus. » - *Directrice et coordonnatrice de services*

> « Les acteurs sont débordés, non disponibles pour collaborer avec les organismes, peu de concertation, incompréhension des services, peu de communication, demandes non exécutives, la différence et la non-homogénéité des points de vue des acteurs. » - *Directrice d'un service*

Mauvaise compréhension de la mission et du rôle des SDAS, méconnaissance de la culture communautaire et manque d'information sur les réalités du terrain ne sont que quelques exemples de ce qui entrave la collaboration. En effet, un certain nombre de répondantes (n=12) ont tenu à rappeler que le manque de connaissance par rapport à leur fonctionnement était particulièrement nuisible à leur saine collaboration avec le milieu juridique.

> « Beaucoup d'avocats ne prennent pas la peine d'approfondir leur connaissance du service de droits d'accès et ensuite demandent la lune. » - *Coordonnatrice de services*

> « Les juges ne savent pas nécessairement ce qui se passe dans nos maisons. Parfois, certains avocats nous prennent de haut. » - *Directrice et coordonnatrice de services*

En outre, l'imprécision des modalités de supervision lors de la référence (n=9) est également un aspect nommé par les répondantes pour justifier leur collaboration ardue avec les acteurs du milieu judiciaire. Les répondantes ne savent pas toujours quoi inscrire dans leurs rapports synthèses, pas plus qu'elles ne sont informées des raisons qui amènent une famille à fréquenter les services de droits d'accès. Ce manque d'informations peut même nuire à leur supervision, ne sachant pas sur quoi axer leurs observations.

> « Les jugements ne sont pas toujours clairs au niveau du type de supervision dans les visites (constante ou pas). » - *Intervenante à temps partiel*

> « Le fait de ne pas avoir un mandat d'observation précis à l'intérieur du jugement. Les parents donnent leur version par rapport aux raisons qui les amènent à utiliser le service. Chacun à sa raison qui n'est pas la même souvent. » - *Coordonnatrice de services*

Dans une moindre mesure (n=4), des répondantes évoquent le fait que la priorité des juges et des avocats ne semble pas toujours aller dans le sens du meilleur intérêt de l'enfant et de sa famille.

> « Ils travaillent pour leur client, ils ne sont pas nécessairement conscients ou ne prennent pas toujours en considération l'intérêt de l'enfant qui est au cœur du conflit. Avoir l'impression qu'ils travaillent parfois pour l'argent… » - *Coordonnatrice de services*

> « Le système juridique est très lourd, les processus sont longs et parfois laborieux. Les juges changent de territoire donc ne savent pas forcément les particularités des ressources de chaque région […]. Pendant ce temps, les enfants n'ont pas de contacts avec leur parent et l'animosité ne fait qu'augmenter. On nous dit que ça doit rester une mesure temporaire et transitoire, alors que certains parents obtiennent des jugements de fond qui les obligent à passer par notre ressource pour garder le contact! » - *Coordonnatrice de services*

Enfin, il est possible de constater que dans l'ensemble, les répondantes se réfèrent aux trois mêmes éléments pour illustrer ce qui facilite et ce qui complexifie la collaboration avec le système judiciaire. Il est donc permis de croire qu'il s'agit d'éléments centraux pour les répondantes qui en font mention.

7.2.6 Mandat de supervision

Des questions ont permis d'aborder le mandat de supervision qui est confié aux ressources de droits d'accès supervisés. D'emblée, précisons que le mandat de supervision doit être déterminé dans l'ordonnance de la Cour supérieure, dans l'entente volontaire ou dans celle survenue au terme d'une médiation (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008). Il s'agit d'un document dans lequel, en principe, les modalités de supervision sont précisées : le motif des services, l'objectif poursuivi, les personnes autorisées à participer à la visite, la fréquence des contacts, la durée du mandat, la date de révision du mandat et, s'il y a lieu, la tarification du service de SDAS (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008).

Les personnes indiquant exercer des tâches liées à la gestion ou l'administration d'un SDAS (n=24), ce qui n'exclut pas qu'elles puissent également superviser des contacts, ont été amenées à s'exprimer sur le mandat de supervision qui leur est transmis préalablement à la demande de services. Sur une échelle de 1 à 4 où 1 équivaut à jamais et 4 à toujours, il leur a été demandées si le mandat de supervision qui leur était transmis contenait les modalités de supervision mentionnées dans le paragraphe précédent.

L'analyse de leurs réponses amène à penser que peu d'informations leur sont transmises avant d'accueillir une famille dans leur ressource. En effet, le motif des services (M=2,13), l'objectif poursuivi par les visites ou les échanges supervisés (M=1,96), la durée du mandat (M=2,25), les personnes autorisées à participer à la visite (M=2,17), la date de révision du mandat (M=2,17) et la tarification des services (M=1,83) ne seraient que « parfois » transmis à la ressource. Seule la fréquence des échanges ou des visites serait souvent précisée (M=3,43). Le tableau 7.6 présente un aperçu de ce que contiennent les mandats de supervision qu'obtiennent les répondantes.

Tableau 7.6 - Contenu du mandat de supervision selon les répondantes ayant une fonction administrative

Le mandat de supervision qui vous est transmis par la Cour supérieure, l'entente survenue après une médiation ou l'entente volontaire précisent-ils…	Répondantes avec une fonction administrative
Le motif des services?	
M (n)	2,13 (24)
L'objectif poursuivi par les visites ou les échanges supervisés?	
M (n)	1,96 (24)
La fréquence des visites ou des échanges?	
M (n)	3,43 (23)
La durée du mandat ou de l'entente?	
M (n)	2,25 (24)
Les personnes autorisées à participer à la visite?	
M (n)	2,17 (24)
La date de révision du mandat ou de l'entente?	
M (n)	2,17 (23)
La tarification des services (c.-à-d. quel parent paye quoi)**?**	
M (n)	1,83 (23)

Certaines répondantes n'ont pas de fonction administrative et supervisent uniquement des visites ou des échanges de garde supervisés (n=22). La question posée à ces participantes n'a donc pas été de savoir ce que contenait le mandat de supervision, mais plutôt de préciser les informations qu'elles détenaient avant de superviser un contact (Tableau 7.7). Il est permis de croire que lorsqu'elles sont en contact avec les familles, une première collecte d'informations a déjà été effectuée par le personnel chargé d'accueillir les familles et d'ouvrir leur dossier (fonctions administratives). En gardant cette hypothèse en tête, les répondantes qui ne font que de la supervision auraient probablement un portrait un peu plus juste des modalités de supervision. En effet, pour l'ensemble des modalités et toutes proportions gardées, les répondantes indiquent avoir davantage accès à l'information requise, sauf en ce qui concerne la durée du mandat et la date de révision. Néanmoins, mentionnons que les informations qu'elles détiennent demeurent en deçà de ce que prévoit le *Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès*.

Tableau 7.7 - Informations accessibles selon les répondantes ayant une fonction de supervision uniquement

Avant de superviser une visite ou un échange de garde, disposez-vous des informations suivantes?	Répondantes avec une fonction de supervision uniquement
Le motif des services	
M (n)	2,55 (22)
L'objectif poursuivi par les visites ou les échanges supervisés	
M (n)	2,36 (22)
La fréquence des visites ou des échanges	
M (n)	3,55 (22)
La durée du mandat ou de l'entente	
M (n)	2,05 (22)
Les personnes autorisées à participer à la visite	
M (n)	3,14 (22)
La date de révision du mandat ou de l'entente	
M (n)	2,14 (22)
La tarification des services (c.-à-d. quel parent paye quoi)**?**	
M (n)	3,27 (22)

7.2.6.1 Amélioration du mandat de supervision

Les répondantes ont été invitées à identifier jusqu'à trois pistes de solution pour améliorer le mandat de supervision qui leur est transmis. Les idées qu'elles avancent pour améliorer ce mandat peuvent être regroupées en cinq catégories principales. D'abord, elles aimeraient que soient mieux précisés le motif et les objectifs de la supervision (n=12). Ensuite, les participantes aimeraient en apprendre davantage sur les familles qui se retrouvent dans leurs services, et ce, afin de mieux adapter leur supervision (n=7). En effet, quelques-unes mentionnent que si elles connaissaient les particularités de leur clientèle, elles pourraient déterminer si la supervision doit être constante ou non. Elles seraient aussi plus sensibles aux éléments qui doivent être observés (ex. toxicomanie d'un parent, allégation d'agression sexuelle, etc.). Pour d'autres répondantes, il s'avère essentiel de préciser la durée de la prestation de services et la date de retour en cour pour une réévaluation de la situation (n=7). Si les services de droits d'accès supervisés doivent être considérés comme une mesure transitoire et temporaire, une durée d'utilisation des services devrait être précisée. Rédiger un jugement qui soit complet et qui inclut un mandat de supervision standardisé est une amélioration que proposent 9 répondantes. Enfin, dans la poursuite de la suggestion de mieux compléter les jugements, d'autres aimeraient que les pratiques et les formulaires utilisés soient uniformisés pour l'ensemble des SDAS (n=6). L'uniformisation des pratiques et le développement d'outils standardisés semblent être une avenue à privilégier pour un certain nombre de personnes.

7.2.7 Rapports synthèses

La question des rapports synthèses, soit les rapports qui sont transmis au tribunal lorsque demandés, a été abordée avec les répondantes qui ont à en rédiger dans l'exercice de leurs fonctions. Pas moins de 32 personnes ont indiqué rédiger ce type de rapport.

Les répondantes ont identifié jusqu'à trois éléments qu'elles considéraient importants lors de la rédaction d'un rapport synthèse. Spontanément, l'objectivité, voire la neutralité de la démarche, apparaît centrale pour une forte majorité de répondantes, ce qui n'est d'ailleurs pas étranger aux principales forces d'une bonne intervenante. En effet, à 24 reprises, on évoque l'importance de ne s'en tenir qu'aux faits observés : *neutralité, objectivité des faits, sans interprétation, sans jugement et observation des faits* ne sont que quelques-uns des mots qu'utilisent les participantes pour justifier toute l'importance qu'elles accordent à cette notion fondamentale.

Par ailleurs, les participantes perçoivent également le rapport synthèse comme étant une façon de photographier la visite. Ainsi, leurs rapports doivent être complets, détaillés, justes et précis (n=11), ce qui fait aussi écho à l'importance qu'elles accordent à leur rôle d'observateur. Pour d'autres, il est important de bien noter les réactions des parents et des enfants (n=7). Lorsque pertinent, il peut même être opportun de noter les *verbatims* des parents et des enfants. Précisons aussi que pour quatre personnes, le souci de rédiger les rapports synthèses dans un bon français est au cœur de leurs préoccupations.

La rédaction des rapports synthèses semble être une tâche relativement bien intégrée pour les répondantes (Tableau 7.8). Ainsi, sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie « aucunement outillée » et 4 « très bien outillée », les répondantes ont indiqué être « bien outillées » (M=3,14) pour rédiger leurs rapports.

Tableau 7.8 - Aptitude à rédiger des rapports synthèses selon le poste occupé

	Tous	Direction	Coordo	Intervenante T. plein	Intervenante T. partiel	Bénévole
Impression d'être outillée pour rédiger des rapports synthèses M (n)	3,14 (29)	3,0 (7)	3,17 (12)	3,33 (6)	3,22 (9)	3,0 (1)

Cela dit, certaines répondantes (n=23) ont donné leur avis sur la manière dont elles pourraient être mieux outillées pour rédiger ces rapports. Pour 12 d'entre elles, il faudrait que les ressources de droits d'accès supervisés s'allient et développent un canevas uniforme et utilisé par tout le monde. Ce canevas devrait être accompagné d'une formation spécifique. D'ailleurs, au-delà de cette formation spécifique, l'idée d'offrir de la formation continue dans le domaine est proposée.

Toutefois, précisons que six répondantes sur 23 indiquent néanmoins être très bien outillées pour rédiger leurs rapports synthèses. Elles estiment avoir reçu une formation adéquate et être bien encadrées sur ce plan. Enfin, de manière marginale, certaines rapportent qu'elles aimeraient avoir plus de temps pour rédiger leurs rapports (n=1), tandis que d'autres aimeraient avoir davantage de rétroaction après l'écriture (n=2).

7.2.8 Sécurité

Des questions abordant le sentiment de sécurité lors de la supervision de droits d'accès ont permis d'observer que de manière générale, les répondantes ne sont que très peu inquiètes pour leur sécurité personnelle (Tableau 7.9). Alors qu'un score de 1 indique qu'elles ne sont jamais inquiètes pour leur sécurité et qu'un score de 4 est associé au fait d'être toujours inquiète, il semble que les participantes se sentent plutôt en confiance, que ce soit lors des visites supervisées (M=1,62) ou des échanges de garde (M=1,52). Plus tôt dans le questionnaire, une forte majorité de répondantes avait d'ailleurs rapporté se sentir en confiance lors de la dispensation des services.

Tableau 7.9 - **Inquiétude des répondantes pour leur sécurité personnelle selon le poste occupé**

	Tous	Direction	Coordo	Intervenante T. plein	Intervenante T. partiel	Bénévole
Inquiétude pour sa sécurité personnelle lors des V.S. M (n)	1,62 (45)	1,82 (11)	1,56 (16)	1,63 (8)	1,56 (16)	1,0 (2)
Inquiétude pour sa sécurité personnelle lors des É.G. M (n)	1,52 (42)	1,8 (10)	1,38 (16)	1,63 (8)	1,4 (15)	1,0 (1)

Les participantes qui ont indiqué être parfois inquiètes pour leur sécurité lors des visites supervisées (n=28) ou des échanges de garde (n=21) ont tenté d'identifier la source de leurs préoccupations. Sur un total de 30 répondantes qui ont justifié les raisons de leurs inquiétudes, 20 sont d'avis que la violence potentielle des parents est ce qui les rend les plus craintives. Le fait de décevoir un parent, de lui annoncer l'annulation d'un contact avec son enfant ou de recevoir ses propos agressifs sont autant de sources d'inquiétudes pour les répondantes, surtout lorsque les parents sont instables émotionnellement ou qu'ils ont un lourd passé de violence. Par ailleurs, le fait d'avoir une équipe exclusivement féminine fait partie des raisons avancées pour justifier les inquiétudes ressenties face à une clientèle potentiellement violente.

> « On côtoie des parents violents ou mécontents avec parfois des antécédents préoccupants. Lorsque les échanges ou les visites sont réalisés en dehors de l'horaire de travail régulier, c'est plutôt insécurisant de se retrouver seule avec certains parents. » - *Directrice de services*

> « En tant que responsable, je préconise que l'on mette tout en place pour s'assurer de la sécurité de tous. Je souhaite que les référents participent à notre sécurité, dans le sens de nous aviser des risques possibles et même de refuser de nous référer un client trop violent. » - *Directrice de services*

Dans une moindre mesure, d'autres indiquent se sentir inquiètes car elles n'ont pas suffisamment d'information pour savoir qui se trouve réellement devant elles (n=5). Le fait de ne pas connaître les antécédents judiciaires des parents peut augmenter le stress des personnes travaillant dans les SDAS. Enfin, d'autres indiquent que le manque de financement les empêche d'avoir suffisamment de personnel pour faire face au danger ou pour avoir des locaux sécuritaires (n=6).

Conclusion et recommandations

Conclusion et recommandations

La supervision des droits d'accès est un service utilisé par les parents lorsque l'exercice d'un droit d'accès parent-enfant est interrompu, difficile ou qu'il entraîne des conflits postruptures (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008). Il s'agit d'un service conçu pour assister les parents séparés dans la gestion des mesures concernant leurs enfants (Sheehan, Carson, Fehlberg, Hunter, Tomison, & coll., 2007). Il permet aux parents représentant un risque pour leur enfant ou pour l'autre parent de maintenir un contact ou d'échanger la garde de leurs enfants en présence d'une tierce personne (Crook & Oehme, 2007; Thoennes & Pearson, 1999). Les parents peuvent fréquenter ces services à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure ou de la Chambre de la jeunesse, d'une entente survenue en médiation ou par entente volontaire. L'existence même de ces services révèle à quel point notre société valorise la poursuite du lien parent-enfant en dépit de conditions qui, *a priori*, la découragent (Bastard, 2013).

La présente étude a été menée dans le but de décrire les services de droits d'accès supervisés (SDAS) au Québec, et ce, précisément pour les familles qui détiennent une ordonnance de la Cour supérieure, une entente volontaire ou une entente survenue en médiation[25]. Pour atteindre ce but, plusieurs dimensions inhérentes aux SDAS ont été examinées (tels l'offre de service, les trajectoires de services, le conflit, la coparentalité, l'adaptation des enfants et des parents, les inquiétudes, la satisfaction à l'égard des services, etc.) et plusieurs acteurs ont été consultés (les parents, les enfants et le personnel qui administre ou supervise les droits d'accès). De plus, comme les SDAS interviennent dans un moment critique de la vie des familles, voire dans une période de crise, l'évolution de la situation des parents et des enfants a été examinée dans une perspective dynamique, soit lors de l'arrivée dans les services, 4 mois plus tard et en moyenne 14 mois après le début des services.

Cette étude est la plus imposante jamais réalisée sur les services de droits d'accès supervisés offerts au Québec. Quinze ressources y ont participé. La situation de 197 familles fréquentant un SDAS et dont le dossier est maintenant fermé a été analysée. Quatre-vingt-dix-neuf familles ont participé à un suivi longitudinal sur plus d'un an. Vingt-quatre parents et dix-huit enfants ont été rencontrés en entrevue afin de comprendre leur situation et leur point de vue. Cinquante intervenantes nous ont parlé de leur expérience et du regard qu'elles portent sur cette pratique. Tous ces angles de vue permettent de porter un regard approfondi sur la question. Il n'en demeure pas moins exempt de limites. Rappelons les principales : l'étude n'est pas basée sur un échantillon aléatoire de parents, d'enfants, d'intervenants ou de ressources. Les répondants ou les ressources qui ont accepté de participer peuvent présenter des caractéristiques qui les distinguent de ceux qui n'ont pas participé. Les analyses comparatives impliquent souvent peu de répondants et la petite taille des échantillons a limité, dans certains cas, les possibilités de détecter des différences. De plus, pour des questions de faisabilité, il n'a pas été possible de recueillir le point de vue des acteurs juridiques (juges et avocats) à l'égard des SDAS. Leurs perceptions et constats auraient pu apporter d'autres éléments à l'état des lieux dressé ici.

Les résultats qui découlent de cette étude sont nombreux. Pour en faciliter la présentation, des faits saillants sont présentés au début de ce rapport (voir la section *Introduction générale*) et ne seront pas repris ici. Nous souhaitons plutôt conclure en faisant ressortir certains constats et enjeux qui se dégagent de l'étude menée. Les résultats que nous faisons ressortir en conclusion peuvent provenir d'un ou de plusieurs des volets de cette étude.

[25] Les situations qui impliquent des SDAS dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse ne sont pas incluses ici.

La fréquentation d'un SDAS est-elle associée à une augmentation de la fréquence des contacts parent-enfant?

Il faut d'abord préciser que trois mois avant le début des services, la fréquence de contacts parent-enfant n'est pas un enjeu pour toutes les familles. En effet, un enfant sur trois a des contacts avec ses deux parents puisqu'il vit en alternance avec son père et sa mère, en garde partagée ou à temps plein avec l'un d'eux et à temps partiel avec l'autre. Dans ces situations, c'est le contexte dans lequel se déroulent les contacts ou les échanges qui fait d'abord problème.

Lorsque l'on se concentre sur la situation des enfants qui vivent la majorité du temps avec un même parent, on observe, toujours trois mois avant le début des services, qu'un enfant sur deux n'a aucun contact avec son autre parent tandis que plus du quart des enfants voit l'autre parent toutes les deux semaines.

Globalement, si on exclut les enfants en garde partagée, on constate qu'au moment où commencent les SDAS, 94% des enfants ont des contacts, au moins tous les mois, avec l'autre parent. Quatre mois plus tard, cette proportion chute à 34% pour diminuer à 17%, 14 mois après le début des services. On constate ainsi que la fréquentation d'un SDAS est associée, au départ, à une augmentation des contacts avec l'autre parent, mais que ces derniers ne se maintiennent pas dans plusieurs cas. Rappelons que dans notre étude, les parents évaluent très positivement la qualité de la relation qu'ils ont avec leur enfant, un constat aussi fait par Dunn (2002). Il serait ainsi intéressant de mieux comprendre pourquoi si peu de contacts se maintiennent avec le temps alors que la fréquentation des SDAS, au point de départ, apparaît le reflet du fort désir des parents de maintenir des liens avec leur enfant?

La fréquentation d'un SDAS permet-elle l'établissement de contacts parent-enfant dans un contexte neutre et sécuritaire?

Sans faire totalement l'unanimité, la plupart des parents sont d'avis que les SDAS ont pu avoir un effet positif sur leur famille. Ainsi, plus de la moitié des répondants considèrent que la fréquentation d'un SDAS a permis de diminuer les conflits et a eu un impact positif sur la garde ou sur l'accès à leur enfant. Pour certains, le contexte de neutralité des services et l'impression que leur situation est observée, voire évaluée objectivement, contribue à faciliter cet accès. Grâce à des services neutres, les parents sont d'avis que le fardeau de la preuve ne repose plus que sur leurs épaules.

Plusieurs parents estiment que malgré certains désagréments, le passage dans les services de droits d'accès supervisés est une expérience positive pour leur enfant. Le tiers des parents soulignent que les SDAS permettent de protéger l'enfant, notamment en le plaçant à l'abri de toute forme de violence, qu'elle soit physique ou psychologique. Les SDAS l'empêchent aussi d'être exposé aux conflits entre ses parents et lui permettent peu à peu de retrouver la confiance envers son ou ses parents. L'enfant est alors décrit comme étant plus rassuré, plus détendu, plus joyeux. La constance des visites et des échanges de garde supervisés semble également apporter une certaine sécurité à l'enfant, ce qui est positif pour son bien-être.

Un peu plus de la moitié des jeunes rencontrés en entrevue n'expriment aucune peur en ce qui concerne la fréquentation de la ressource. La plupart des jeunes exprimant des craintes les associent aux comportements de leurs parents. Enfin, même s'ils sont peu nombreux, il apparaît important d'insister sur le fait que trois enfants sur les dix-huit rencontrés en entrevue ont mentionné avoir peur de leur père. Il apparaît prioritaire de dépister les enfants qui ont peur des contacts avec l'autre parent afin de s'assurer qu'ils reçoivent l'aide et l'attention que nécessite leur situation.

La plupart des jeunes ne sont pas dérangés par la surveillance lors des visites supervisées, car elle n'est pas perçue comme étant intrusive. Elle est par ailleurs rassurante pour quelques-uns. Enfin, tous les jeunes mentionnent pouvoir obtenir l'aide d'une personne présente dans la ressource en cas de difficulté et certains témoignent du soutien qu'ils obtiennent lorsqu'ils en ressentent le besoin.

Ces résultats sont en lien avec les propos du personnel des SDAS qui mentionne accorder une importance marquée à la neutralité des SDAS et de leurs interventions ainsi qu'à la capacité d'empathie. Il s'agit d'ailleurs d'un élément récurent de leur discours, tant lorsqu'il est question des forces d'une bonne intervenante, des points forts d'un SDAS que des forces d'un bon rapport d'observation.

Comment vont les enfants qui fréquentent les SDAS?

Rappelons que les enfants qui fréquentent les SDAS sont généralement de jeunes enfants, mais les ressources accueillent aussi des adolescents. Au moment où commencent les services, le niveau de problèmes de comportement des enfants de moins de 6 ans se compare à celui observé chez des enfants de la population générale. Ceci demeure stable au fil de la progression dans les services. Très peu de petits dans notre échantillon atteignent un seuil clinique (qui indiquerait un problème très sérieux) aux mesures de problèmes de comportement.

La situation des enfants plus âgés (les 6 à 18 ans) est moins positive. Tant pour les garçons que les filles, les résultats obtenus les démarquent de ce que l'on observe dans une population générale. Les enfants âgés de 6 à 18 ans qui fréquentent les SDAS ont plus de problèmes de comportement que les plus jeunes qui fréquentent les services et que les enfants de la population générale. Les garçons sont particulièrement touchés. Quatre mois après le début des services, leurs problèmes de comportement se sont amplifiés pour ensuite retrouver leur niveau de départ à la fin des services. Ces résultats rejoignent ceux d'autres chercheurs, dont Sheehan et coll. (2007), qui ont montré que certains enfants qui fréquentent les SDAS sont continuellement en détresse. Si certains craignent, par exemple, la colère de leurs parents, d'autres peuvent être mal à l'aise face aux comportements excentriques d'un parent atteint d'un problème de santé mentale.

Afin de soutenir ces jeunes, Corcoran (2005) recommande que les intervenants soient attentifs à l'historique souvent perturbé des enfants qui fréquentent ces ressources. Or, comme l'a souligné le personnel des SDAS, pour des raisons de confidentialité, les intervenantes et les gestionnaires n'ont souvent que peu d'information à l'égard des motifs ayant mené à l'utilisation des SDAS et encore moins au sujet de l'histoire familiale. Toutefois, Sellenet (2010) insiste sur le fait que la capacité de bien observer l'enfant lors des contacts supervisés est le principal outil de travail des intervenantes, en ce sens où par ses faits et gestes, l'enfant transmet une série d'émotions et d'informations rattachées à son meilleur intérêt. Le développement de pratiques d'observations rigoureuses des enfants lors des visites ou des échanges de garde supervisés permettant de déceler la détresse des enfants semble donc une piste qu'il pourrait être intéressant d'explorer. Ceci semble renforcé par les besoins exprimés par le personnel des SDAS. En effet, de manière générale, les intervenantes perçoivent leur travail et les moyens dont elles disposent pour l'exercer plutôt positivement, mais elles expriment le besoin d'être mieux formées pour soutenir les familles qui fréquentent leurs services. Par ailleurs, il faut se demander quel est le rôle du personnel qui œuvre dans les SDAS face aux besoins constatés chez les familles? Comment peut-il et doit-il soutenir les enfants, sensibiliser leurs parents ou les référer tout en restant neutre? Quoi qu'il en soit, le dépistage et le soutien des enfants en plus grande difficulté doivent retenir notre attention.

La situation problématique des familles s'améliore-t-elle avec le passage du temps?

Au moment de commencer les services, trois parents sur cinq ont des inquiétudes à l'égard de leur sécurité ou de celle de leurs enfants. Pour ces raisons, 73% des parents ont tenté de limiter les contacts de leur enfant avec l'autre parent. Précisons aussi que la quasi-totalité des parents gardiens a tenté de limiter les contacts avec l'autre parent en raison de ces inquiétudes. De plus, la situation évolue peu, puisque quatre mois plus tard, ce sont encore 70% des parents qui ont tenté de limiter les contacts de l'enfant avec son autre parent en raison de leurs inquiétudes à l'égard de la sécurité. Au moment de la dernière entrevue, cette proportion atteint encore 68%.

Les inquiétudes des parents concernent les abus émotionnels, l'agressivité et les comportements violents ou dangereux, et ce, à chacun des temps de mesure. Les problèmes de santé mentale et l'abus d'alcool et de drogues sont aussi fréquemment invoqués. De manière systématique, les mères et les parents gardiens se disent davantage inquiets que les pères et les parents visiteurs. Avec le temps, la mention des problèmes associés aux dépendances diminue tandis que les mentions liées aux problèmes de santé mentale ainsi qu'aux d'abus émotionnels ou à l'agressivité demeurent relativement stables. Elle diminue légèrement sur le plan des comportements violents ou dangereux. La mesure des inquiétudes et des sources qui les alimentent permet de constater que la situation problématique s'améliore peu de l'avis des parents.

Un parent sur deux pense que la fréquentation d'un SDAS a permis de diminuer les conflits. On remarque d'ailleurs que le sentiment d'hostilité qui anime l'ensemble des parents diminue légèrement au fil des services. Certains diront que la position de chacun s'est adoucie, que le temps a fait son œuvre ou que les services ont favorisé une communication plus saine. D'autres avancent plutôt que ce ne sont pas tant les conflits qui ont diminué, mais bien les situations où il est possible que le conflit se développe, les parents n'ayant plus de contacts entre eux depuis le commencement des SDAS. Quelle que soit la justification, les parents sont toutefois d'accord sur un point : les conflits sont moins nombreux et chacun semble s'en porter mieux. Le regard que posent d'autres parents est un peu moins positif. En effet, pour eux, sans que le conflit ne se soit nécessairement envenimé, les services n'ont rien changé à leur situation et leur réponse est sans équivoque. Jenkins et coll. (1997) n'ont pas noté non plus de lien entre la diminution du sentiment d'hostilité et l'utilisation des services de supervision des droits d'accès. De leur point de vue, cette situation pourrait s'expliquer par un manque de sensibilité des mesures utilisées ou alors tout simplement refléter qu'effectivement, les attitudes des parents l'un envers l'autre ne se sont pas modifiées. Les entrevues que nous avons menées avec les parents viennent soutenir cette dernière hypothèse.

En effet, le constat général qui se dégage des entrevues menées auprès des parents est que les SDAS ne semblent pas avoir changé la manière dont les parents se perçoivent mutuellement. De manière quasi unanime, les répondants mentionnent n'avoir perçu aucun changement chez l'autre ou du moins, ils ne croient pas que les SDAS aient pu avoir une influence sur ce plan. Les mots pour décrire l'autre parent demeurent chargés de colère. Or, si l'autre parent peut parfois donner l'impression d'avoir changé, c'est, selon les répondants, parce qu'un intervenant surveille ses faits et gestes. L'analyse qualitative de leurs propos révèle une vision très négative de l'autre parent. Le discours est empreint d'amertume et apparaît marqué par un conflit qui perdure. Les parents semblent réfractaires à l'idée d'expliquer ce qu'ils ressentent vis-à-vis l'autre. Ils n'arrivent plus à expliquer pourquoi ils sont fâchés contre l'autre parent, mais ils le demeurent.

Les parents et les enfants sont-ils satisfaits des services reçus? Quels sont les points forts des SDAS?

Dans l'ensemble, les parents sont très satisfaits des services rendus par les organismes de droits d'accès supervisés. Le fonctionnement des ressources, l'attitude du personnel, la neutralité des intervenants et le faible coût des services figurent parmi les éléments les plus souvent mentionnés. Plusieurs parents soulignent les qualités qu'ils observent chez les personnes qui travaillent dans les ressources et qui contribuent à leur satisfaction. Pour plus de la moitié des parents, la chose la plus importante que font les SDAS pour leur enfant est de lui accorder le droit d'être en contact avec ses deux parents et de le protéger des conflits parentaux. Le quart des parents pensent d'abord à leur sécurité, mais surtout à celle de leur enfant. Ce niveau de satisfaction n'est probablement pas étranger au fait que plusieurs des pratiques exemplaires dans le domaine (par exemple, faire visiter la ressource à l'enfant avant le début des services) font partie du fonctionnement des SDAS qui ont participé à l'étude.

La grande majorité des enfants sont contents d'utiliser les SDAS. Ils sont heureux de rencontrer leur parent, d'aller chez lui ou de revoir l'autre parent à la suite de la visite ou de l'échange. Ils mentionnent apprécier les jeux mis à leur disposition, l'ambiance créée dans la salle d'attente et la présence d'autres enfants. Les enfants qui préfèrent que les contacts ou les échanges transitent par les SDAS sont ceux dont les contacts antérieurs avec le ou les parents se déroulaient dans un contexte plutôt insécurisant ou stressant.

Quels sont les aspects des SDAS qui pourraient être améliorés?

Considéré comme une force par certains, le fonctionnement des ressources est source de mécontentement pour plusieurs parents. Principalement, ils reprochent aux ressources leur manque de flexibilité en ce qui a trait aux plages horaires et leur manque de rigueur sur certaines pratiques (vérification des objets ramenés par l'enfant, prise de médicaments, manque de discrétion devant l'enfant, par exemple). Le quart des répondants n'a aucune insatisfaction majeure à souligner par rapport aux services.

Les sources d'insatisfaction nommées par les enfants ont trait à l'attente qui leur semble parfois longue lors des échanges de garde, du caractère vétuste de certains jeux mis à leur disposition lors des visites supervisées, de l'aménagement des lieux ou des jeux qui sont moins adaptés aux préadolescents ou aux adolescents. Il y aurait peut-être lieu de meubler davantage le temps d'attente, qui probablement au-delà des minutes qu'il implique, est un moment stressant pour l'enfant.

Le personnel des SDAS identifie le manque de financement des services comme étant au cœur de plusieurs des difficultés qu'il éprouve face à l'offre de services, difficultés qui se répercutent, selon lui, sur les familles. De son point de vue, l'amélioration des services passe inévitablement par l'augmentation du financement et par un accroissement de la visibilité et de la reconnaissance des SDAS.

Pourquoi certaines familles demeurent-elles plus d'un an dans les services?

Parmi les principes sous-tendant les SDAS, mentionnons celui voulant que ces services revêtent un caractère exceptionnel et transitoire, principe reconnu par les organismes communautaires et les ministères impliqués sur cette question (Ministère de la Famille et des Aînés, 2008, p. 11). Pour cette raison, il est apparu important de mieux comprendre pourquoi les SDAS sont utilisés au-delà d'une année, ce qui est le cas d'une famille sur trois. La prolongation des services s'explique par le fait que les problèmes qui ont amené les familles à utiliser des SDAS ne sont pas résolus 12 mois plus tard.

L'intensité du conflit familial est la principale raison expliquant qu'il n'est pas possible de cesser les échanges de garde dans un contexte supervisé. On peut émettre l'hypothèse que les parents sont enlisés dans un conflit qui ne s'apaise pas malgré l'absence de contact. Il faudrait se questionner sur la nature des services à offrir à ces familles, sur l'accessibilité à des services spécialisés pour les ex-conjoints en conflit sévère et réfléchir aux manières de les mobiliser à aller chercher de l'aide.

Les raisons expliquant l'utilisation à plus long terme des services de visites supervisées (seules ou en combinaison avec des échanges de garde supervisés) sont plus diffuses. Encore une fois, l'intensité du conflit familial est invoquée, de même que l'instabilité parentale (ex. allers-retours en prison, instabilité résidentielle) et les problématiques vécues par le parent. Il existe donc des similitudes avec les familles qui n'utilisent que les échanges de garde. Toutefois, les caractéristiques des parents utilisateurs des visites supervisées peuvent complexifier leur capacité à offrir un environnement sécuritaire et propice au bien-être de leur enfant. Dans ces situations, il faut se demander quel est le service à offrir afin de veiller au meilleur intérêt de l'enfant : le maintien des contacts dans un contexte sécurisé même s'il implique une institutionnalisation des relations parent-enfant ou la fin des contacts au-delà d'une certaine période de services? La réponse ne saurait qu'être individualisée. Chose certaine toutefois, le maintien des contacts dans un contexte où les difficultés du ou des parents ne sont pas réglées comporte des risques certains pour les enfants impliqués, risques qu'il faut tenter de limiter.

Les relations avec la sphère judiciaire

La majorité des parents qui fréquentent un SDAS le font à la suite d'une ordonnance d'un tribunal. Ces parents sont donc en lien avec des juges et des avocats. La satisfaction exprimée quant au travail des juges est assez partagée et aucun parent visiteur n'est satisfait des décisions ou des actions prises par le juge. En effet, seuls des parents gardiens ou des parents en échanges de garde rapportent être satisfaits du travail des juges.

Les parents satisfaits du travail des juges considèrent qu'il a su veiller au meilleur intérêt de l'enfant et qu'il a été en mesure de trancher dans des situations complexes. Toutefois, plusieurs parents ont des reproches à formuler à l'égard du travail des juges. Ces reproches concernent principalement le manque d'analyse des dossiers, et l'inadéquation des décisions qui s'ensuivent, ainsi que leur manque d'écoute. Quelques parents ont déploré les nombreux changements de juges.

Plusieurs parents ont des éléments positifs à souligner à l'égard du travail des avocats qui ont su les accompagner, les écouter, les conseiller et vulgariser les procédures. Plusieurs parents ont néanmoins perçu que les avocats travaillaient d'abord et avant tout pour l'argent et leur intérêt personnel, ce qu'ils estiment insatisfaisant. Certains parents bénéficiant de l'aide juridique ont aussi eu l'impression d'être moins pris au sérieux par leur avocat.

Le personnel des SDAS indique que leur lien de collaboration avec les avocats est plutôt satisfaisant, mais il n'apprécie pas le sentiment de supériorité qui semble les animer. Pour faciliter la collaboration avec le système judiciaire, les intervenantes estiment qu'il est important de bien connaître les SDAS afin de rédiger une ordonnance qui tienne compte des réalités de la pratique, évitant ainsi de complexifier inutilement le travail des intervenantes. Les répondantes souhaiteraient que le mandat de supervision précise mieux le motif et les objectifs de la supervision. Ces suggestions ont fait l'objet de discussions intéressantes lors du 1er colloque sur les droits d'accès supervisés qui s'est tenu à Drummondville en 2014[26]. Il apparaît intéressant de poursuivre le dialogue entre les intervenants sociaux et judiciaires afin d'assurer plus de communications et de fluidité entre ces différentes instances.

[26] http://www.arucfamille.ulaval.ca/sites/arucfamille.ulaval.ca/files/droits_dacce768.pdf

Des dimensions à approfondir

Les opinions des parents à l'égard de leur situation familiale ou de leur utilisation des services sont tantôt similaires, tantôt distinctes selon leur statut de père ou de mère, de parent gardien ou de parent visiteur. De la même manière, la réalité des enfants et des parents qui utilisent les services d'échanges de garde ou de visites supervisées a des similarités, mais comporte aussi plusieurs différences. Enfin, la clientèle est assez hétérogène sur le plan de la scolarisation des parents et de leur situation financière. On peut aussi émettre l'hypothèse que les motifs ayant entraîné le recours aux SDAS influencent l'expérience des familles et l'évolution de leur situation. Certains semblent vivre une situation de crise passagère, d'autres semblent enlisés dans un conflit qui se chronicise. Certains parents sont aux prises avec une condition dont l'amélioration possible est incertaine. Il apparaît donc important dans des recherches futures de s'intéresser davantage à cette diversité et à ses implications sur les services à offrir. L'étude a aussi montré que les parents utilisent d'autres services en parallèle, particulièrement les parents visiteurs. Il serait intéressant d'analyser plus en détails la mobilisation des parents à aller chercher de l'aide et les obstacles rencontrés en ce sens, que ce soit sur le plan individuel ou organisationnel. De plus, comme plusieurs familles fréquentant les SDAS vivent des conflits postruptures, il apparaît essentiel de continuer à réfléchir à la manière d'orchestrer les services afin de soutenir cette clientèle qui présente des caractéristiques et des besoins particuliers. Enfin, ces services s'inscrivent généralement dans une trajectoire impliquant une judiciarisation des relations familiales. Le point de vue des juges et des avocats qui œuvrent auprès de ces familles devrait être documenté.

Recommandations

Les recommandations formulées ici s'appuient sur : 1) l'analyse des dossiers des familles qui fréquentent les SDAS, 2) le suivi des enfants et des parents au fil de leur progression dans les SDAS, 3) l'expérience des parents qui ont utilisé ces services, 4) l'expérience des enfants dont les contacts avec un de leurs parents ou les échanges de garde sont supervisés, 5) le point de vue du personnel des SDAS et 6) les résultats et recommandations des chercheurs et experts du domaine (présentés au chapitre 1).

Considérant, d'une part, la grande satisfaction des parents et des enfants à l'égard des SDAS et les conditions gagnantes déjà mises en place qui y contribuent et, d'autre part, le contexte de vulnérabilité qui caractérise ces familles et certaines difficultés vécues par le personnel des SDAS dans l'accomplissement de leur mission, il est recommandé de s'assurer :

1) que soient maintenus l'accès aux services et les faibles coûts exigés;

2) que les SDAS soient dotés des ressources humaines, matérielles et économiques leur permettant de poursuivre leur mission;

Considérant l'étalement des services à travers la province, le roulement du personnel qui assure la supervision des échanges et des visites et la complexité des situations familiales qui caractérise la clientèle, il est recommandé :

3) que soit poursuivie l'analyse des besoins de formation du personnel des SDAS entamée lors du développement et de la dispensation du programme de formation offert en 2013;

4) que soit mis en place un mécanisme de formation et de supervision accessible favorisant la diffusion des bonnes pratiques en matière de droits d'accès supervisés. Les nouvelles technologies (site WEB, webinaires, discussion en ligne, etc.) et le développement de

communauté de pratique pourraient être utilisés afin d'assurer l'accessibilité à des formations à travers toute la province et dans des formats réutilisables;

Considérant que certains enfants peuvent ressentir des émotions difficiles avant, pendant et après les services supervisés, il est recommandé :

5) que les intervenants des SDAS soient particulièrement sensibilisés et formés à repérer les signes qu'un enfant ne se sent pas bien durant une visite ou un échange et à offrir une réponse adéquate (dans les limites de leurs rôles et responsabilités) face à ces situations;

Considérant la diversité de la clientèle, les difficultés très sérieuses de certains parents et les risques que leurs comportements entraînent pour leurs enfants, l'autre parent et le personnel des SDAS, il est recommandé :

6) que soit améliorée la formation du personnel des SDAS au sujet de la supervision des clientèles présentant un profil complexe (par exemple, de l'agressivité, des comportements perturbateurs découlant de problèmes de santé mentale);

7) de développer un mécanisme de concertation entre les SDAS et les autres ressources psychosociales et juridiques du milieu afin d'offrir un continuum de services aux parents et aux enfants;

8) que le mandat de supervision précise, lorsque c'est possible, le motif sous-tendant la nécessité de la supervision de même que les objectifs de la supervision;

Considérant que certains parents ressentent toujours beaucoup d'animosité à l'égard de l'autre parent à la fin des SDAS, il est recommandé :

9) que soit développé un service spécialisé adapté aux particularités de cette clientèle;

10) de poursuivre des recherches permettant d'identifier les pratiques qui favorisent la mobilisation des parents en conflits sévères à aller chercher de l'aide;

Considérant les difficultés notées sur le plan de l'applicabilité de certaines ordonnances émises par la Cour et les déceptions que cela peut entraîner chez les familles lorsque les contacts ordonnés ne peuvent s'appliquer intégralement, il est recommandé :

11) de mieux faire connaître aux juges et aux avocats les services que les SDAS sont en mesure d'offrir et les contextes de supervision qui correspondent aux besoins des enfants de manière à ce que les ordonnances, telles qu'émises, puissent être appliquées.

Liste des références

Liste des références

Achenbach, T. M., & Rescorla, L. A. (2001). *Manual for the ASEBA School-Age Forms & Profiles.* Burlington, VT: University of Vermont, Research Center for Children, Youth, & Families.

Achenbach, T. (1992). *Manual for the Child Behavior Checklist/2-3 and 1992 Profile*. Burlington, VT: University of Vermont, Department of Psychiatry.

Achenbach, T. (1991). *Manual for the Child Behavior Checklist/4 - 18 and 1991 Profile*. Burlington, VT: University of Vermont, Department of Psychiatry.

Achenbach, T. M., & Edelbrock, C. S. (1983). *Manual for the child behavior checklist and revised behavior profile.* Burlington, VT: University of Vermont, Department of Psychiatry

Ajaniku, S. N. (2006). *Supervised visitation: An examination of the relationship between reasons for court-mandated supervised visitation and its outcome.* Thèse de doctorat. Californie : The Wright Institute

Aotearoa New Zealand Association of Supervised Contact Services (ANZASCS). (2015). *Supervised Contact Providers.* Consulté en ligne le 12 octobre 2015. http://www.anzascs.org.nz/supervised-contact-providers.html

Bardin, L., (1993). *L'analyse de contenu.* Paris, Presse universitaires de France.

Bastard, B. (2010). *Les contacts enfants-parents dans les espaces de rencontre.* Dans Sellenet, C. (dir.). « Les visites médiatisées pour les familles séparées. Protéger l'enfant. » pp. 53-70. Paris : L'Harmattan.

Bertaux, D. (1980). L'approche biographique: sa validité méthodologique, ses potentialités. *Cahiers Internationaux de Sociologie, 69*, 198-225.

Boisvert, J.-M., & Comeau S. (1985). Un ensemble de mesures cliniques, traduit de W. Hudson. document inédit.

Broussard Baudoin, J. (2011). *A multiple-case study of contextual supervised visitation: Therapeutic experiences of children, parents, and marriage and family therapy student interns.* Thèse de doctorat. Louisiana : University of Louisiana at Monroe.

Birnbaum, R. & Alaggia, R. (2006). Supervised visitation: A call for a second generation of research. *Family Court Review, 44*(1), 119-134.

Birnbaum, R., & Chipeur, S. (2010). Supervised visitation in custody and access disputes: Finding legal solutions for complex family problems. *Canadian Family Law Quarterly*, 29, 79–96.

Buchbinder, E. (2015). Fathers Under Scrutiny: Nonresidential Fathers' Perceptions of Visitations Centers. *Journal of Divorce & Remarriage*, *56*(2), 155-169.

Camirand, H., & Nanhou, V. (2008). *La détresse psychologique chez les Québécois en 2005*. Zoom Santé : Série Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, Institut de la statistique du Québec, 4 p.

Cloutier, R., Drapeau, S., Lemieux, N., & Marcoux, S. (1995) *Séparation conjugale et santé des enfants*, Rapport de recherche présenté à Santé Canada. Programme national de recherche et de développement en matière de santé (PNRDS), Université Laval : Centre de recherche sur les services communautaires.

Cloutier, R., Drolet, J., & Dubé, N. (1992). *La santé mentale des parents de familles réorganisées*. *Enquête Santé Québec 87,* Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 53 p.

Commerford, J., & Hunter, C. (2015). *Children's Contact Services. Key issues.* Child Family Community Australia. Australian Institute of Family Studies, 17 p.

Confédération Européenne des Points de Rencontre pour le maintien des relations Enfants-Parents (CEPREP). (2015). *Historique.* Consulté en ligne le 12 octobre 2015. http://www.ceprep.org/pages/historique.html

Corcoran, K. (2005). *Children's experiences in a supervised program: A retrospective study.* Thèse de doctorat. San Diego: Alliant International University.

Crook, W. P., & Oehme, K. (2007). Characteristics of supervised visitation programs serving child maltreatment and other cases. *Brief Treatment and Crisis Intervention, 7*(4), 291-304.

Cyr, F., Di Stefano, G., Lavoie, É., & Chagnon, M. (2011). *Prévalence de la garde partagée chez les familles québécoises ayant un enfant né en 1997-1998 : profil sociodémographique et psychologique.* Rapport présenté au minstère de la Justice du Québec, 78 p.

Deljavan, S., & Saini, M. (2016). *Supervised access services : The perspectives of children*. Symposium organisé dans le cadre du 53rd Annual Conference of Family and Conciliation Courts (AFCC), Modern Families: New challenges, new solutions, Seattle, 4 juin 2016.

Dunn, J. H. (2002). *The Children of Solomon's Sword: Predicting the adjustment of children using supervised access service.* (63), Saint-Louis: University of Missouri.

Dunn, J.H., Flory, B. E., & Berg-Weger, M. (2004). An exploratory study of supervised access and custody exchange services: The children's experience. *Family Court Review, 42*(1), 60-73.

Emery, R. E. (1982). Interparental conflict and the children of discord and divorce. *Psychological Bulleton, 92*(2), 310-330.

Fédération française des espaces de rencontre (FFER) (2015a). Code de déontologie. Consulté en ligne le 12 octobre 2015. http://www.espaces-rencontre-enfants-parents.org/uploads/code-deontologie.pdf

Fédération française des espaces de rencontre (FFER) (2015b). *Présentation.* Consulté en ligne le 12 octobre 2015. http://www.espaces-rencontre-enfants-parents.org/pro/index.php

Feinberg, M., Brown, L. D., & Kan, M. L. (2012). A Multi-Domain Self-Report Measure of Coparenting. *Parenting: Science and Practice, 2*(1), 1-21.

Fisher, R. L. (2002). Gaining Access to One's Children: An Evaluation of a Visitation Program for Noncustodial Parents. *Families in Society, 83*(2), 163-174.

Fitzgerald, R., & Graham, A. (2011). "Something amazing I guess": Children's views on having a say about supervised contact. *Australian Social Work, 64*(4), 487–501.

Flory, B. E., Dunn, J., Berg-Weger, M., & Milstead, M. (2001). An exploratory study of supervised access and custody exchange services: The parental experience. *Family Court Review, 39*(4), 469-482.

Gibbs, A., McKenzie, M., & Dempster, C. (2007). 'It's a bonus, without it I wouldn't even have a visit': Parents' views of supervised contact centres in New Zealand. *Practice, 19*(4), 285-297.

Hudson, W. (1982). *The clinical measurement package: a field manual*. Illinois: Dorsey Press.

Hudson, W., Wung, B. & Borges, M. (1980). Parent-child Relationship Disorders : The Parents' Point of View. *Journal of Social Service Research*, 3, 283-294.

Ilfeld, F. W. (1978). Psychologic status of community residents along major demographic dimensions. *Archives of General Psychiatry, 35*(6), 716-724.

Ilfeld, F. W. (1976). Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population. *Psychological Reports, 39*(3), 1215-1228.

Institut de la statistique du Québec. (2001). *Enquête sociale et de santé 1998, 2e édition*. Gouvernement du Québec.

Jaffe, P. G., Johnston, J. R., Crooks, C. V., & Bala, N. (2008). Custody disputes involving allegations of domestic violence: toward a differentiated approach to parenting plans. *Family Court Review, 46* (3), 500-522.

Jenkins, J. M., Park, N. W., & Peterson-Badali, M. (1997). An evaluation of supervised access II: Perspectives of parents and children. *Family & Conciliation Courts Review, 35*(1), 51-65.

Johnston, J. R., & Straus, R. B. (1999). Traumatized children in supervised visitation: What do they need? *Family & Conciliation Courts Review, 37*(2), 135-158.

Kelly, F. (2011). Enforcing a Parent/Child Relationship At All Cost? Supervised Access Orders in the Canadian Courts. *Osgoode hall law journal, 49*(2).

Kovess, V. (1985). *Évaluation de l'état de santé de la population des territoires des DSC de Verdun et de Rimouski, tomes I et II.* Unité de recherche psychosociale, Centre hospitalier Douglas, Verdun.

Levy, D. L. (2009). Lending a Hand One Child at a Time: The Children's Rights Council's Child Access and Transfer Centers. *The American Journal of Family Therapy, 37*, 396-413.

Ligue pour l'enfance de l'Estrie. (2010). *Cahier de formation. Ressources de supervision de droits d'accès.* Sherbrooke : Ligue pour l'enfance de l'Estrie.

Little, R. J. A. (1998). A Test of Missing Completely at Random for Multivariate Data with Missing Values. *Journal of the American Statistical Association, 83*(404), 1198-1202.

Marchetti, D. (2008). *A comparative study of divorced families and families utilizing supervised visitation services: Child behavior, interparental conflict, parenting attitudes and parental stress.* Thèse de doctorat. Montana: University of Montana.

Margolin, G., Gordis, E. B., & John, R. S. (2001). Coparenting: A link between marital conflict and parenting in two-parent families. *Journal of Family Psychology, 15*(1), 3-21.

Ministère de la Famille et des Aînés. (2008). *Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès*. Québec: Direction des relations publiques et des communications, Ministère de la Famille et des Aînés.

Ministère de la Justice. (2005). *Rapport du comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès.* Gouvernement du Québec.

Newman J. (2013). Communication écrite entre Judith Newman, Provincial Manager, Supervised Access Program Ministry of the Attorney General de l'Ontario et M-H. Filteau, analyste aux Affaires familiales, Direction des orientations et politiques au ministère de la Justice du Québec.

Park, N. W., Peterson-Badali, M., & Jenkins, J. M. (1997). An evaluation of supervised Access I: Organizational Issues. *Family Court Review, 35*(1), 37-50.

Pawlak, J. L., & Klein, H. A. (1997). Parental conflict and self-esteem: the rest of the story. *The Journal of genetic psychology, 158*(3), 303-313.

Pearson, J., & Anhalt, J. (1994). Examining the connection between child access and child support. *Family Court Review, 32*(1), 93-109.

Pearson, J., Davis, L., & Thoennes, N. (2005). A New Look at an Old Issue. *Family Court Review, 43*(3), 372-386.

Pearson, J., & Thoennes, N. (1997). Resolving issues of access: Noncustodial parents and visitation rights. *Public Welfare, 55*(4), 5-13.

Pearson, J., & Thoennes, N. (2000). Supervised visitation: The families and their experiences. *Family & Conciliation Courts Review, 38*(1), 123-142.

Perkins, D. F., & Ansay, S. J. (1998). The effectiveness of a visitation program in fostering visits with noncustodial parents. *Family Relations, 47*(3), 253-258.

Peterson-Badali, M., Maresca, J., Park, N. W., & Jenkins, J. M. (1997). An evaluation of supervised Access III. *Family Court Review, 35*(1), 66-78.

Pirès, A. P. (1997). *Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique.* Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.- H. Groulx, A. Laperrière, P. Mayer & A.P. Pirès « La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques (p.113- 172) » Boucherville : G. Morin

Porter, B., & O'Leary, K. D. (1980). Marital discord and childhood behavior problems. *Journal of Abnormal Child Psychology, 8*, 287-295.

Pouliot, E., Camiré, L., & Saint-Jacques, M.-C. (2013). *Comment faire? L'étude des représentations sociales à l'aide d'une diversité de techniques.* Collection devenir chercheurE, n° 5, Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque, Université Laval, 47 p.

Préville, M., Boyer, R., Potvin, L., Perrault, C., & Légaré. G. (1992). *La détresse psychologique: détermination de la fiabilité et de la validité de la mesure utilisée dans l'Enquête Santé Québec.* Les cahiers de la recherche, 7, Enquête Santé Québec 87, Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Préville, M., Potvin, L., & Boyer, R. (1995). The structure of psychological distress. *Psychological Reports, 77*, 275-293.

Qu, L., & Weston, R. (2010). *Parenting dynamics after separation. A follow-up study of parents who separated after the 2006 family law reforms.* Australian Institute of Family Studies, 165 p.

Radovanovic, H. (1993). Parental conflict and children's coping styles in litigating separated families: Relationships with children's adjustment. *Journal of Abnormal Child Psychology, 21*(6), 697-713.

Saini, M., Van Wert, M., & Gofman, J. (2012). Parent–child supervised visitation within child welfare and custody dispute contexts: An exploratory comparison of two distinct models of practice. *Children and Youth Services Review, 34*(1), 163-168.

Saint-Jacques, M.-C., Drapeau, S., Cloutier, R., & Lépine, R. (2003). Dimensions écologiques associées aux problèmes de comportement des jeunes de familles recomposées. *Nouvelles pratiques sociales*, *16*(1), 113-131.

Santé Québec. (1988). *« Et la santé, ça va ? » Rapport de l'enquête Santé Québec 1987, Tome 1*. Les Publications du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, 337 p.

Seca, J.-M. (2001). *Les représentations sociales*. Paris : Armand Colin.

Sellenet, C. (2012). *Paroles d'enfants et de parents sur les visites supervisées.* Conférence, 25 octobre 2012. Disponible à la bibliothèque du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

Sellenet, C. (2010). *Loin des yeux, loin du coeur? Maintenir les liens parents-enfants dans la séparation.* Paris : éditions Belin.

Sellenet, C. (2008). Maintenir les liens parents-enfants en protection de l'enfance. Du bon usage des visites médiatisées. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala, 22*, 7-26.

Sheehan, G., Carson, R., Fehlberg, B., Hunter, R., Tomison, A., Ip, R., & Dewar, J. (2007). Divergent Expectations and Experience: An Empirical Study of the Use Children's Contact Services in Australia. *International Journal of Law, Policy and the Family, 21*(3), 275-309.

Sheehan, G., Carson, R., Fehlberg, B., Hunter, R., Tomison, A., Ip, R., & Dewar, J. (2005). *Children's contact services: Expectations and experience. Final report.* Canberra: Attorney-General's Department.

Shepard, M. (1992). Child-Visiting and Domestic Abuse. *Child Welfare League of America, LXXI*(4), 357-367.

Straus, R. B. (1995). Supervised visitation and family violence. *Family Law Quarterly, 39*(2), 229-252.

Straus, R. B., & Alda, E. (1994). Supervised child access: The evolution of a social service. *Family & Conciliation Courts Review, 32*(2), 230-246.

Supervised Visitation Network (SVN). (2015). *About SVN.* Consulté en ligne le 12 octobre 2015.

Szirom, T., Jaffe, R., McIntosh, J., & Holmes, L. (1998). *Contact services in Australia: Research and evaluation project*. Sydney, Australia.

Thibault, J., Jetté, M., & Desrosiers, H. (2001). « Aspects conceptuels et opérationnels, section I – Conception de la phase I de l'ÉLDEQ, instruments et déroulement » dans Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ÉLDEQ 1998-2002). Québec : Institut de la statistique du Québec, vol. 1, no 12.

Thoennes, N., & Pearson, J. (1999). Supervised visitation: A profile of providers. *Family & Conciliation Courts Review, 37*(4), 460-477.

Tuchman, S. (2003). *Personnality characteristics of parents who have been court-ordered to have supervised visitation with their children: An exploratory study.* Thèse de doctorat. California: Wright Institute Graduate School of Psychology.

Tutty, L., Barry, L., Weaver-Dunlop, Barlow, A., & Roy, M. (2006). *Supervised Visitation and Exchange Centres for Domestic Violence: An Environmental Scan.* Alberta Ministry of Children's Services.

Annexes

Chapitre 2

Annexe 2.1 Document expliquant les volets 1 à 3 de la recherche

Document expliquant les volets 1 à 3 de la recherche

QUI? Cette étude est une initiative conjointe du Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR), du ministère de la Justice du Québec (MJQ), du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), du ministère de la Famille et des Aînés (MFA) ainsi que du Regroupement québécois des ressources de supervision des droits d'accès. L'équipe de recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques (École de service social, Université Laval) et l'étude est financée par le MJQ et le MSSS.

QUOI? L'étude s'intéresse aux services de supervision des droits d'accès (échange de garde et visite supervisée) qui sont ordonnés par la **Cour supérieure** ou qui proviennent d'une **entente de médiation** ou **volontaire.** Elle vise, entre autres, à mieux documenter l'utilité, voire la nécessité des services, mettre en valeur les pratiques réelles, faire connaître les problématiques des familles et améliorer l'expérience et les réponses aux besoins des familles.

La stratégie de recherche a été pensée pour qu'il y ait **le moins d'impacts possible** pour les organismes. Une **compensation financière** est prévue pour dédommager les organismes qui devront consacrer **quelques heures** à ce projet. Enfin, la **collecte de données** est étalée sur un horizon de 18 mois et comporte trois premiers volets dans lesquels les organismes sont invités à collaborer. Le tableau qui suit résume ces trois volets.

VOLET 1 (À PARTIR DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010-2011)	VOLET 2 (AUPRÈS DES PARENTS DONT LE DOSSIER EST FERMÉ)	VOLET 3 (AUPRÈS DES PARENTS DÉBUTANTS LES SERVICES)
Tâche à réaliser L'organisme transmet à l'équipe de recherche **son rapport d'activité 2010-2011** ainsi que la **grille complétée pour le RQRSDA** *(si applicable)* et fournit les informations manquantes sur demande	**Tâche à réaliser** **L'organisme complète un questionnaire anonyme** à partir du dossier des parents qui ont cessé de recevoir des services de supervision des droits d'accès (SDA) **entre le 1er avril 2010 et le 31 août 2013.**	**Tâche à réaliser** L'organisme propose à tous les **nouveaux parents** qui intègrent les services de SDA de participer à l'étude et transmet leurs coordonnées à l'équipe de recherche *(les parents seront invités à répondre à trois questionnaires téléphoniques administrés par l'équipe de recherche)*
CARACTÉRISTIQUES DES ORGANISMES	**CARACTÉRISTIQUES DES PARENTS RECHERCHÉS**	**CARACTÉRISTIQUES DES PARENTS RECHERCHÉS**
• Organismes offrant des services de supervision des droits d'accès **(échanges de garde et visites supervisées)** pour la clientèle en provenance de la Cour supérieure (ordonnance ou entente volontaire) • Organismes situés sur l'ensemble du territoire de la province de Québec	• Parents en provenance de la **Cour supérieure** ayant reçu une **ordonnance** de supervision des droits d'accès (échange de garde ou visite supervisée) ou ayant une **entente volontaire** • Peu importe la date de début des services, **le dossier de la famille a été fermé entre le 1er avril 2010 et le 31 août 2013.**	• Parents en provenance de la **Cour supérieure** ayant reçu une **ordonnance** de supervision de droits d'accès (échange de garde ou visite supervisée) ou ayant une **entente volontaire** • **Parents débutant** les services de supervision des droits d'accès pour la **toute première fois**
OBJECTIFS	**OBJECTIFS**	**OBJECTIFS**
• **Décrire les services offerts** ○ Nature des services offerts ○ Nombre de parents et d'enfants recevant des services de supervision des droits d'accès au Québec • **Décrire les caractéristiques socioprofessionnelles des intervenants qui dispensent ces services**	• **Documenter les trajectoires de service** ○ Nombre, fréquence et durée des contacts, nombre d'annulations, fins de services planifiées et abandons ○ Motifs entraînant une utilisation des services sur une longue période ○ Correspondance entre le profil des clientèles et les trajectoires de services • **Dresser un portrait de la clientèle en provenance de la Cour supérieure**	• **Documenter l'impact des services offerts** ○ Sur la fréquence des contacts parents-enfants ○ Sur la qualité des relations parents-enfants ○ Sur la qualité des relations entre les parents ○ À court terme, sur le bien-être de l'enfant (avant, pendant, après visite) ○ À moyen terme, sur l'adaptation des enfants • **Dresser un portrait de la clientèle en provenance de la Cour supérieure**

Chapitre 2

Annexe 2.2 Formulaire de consentement pour les ressources de supervision de droits d'accès

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES RESSOURCES DE SDA

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR). Avant d'accepter de participer à cette recherche, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

NATURE DE L'ÉTUDE

La recherche se centre sur les services de supervision des droits d'accès (SDA) qui sont ordonnés par la Cour supérieure ou qui ont été décidé à la suite d'une entente volontaire ou survenue en médiation. Deux types de services sont examinés : les visites supervisées et les échanges de garde. La recherche a pour but de décrire les services de SDA au Québec en dressant un portrait de la clientèle en provenance de la Cour supérieure, en décrivant les services offerts, en documentant l'adaptation des enfants et des parents qui reçoivent des services, l'évolution des contacts parents-enfant et l'évolution du niveau de conflit entre les parents puis enfin, en décrivant les caractéristiques socioprofessionnelles de ceux qui dispensent ces services.

DÉROULEMENT DE LA PARTICIPATION

Cette recherche comprend trois volets. Chacun des volets nécessite votre collaboration.

Volet 1 : Rapport annuel et statistiques concernant la clientèle en 2010-2011

Votre participation au volet 1 consiste :

1) À transmettre votre rapport d'activité 2010-2011 à l'équipe de recherche;
2) À compléter un questionnaire permettant de dresser un portrait général de la clientèle et de décrire les services offerts par votre organisme (*questionnaire 2010-2011*).

Volet 2 : Analyse des dossiers fermés

Votre participation au volet 2 consiste :

1) À contacter (par la poste et par téléphone) des parents qui ont déjà reçu des services de SDA dans votre organisme et dont le dossier a été fermé entre le 1er avril 2010 et aujourd'hui afin de solliciter leur consentement à ce que vous transmettiez à l'équipe de recherche certaines informations anonymes contenues dans leur dossier (*questionnaire dossier fermé*);
2) À compléter et à transmettre le *questionnaire dossier fermé.*

Volet 3 : Suivi des familles qui intègrent les services

Votre participation au volet 3 consiste :

1) À présenter la recherche aux nouveaux usagers et à solliciter leur consentement à ce que vous transmettiez à l'équipe de recherche leurs coordonnées afin que nous puissions les contacter;
2) À transmettre à l'équipe de recherche les dossiers des parents qui ont accepté de participer à l'étude;
3) À informer l'équipe de recherche si les usagers participant à l'étude mettent fin aux services de droits d'accès.

AVANTAGES, RISQUES OU INCONVÉNIENTS POSSIBLES ET COMPENSATION LIÉS À VOTRE PARTICIPATION

Le fait de participer à cette recherche représente une occasion unique de dresser un portrait global de votre clientèle, des services qui lui sont offerts et d'en connaître davantage au sujet de l'évolution de l'adaptation des enfants, de la qualité des relations entre les parents et leurs enfants et du niveau de conflit entre les parents tels que perçus pas les parents. À la suite de votre participation, vous recevrez un portrait spécifique de votre clientèle et de vos services de même qu'un portrait global des services de droits d'accès au Québec.

Le principal inconvénient lié à votre participation est associé au temps que vous et les intervenants devrez consacrer à cette démarche puisqu'il faut prévoir libérer les intervenants afin qu'ils compilent les informations nécessaires et contactent les parents. À ce sujet, les organismes seront compensés financièrement pour la libération d'heures que cela implique ainsi que pour les frais postaux et d'interurbain.

PARTICIPATION VOLONTAIRE ET DROIT DE RETRAIT

Vous et votre organisme êtes libres de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Si vous décidez de mettre fin à votre participation, il est cependant important d'en prévenir la professionnelle de recherche dont les coordonnées se trouvent dans ce document. Tous les renseignements concernant votre organisme seront alors détruits.

CONFIDENTIALITÉ ET GESTION DES DONNÉES

Aucune mention nominative de votre organisme ne figurera dans le rapport final. Toutes les données présentées dans le rapport porteront sur l'ensemble des organismes ou en les regroupant selon des catégories suffisamment larges pour ne pas permettre l'identification d'un organisme en particulier. Vous ne serez pas directement comparé avec aucun autre organisme. Les mesures suivantes seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements que vous fournirez :

1. Le nom de votre organisme n'apparaîtra pas dans aucun document. Les noms dans les documents sont remplacés par un code. Seule la chercheure principale et la professionnelle de recherche ont accès à la liste des noms et des codes. Cette liste sera détruite lorsque l'étude sera complétée, soit après la période de diffusion des résultats (2016).

2. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Considérant les énergies qui auront été consenties par les familles, les intervenants et l'équipe de recherche pour recueillir l'ensemble des données, nous veillerons à ce que ces données soient exploitées à leur maximum. Ces données anonymisées pourront permettre de réaliser des analyses secondaires dans le cadre d'autres projets menés par l'équipe de recherche et leurs étudiants des cycles supérieurs. Par exemple, les données pourraient être réutilisées pour dresser l'évolution du recours aux services de supervision des droits d'accès sur une période de 10 ou 15 ans. Le matériel de recherche sera détruit en 2030.

Acceptez-vous que les données anonymisées puissent faire l'objet de recherches ultérieures d'ici 2030?

☐ Oui ☐ Non *(Le cas échéant, tout le matériel et les données seront détruits en 2016)*

Il est important de noter que vous n'aurez pas accès aux données collectées auprès des familles. Les informations qu'elles transmettent à l'équipe de recherche sont strictement confidentielles et ne pourront être accessibles à quiconque en dehors de l'équipe de recherche.

POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous avez des questions sur la recherche et sur les implications de votre participation ou encore si vous voulez mettre fin à votre participation, communiquez avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, au téléphone (418-656-2131 poste 4721) ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca. Votre collaboration est très précieuse, merci.

SIGNATURES

Je, soussigné(e), _____ consens librement à ce que mon organisme participe à la recherche intitulée : « Description des services de supervision des droits d'accès au Québec ». J'ai pris connaissance du formulaire et je me déclare satisfait des explications, précisions et réponses que le membre de l'équipe de recherche m'a fournies quant à ma participation à ce projet. Je comprends que mon organisme peut mettre fin à sa participation en tout temps sans avoir à subir de conséquence négative ou de préjudice et sans devoir justifier sa décision.

_____ Date : _____

Signature du responsable de l'organisme

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et avoir fait l'appréciation de la compréhension du participant.

_____ Date : _____

Signature d'un membre de l'équipe de recherche

PLAINTE OU CRITIQUE

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval : *Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6*.

Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081, sans frais 1-866-323-2271 ou par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

SI VOUS DÉSIREZ RECEVOIR UN RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE RECHERCHE, INSCRIVEZ VOTRE ADRESSE OU VOTRE COURRIEL :

_____

Chapitre 2

Annexe 2.3 Questionnaire pour les ressources de supervision des droits d'accès

QUESTIONNAIRE POUR LES RESSOURCES DE SDA

À compléter par l'équipe de recherche *à partir du rapport d'activité 2010-2011 et de la grille du RQRSDA (si applicable) /* ***Informations supplémentaires à fournir sur demande***

COORDONNÉES

Nom de l'organisme :

Adresse :

Ville : **Code postal :**

Téléphone : **Télécopieur :**

Courriel : **Site Web :**

DONNÉES POUR LA PÉRIODE COMPRISE ENTRE LE 1ER AVRIL 2010 ET LE 31 MARS 2011, UNIQUEMENT POUR LES DOSSIERS EN PROVENANCE DE LA COUR SUPÉRIEURE (ORDONNANCE, ENTENTE VOLONTAIRE OU ENTENTE DE MÉDIATION)

1. **Année de fondation de l'organisme** ☐

2. **Types de services offerts au sein de l'organisme (en lien avec les droits d'accès).**
Cocher tous les énoncés pertinents.

☐ Visites supervisées
☐ Échanges de garde
☐ Visite supervisée court terme
☐ Levée de supervision progressive
☐ Supervision de communications téléphoniques
☐ Supervision de communications écrites
☐ Visite supervisée avec la famille d'accueil ou les grands-parents
☐ Autre (préciser) ____

3. **Nombre de familles en provenance de la Cour supérieure entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011**
(Ici, on se réfère à tous les dossiers actifs en 2010-2011, c'est-à-dire à toutes les familles qui ont reçu des services entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011. Dans ce contexte, une famille correspond à un dossier)

Nombre de familles en visites supervisées	
Nombre de familles en échanges de garde	

4. Nombre d'ouvertures de dossiers en provenance de la Cour supérieure entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

(Ici, on parle des nouvelles références de la part de la Cour supérieure, c'est-à-dire des familles pour qui un dossier a été ouvert et qui ont reçu des services en 2010-2011. Une famille correspond à un dossier.)

Nombre de dossiers en visites supervisées	
Nombre de dossiers en échanges de garde	

5. Nombre d'enfants référés par la Cour supérieure qui reçoivent des services entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011.

Nombre d'enfants en visites supervisées	
Nombre d'enfants en échanges de garde	

6. Nombre total de visites supervisées effectuées pour les dossiers de Cour supérieure entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

7. Nombre total d'échanges de garde effectués pour les dossiers de Cour supérieure entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011 *(Dans ce contexte, il est entendu qu'un échange correspond à une arrivée ou à un retour. Par exemple, une arrivée le vendredi soir et un retour le dimanche soir comptent pour **deux échanges**.)*

8. Nombre d'incidents liés aux familles référées par la Cour supérieure entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

☐ Information non disponible ou non spécifique aux dossiers de Cour supérieure

Lors des visites supervisées	
Lors des échanges de garde	

9. Nombre de rapports-synthèses envoyés au tribunal pour les dossiers de Cour supérieure entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011 *(Ici, on ne parle pas de la présence au tribunal. Le rapport-synthèse transmis au tribunal contient l'ensemble des rapports d'observation et des notes évolutives.)*

☐ Information non disponible ou non spécifique aux dossiers de Cour supérieure

10. Employés donnant des services au sein de l'organisme entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011. Il est important d'inclure aussi les employés qui ont quitté ou qui sont arrivés dans l'organisme en 2010-2011. *(ajouter des lignes au besoin)*

Catégorie d'emploi	**Nombre de postes**	**Nombre d'employés**	**Répartition Homme / Femme**	**Employé**	**Heures annuelles travaillées par cet employé**	**Formation et domaine d'étude** *(ex. : Bacc. en service social)*	**NB de mois en service depuis son entrée en fonction**	**Employé toujours en poste (OUI / NON)**
Direction			NB Homme NB Femme	Employé 1				
				Employé 2				
				Employé 3				
Coordination (ex. : responsable des services)			NB Homme NB Femme	Employé 1				
				Employé 2				
				Employé 3				
				Employé 4				
				Employé 5				
Intervenant Temps plein			NB Homme NB Femme	Employé 1				
				Employé 2				
				Employé 3				
				Employé 4				
				Employé 5				
Intervenant Temps partiel			NB Homme NB Femme	Employé 1				
				Employé 2				
				Employé 3				
				Employé 4				
				Employé 5				
Intervenants bénévoles			NB Homme NB Femme	Bénévole 1				
				Bénévole 2				
				Bénévole 3				
				Bénévole 4				
				Bénévole 5				
				Bénévole 6				
				Bénévole 7				
				Bénévole 8				
Agent de sécurité			NB Homme NB Femme	Employé 1				
				Employé 2				
Stagiaires			NB Homme NB Femme	Stagiaire 1				
				Stagiaire 2				
				Stagiaire 3				
				Stagiaire 4				
				Stagiaire 5				
Autre (précisez)			NB Homme NB Femme	Employé 1				
				Employé 2				
				Employé 3				

Chapitre 2

Annexe 2.4 Grille d'information complémentaire du RQRSDA

Grille d'information complémentaire du RQRSDA

Coordonnées	
Nom de la corporation:	
Adresse civique:	
Ville:	Code postal:
Téléphone:	Télécopieur:
Courriel:	Site internet:

Informations nécessaires (2010-2011)	
Financement en appui à la mission globale (total) provenant du : Ministère de la Famille et des Aînés Ministère de la Santé et des Services sociaux Autres: _____	

États des résultats (uniquement pour le service de SDA)	
Revenus	
Combien d'argent de votre mission attribuez-vous au volet de la SDA?	
Entente de services avec l'Agence ou CSSS	
Entente de services avec le Centre jeunesse	
Emploi-été-Canada	
Autofinancement	
Centraide	
Dons	
Tarification de la clientèle	
Autres :	
Autres	
Autres	
Total	- $

Dépenses	
Masse salariale	
Frais d'opérations (formation, publicité, frais d'activités, matériels	
Frais administratifs (loyer, électricité, chauffage, communication…)	
Financement (amortissement, intérêts, frais bancaires….)	
Frais d'activités d'autofinancement	
Autres : Fourniture de bureau	
Honoraire professionnels, assurances	
Autres :	
Total	- $
Exédents (déficit)	- $

Statistiques du service de SDA		
Nombre de familles pour l'année 2010-2011	**Visites supervisées**	**Échange de garde**
Cour supérieure		
Centre jeunesse		
Ententes volontaires		
Total		

Nombre de services pour l'année 2010-2011	Visites supervisées	Échange de garde (a/r)
Cour supérieure		
Centre jeunesse		
Ententes volontaires		
Total		

Ressources humaines pour le service de SDA					
Poste	***Nombre de poste**	**Nombre d'employés**	**Heures annuelles**	**Taux horaire minimum**	**Taux horaire maximum**
Direction					
Coordination (comptabilité, représentat)					
Intervenante-Responsable					
Intervenant(es)					
Agent de sécurité					
Entretien					
Bénévoles					
Stagiaires					
Secrétaire - comptabilité					
Autres					
Total	0	0	0		

Chapitre 3

Annexe 3.1 Procédure de recrutement transmise aux ressources

Procédure de recrutement transmise aux ressources

Ce document a pour objectif de vous soutenir lorsque vous devez présenter l'étude sur la description des services de supervision des droits d'accès aux parents. Il présente un exemple de discours que vous pouvez dire aux parents.

VOLET 2 : ANALYSE DES DOSSIERS FERMÉS

La première étape est de transmettre par courrier le feuillet d'information aux parents qui se sont retrouvés dans les services de supervision des droits d'accès **à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation** et dont les services se sont terminés **entre le 1er avril 2010 et aujourd'hui**. Ce feuillet doit être envoyé au père **et** à la mère. À cet effet, l'équipe de recherche vous fournira tout le matériel nécessaire et défrayera les coûts associés à cet envoi. ***Si l'adresse postale des parents a changé ou si vous jugez qu'il est préférable de les appeler plutôt que de leur envoyer un feuillet, il est recommandé de leur téléphoner directement pour leur expliquer verbalement l'objectif de la recherche.***

Si envoi postal : Dix jours après l'envoi postal, un intervenant de votre ressource contacte les parents afin de vérifier avec eux s'ils ont pris connaissance du feuillet informatif (*Avez-vous reçu le dépliant que nous vous avons envoyé concernant une recherche sur les services de supervision des droits d'accès?*). Trois scénarios sont possibles :

Le parent n'a pas reçu ou n'a pas pris connaissance du feuillet ou l'intervenant doit donner une explication verbale au parent

Qu'est-ce qu'on peut dire?

Notre organisme participe à une recherche sur les services de supervision de droits d'accès. Dans cette étude, l'équipe de recherche s'intéresse aux parents qui ont déjà reçu des services de supervision de droits d'accès dans le passé à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure ou d'une entente volontaire. Le but de la recherche est d'améliorer les services offerts, trouver des solutions aux situations qui posent problème, faire un portrait des obstacles que peuvent rencontrer les familles, etc. L'étude est financée par le ministère de la Justice; il semble que le Ministère soit intéressé à mieux connaître la réalité des familles dans nos services. Bref, cette étude est une occasion importante de documenter les services offerts par l'ensemble des organismes de supervision des droits d'accès. En tant qu'organisme, l'amélioration des services offerts est une priorité et nous croyons que cette étude est une occasion de réfléchir tout le monde ensemble sur ce qu'on peut faire collectivement pour soutenir les familles dans nos services.

Les chercheures de l'Université Laval à Québec ont besoin de certaines informations qui sont dans votre dossier (aujourd'hui fermé). Par contre, il n'est pas prévu que les chercheures puissent consulter votre dossier. Il n'y a que les intervenants de notre ressource qui y sont autorisés. Parmi les informations demandées par l'équipe, il y a le nombre de visites ou d'échanges réalisés, le nombre de temps que vous y avez passé et les raisons qui justifient l'utilisation des services. Aucun membre de l'équipe de recherche ne pourra vous identifier ou vous contacter et aucune information personnelle (nom, prénom, date de naissance, coordonnées, nom de vos enfants ou de vos proches, lieu de résidence, etc.) ne sera transmise. Je voudrais savoir si vous m'autorisez à transmettre des données anonymes à l'équipe de recherche?

Si oui : L'idéal, c'est que les deux parents acceptent de participer. Si l'autre parent refuse, nous ne pouvons transmettre aucune information contenue dans votre dossier. Le seul moyen de participer à l'étude si l'autre parent refuse, c'est de nous autoriser à transmettre votre numéro de téléphone à l'équipe de recherche. Un membre de cette équipe vous téléphonera et vous posera quelques questions sur le nombre de temps où vous êtes demeuré dans les services, sur les raisons qui ont mené à l'utilisation des services, sur votre situation familiale, etc. Dans l'éventualité où l'autre parent refuse, m'autorisez-vous à transmettre votre numéro de téléphone? Si vous ne recevez pas d'appel, c'est que l'autre parent a accepté de participer.

Lire et signer le formulaire de consentement verbal

Si non : ***Remercier le parent***

Il s'agit d'une décision personnelle et sachez que je respecte votre choix. Soyez assuré qu'aucune information ne sera transmise à l'équipe de recherche. Est-ce que je peux me permettre de vous demander quelles sont les raisons qui motivent ce refus? Merci d'avoir pris le temps de m'écouter. ***(Noter les raisons)***

Le parent a pris connaissance du feuillet et <u>n'est pas intéressé à participer</u>

Qu'est-ce qu'on peut dire?
Il s'agit d'une décision personnelle et sachez que je respecte votre choix. Soyez assuré qu'aucune information ne sera transmise à l'équipe de recherche sans votre consentement. Est-ce que je peux me permettre de vous demander quelles sont les raisons qui motivent ce refus? Merci d'avoir pris le temps de m'écouter. ***(Noter les raisons)***

Le parent a pris connaissance du feuillet et <u>est intéressé à participer</u>

Qu'est-ce qu'on peut dire?
Je constate que vous semblez intéressé à participer à cette recherche. Après la lecture du feuillet, avez-vous des questions supplémentaires?

Comme il en est question dans le feuillet que nous vous avons fait parvenir, je vous rappelle que les chercheures ne pourront pas consulter votre dossier. Il n'y a que les intervenants qui peuvent le faire et c'est pourquoi j'ai besoin d'obtenir votre consentement avant d'accéder à votre dossier. En accédant à votre dossier, je ne pourrai que transmettre des données anonymes, c'est à-dire des données dans lesquelles il n'y a aucune information personnelle vous concernant (nom, prénom, date de naissance, coordonnées, nom de vos enfants ou de vos proches, lieu de résidence, etc.). Parmi les informations demandées par l'équipe, il y a le nombre de visites ou d'échanges réalisés lors de votre passage dans l'organisme, le nombre de temps que vous y avez passé et les raisons qui justifient l'ordonnance de droits d'accès. Aucun membre de l'équipe de recherche ne pourra vous identifier ou vous contacter et aucune information personnelle ne sera transmise. Êtes-vous toujours intéressé à participer?

Si oui : L'idéal, c'est que les deux parents acceptent de participer. Si l'autre parent refuse, nous ne pouvons transmettre aucune information contenue dans votre dossier. Le seul moyen de participer à l'étude si l'autre parent refuse, c'est de nous autoriser à transmettre votre numéro de téléphone à l'équipe de recherche. Un membre de cette équipe vous téléphonera et vous posera quelques questions sur le nombre de temps où vous êtes demeuré dans les services, sur les raisons qui ont mené à l'utilisation des services, sur votre situation familiale, etc. Dans l'éventualité où l'autre parent refuse, m'autorisez-vous à transmettre votre numéro de téléphone? Si vous ne recevez pas d'appel, c'est que l'autre parent a accepté de participer.

Lire et signer le formulaire de consentement verbal

Si non : ***Remercier le parent***
Il s'agit d'une décision personnelle et sachez que je respecte votre choix. Soyez assuré qu'aucune information ne sera transmise à l'équipe de recherche. Est-ce que je peux me permettre de vous demander quelles sont les raisons qui motivent ce refus? Merci d'avoir pris le temps de m'écouter. ***(Noter les raisons)***

Compléter le document intitulé « **Questionnaire pour les dossiers fermés »** si les deux parents acceptent de participer.

Chapitre 3

Annexe 3.2 Feuillet explicatif pour les parents dont le dossier est fermé

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR).

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : N° d'approbation 2012-057 / 03-05-2012.

Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6.

Renseignements - Secrétariat :

(418) 656-3081 ou sans frais 1-866-323-2271
Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Toutes les informations demeureront strictement confidentielles. Seule la chercheure principale et une professionnelle de recherche auront accès aux données issues de votre dossier. Les informations obtenues seront anonymes, c'est-à-dire que l'organisme où vous avez reçu des services ne nous donnera pas accès à votre nom, prénom, date de naissance, coordonnées, nom de vos enfants ou de vos proches, lieu de résidence, etc.

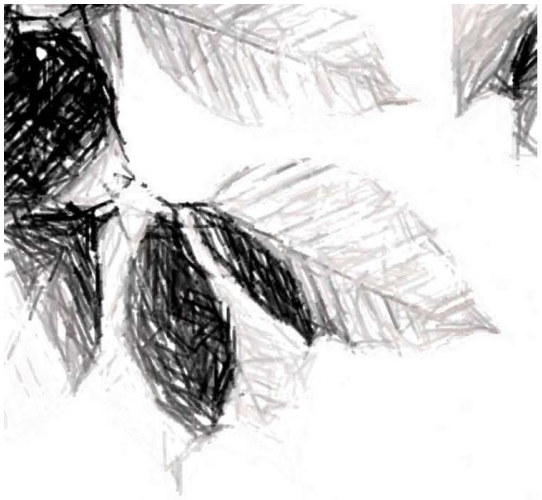
Pour toute question sur ce projet, contactez :

Marie-Christine Fortin
Professionnelle de recherche
Téléphone : 418-656-2131 #4721
marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS AU QUÉBEC

RECHERCHÉS POUR PARTICIPER À UNE ÉTUDE :

Des pères et des mères ayant déjà reçu des services de droits d'accès dans le cadre de visites supervisées ou d'échanges de garde, et ce, à la suite d'une référence de la Cour supérieure



Qu'est-ce que cette recherche?

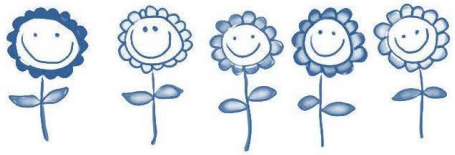
La recherche a pour but de dresser un portrait de la clientèle qui utilise les services de droits d'accès supervisés ou d'échanges de garde en raison d'une référence de la Cour supérieure. Nous voulons calculer le nombre de visites et d'échanges réalisés lors de votre passage dans l'organisme, déterminer combien de temps, en moyenne, les familles demeurent dans les services et décrire les problèmes qui ont entraîné l'utilisation des services. Ces données peuvent être extraites de l'ordonnance de la Cour, si elle a été versée dans votre dossier, ou à partir d'autres informations contenues dans votre dossier, aujourd'hui fermé.

Qu'est-ce que je dois faire?

Votre implication dans cette recherche consiste à autoriser la ressource où vous avez reçu des services de droits d'accès à extraire de votre dossier les informations mentionnées au point « Qu'est-ce que cette recherche? » Un représentant de la ressource vous appellera pour obtenir votre consentement verbal. Ces informations seront transmises à l'équipe de recherche de manière anonyme sans que cette équipe ne puisse vous identifier. L'idéal, c'est que les deux parents participent. Si l'autre parent refuse, l'équipe de recherche ne pourra obtenir aucune information contenue dans votre dossier. Dans ce cas, vous serez invité à transmettre vos coordonnées téléphoniques à l'équipe de recherche qui vous contactera par téléphone afin de compléter un questionnaire anonyme.

Qu'est-ce que ça me donne de participer?

Le principal avantage associé à votre participation est de contribuer à améliorer les services offerts aux enfants et aux parents qui fréquentent les organismes de supervision de droits d'accès.



Qu'est-ce que qui va se passer si je ne veux plus participer?

Vous êtes libre de participer ou non à cette étude. Vous pouvez mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre choix.

Chapitre 3

Annexe 3.3 Consentement verbal pour les parents dont le dossier est fermé

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT VERBAL POUR LES DOSSIERS FERMÉS (ACCÈS À CERTAINES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE DOSSIER DE L'USAGER)

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR). Avant de participer à cette recherche, vous devez donner votre consentement verbal. Tout au long de la lecture du consentement verbal, n'hésitez pas à poser toute question que vous jugerez pertinente ou à demander une précision.

QU'EST-CE QUE CETTE RECHERCHE?

La recherche a pour but de dresser un portrait de la clientèle référée par la Cour supérieure qui utilise les services de droits d'accès supervisés. L'équipe de recherche se pose différentes questions telles que : À combien de visites et d'échanges les gens participent? Combien de temps, en moyenne, les familles demeurent-elles dans les services? Quelles sont les situations qui ont entraîné l'utilisation des services de droits d'accès?

QU'EST-CE QUE JE DOIS FAIRE?

Votre implication consiste à autoriser la ressource où vous avez reçu des services de droits d'accès à extraire de votre dossier les informations mentionnées dans le paragraphe précédent et à les transmettre à l'équipe de recherche. Pour que la ressource accède à votre dossier, les deux parents doivent donner leur accord. Si ce n'est pas possible et avec votre accord, un membre de l'équipe de recherche pourrait vous appeler afin de compléter un questionnaire anonyme.

EST-CE QU'ON POURRA M'IDENTIFIER?

Non. Les informations transmises seront anonymes, c'est-à-dire que nous ne transmettrons aucune information permettant de vous identifier (nom, prénom, date de naissance, coordonnées, nom de vos enfants ou de vos proches, lieu de résidence, etc.). Les données rendues anonymes seront conservées à l'Université Laval sur un ordinateur protégé par un mot de passe et une liste de codes sera constituée afin d'assurer l'anonymat des données. Cette liste sera détruite après la période de diffusion des résultats, soit en 2016. Considérant les énergies qui auront été investies dans ce projet, les données anonymisées pourront permettre de réaliser des analyses dans le cadre d'autres projets menés par l'équipe de recherche et leurs étudiants des cycles supérieurs, et ce, jusqu'en 2030. Par exemple, les données pourraient être réutilisées pour dresser l'évolution du recours aux services de supervision des droits d'accès sur une période de 10 ou 15 ans.

QU'EST-CE QUE ÇA ME DONNE DE PARTICIPER?

Le principal avantage associé à votre participation est de contribuer à améliorer les services offerts aux enfants et aux parents par les organismes de supervision de droits d'accès.

QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE VEUX PLUS PARTICIPER À CETTE RECHERCHE?

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche, et ce, sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. En cas de retrait, tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits.

POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous avez des questions sur la recherche et sur les implications de votre participation ou encore si vous voulez mettre fin à votre participation, et ce, sans aucune conséquence, communiquez avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, au téléphone (418-656-2131 poste 4721) ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca.

CONSENTEMENT VERBAL

Acceptez-vous de participer à ce projet? ☐ Oui (Code d'identification du parent : _____) ☐ Non

Acceptez-vous que nous transmettions vos coordonnées téléphoniques dans l'éventualité où l'autre parent ne consente pas à participer à cette étude? ☐ Oui (tél. : _____) ☐ Non

Acceptez-vous que les données anonymes issues de cette étude soient réutilisées d'ici 2030 pour d'autres projets?

☐ Oui ☐ Non *(Le cas échéant, tout le matériel et les données seront détruits en 2016)*

Je déclare avoir lu ce document au participant et avoir répondu à ses questions au meilleur de mes connaissances.

_____ Date : _____

Signature du représentant de l'organisme

PLAINTES OU CRITIQUES

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval : *Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6*.

Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081, sans frais 1-866-323-2271 ou par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

SI VOUS DÉSIREZ RECEVOIR UN RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE RECHERCHE, VEUILLEZ ME DONNER VOTRE ADRESSE POSTALE OU VOTRE COURRIEL :

_____

Chapitre 3

Annexe 3.4 Questionnaire pour les dossiers fermés

QUESTIONNAIRE POUR LES DOSSIERS FERMÉS

☐**Dossier de visites supervisées (VS)** **Nom de l'organisme :** _____

☐**Dossier d'échanges de garde (ÉG)**

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE LA CLIENTÈLE DONT LE DOSSIER A ÉTÉ FERMÉ ENTRE LE 1ER AVRIL 2010 ET AUJOURD'HUI / UNIQUEMENT POUR LES DOSSIERS DE COUR SUPÉRIEURE OU EN ENTENTE VOLONTAIRE

1. Provenance du dossier de la famille (√)

☐Ordonnance de la Cour supérieure ☐Entente de médiation

☐Entente volontaire entre les parents

2. Nombre d'enfants concernés par les visites supervisées ou l'échange de garde (√)

☐1 ☐4

☐2 ☐Plus de 4 **(préciser)** : _____

☐3

3. Sexe et âge des enfants au moment de l'ouverture du dossier (ans, mois)

Enfant 1 : ☐Garçon ☐Fille **Âge :** _____ (ans) _____ (mois)
Enfant 2 : ☐Garçon ☐Fille **Âge :** _____ (ans) _____ (mois)
Enfant 3 : ☐Garçon ☐Fille **Âge :** _____ (ans) _____ (mois)
Enfant 4 : ☐Garçon ☐Fille **Âge :** _____ (ans) _____ (mois)

Autre enfant **(préciser le sexe et l'âge)** : _____

Pour les visites supervisées :

4. Qui est le parent visiteur (√)**?**

☐Père ☐Grand-parent

☐Mère ☐Autre **(préciser)** :

5. Qui est le parent gardien (√)**?**

☐Père ☐Grand-parent

☐Mère ☐Autre **(préciser)** : _____

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'assistance pour compléter cette grille, contactez Marie-Christine Fortin au 418-656-2131 poste 4721 ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

TRAJECTOIRE DE SERVICES

6. Date de la demande (ouverture du dossier, accueil) : _____

7. Date du premier service (visite supervisée ou échange de garde) : _____

8. Date du dernier service (visite supervisée ou échange de garde) : _____

9. Date de fin des services (fermeture du dossier) : _____

10. En vous référant à l'ensemble des services offerts, complétez les tableaux suivants :

N.B. Complétez la section « visites supervisées » ou « échanges de garde » ou les deux si le dossier a évolué au cours de l'offre de services.

Type de service	Nombre de services	Période, durée et fréquence	Particularités ou mentions importantes
Visites supervisées (V.S.)	Inscrire le nombre total de visites	*Ex. 1 : **Du 1er mai au 18 août 2011** (période), une V.S. de 2h (durée) à tous les 15 jours (fréquence)*	
		*Ex. 2 : **Du 25 août au 8 octobre,** une V.S. de 3h à chaque semaine*	*Ex. : Le dossier passe en échange de garde.*
Échanges de garde (É.G.)*	Inscrire le nombre total d'échanges	*Ex. 1 : **Du 2 mars 2012 au 8 mai 2012,** un É.G. à toutes les deux semaines*	*Ex. : Modification de l'ordonnance à la fin de cette période*
		*Ex. 2 : **Du 15 mai 2012 au 10 oct. 2012,** un É.G. à toutes les semaines*	
Annulations	Inscrire le nombre total d'annulations		

* *Dans ce contexte, il est entendu qu'**un échange** correspond à une arrivée ou à un retour. Par exemple, une arrivée le vendredi soir et un retour le dimanche soir comptent pour **deux échanges**.*

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'assistance pour compléter cette grille, contactez Marie-Christine Fortin au 418-656-2131 poste 4721 ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

Date de l'annulation ou de la période de vacances de l'enfant	Motif noté au dossier
Ex. : 14 mars 2011 *18 mai 2011* *10 août 2012*	*Mère malade* *Aucun motif invoqué* *Vacances*

11. Qu'est-ce qui explique la fin des services (√)?

☐L'ordonnance de la Cour supérieure a été modifiée.

☐Le parent visiteur a maintenant le droit de voir son enfant sans supervision de contact.

☐L'un des parents ne se présente plus à la ressource ***(préciser lequel)*** : _____

_____

☐L'interdit de contact entre les parents a été modifié.

☐Le père et la mère ont convenu d'un autre moyen d'échange.

☐L'un des parents a enfreint les règlements de l'organisme **(préciser qui et quoi)**. _____

_____

☐L'enfant ne réagit pas bien **(préciser)**. _____

☐Autre **(préciser)**. _____

12. Si cette famille est demeurée dans les services (visites ou échanges) plus d'un an, qu'est-ce qui explique principalement, à votre avis, cette utilisation prolongée des services?

☐Ne s'applique pas ici

_____

_____

_____

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'assistance pour compléter cette grille, contactez Marie-Christine Fortin au 418-656-2131 poste 4721 ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

PROBLÉMATIQUE PRÉSENTÉE

En priorité, extraire les informations demandées à partir de l'ordonnance. Si le dossier ne contient pas d'ordonnance, extraire l'information qui figure au dossier.

13. Provenance de l'information (√) :

☐ Ordonnance

☐ Informations contenues au dossier

☐ Ordonnance et informations contenues au dossier

☐ Aucune information concernant la problématique ne figure au dossier

14. Problématiques présentes dans l'histoire familiale (cocher plus d'une case au besoin)
S'il n'y a aucune information contenue au dossier, passez à la question suivante.

☐ Abus sexuel (ou soupçon de…)

☐ Abus physique (ou soupçon de…)

☐ Déficience intellectuelle

☐ Mésentente ou conflits sévères entre les parents

☐ Enlèvement d'enfant (ou crainte de…)

☐ Négligence

☐ Santé mentale

☐ Toxicomanie ou alcoolisme

☐ Violence conjugale

☐ L'enfant a peur du parent visiteur

☐ Prise (ou reprise) de contact entre le parent et l'enfant *(ex. : l'enfant n'a jamais connu son parent ou le parent revient de l'étranger ou sort de prison)* ***(préciser quel parent)*** _____

_____

☐ Autre **(préciser)** : _____

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'assistance pour compléter cette grille, contactez Marie-Christine Fortin au 418-656-2131 poste 4721 ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

15. Au besoin, veuillez indiquer toute information que vous jugez complémentaire et qui n'est pas demandée dans cette grille.

_____

_____

_____

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de compléter cette grille. Votre collaboration est essentielle au bon déroulement de ce projet de recherche. Pour toute question concernant ce document ou si vous avez besoin d'assistance pour le compléter, contactez Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, au 418-656-2131 poste 4721.

Veuillez s'il vous plaît retourner cette grille par courriel (si elle a été remplie électroniquement) à l'adresse suivante : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca. Sinon, merci de bien la retourner par télécopieur (418-656-7787) ou par la poste.

Centre de recherche JEFAR
A/S Marie-Christine Fortin
Pavillon Charles-De Koninck, local 2444C
1030, avenue des Sciences humaines
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6

Chapitre 4

Annexe 4.1 Procédure de sollicitation auprès de parents débutant les SDAS

Procédure de sollicitation auprès de parents débutant les SDAS

Ce document a pour objectif de vous soutenir lorsque vous devez présenter l'étude sur la description des services de supervision des droits d'accès aux parents. Il présente un exemple de discours que vous pouvez dire aux parents.

VOLET 3 : AUPRÈS DES PARENTS DÉBUTANT LES SERVICES

Lors de la **première rencontre** avec le parent ou **avant que ne débute tout service de supervision des droits d'accès**, vous êtes invités à transmettre le feuillet présentant l'étude (*feuillet vert*). Ce feuillet explique sommairement la recherche et il doit être remis à tout nouveau parent qui se retrouve dans les services de supervision des droits d'accès **à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation**. Ce feuillet doit être remis au père **et** à la mère. À cet effet, l'équipe de recherche vous fournira tout le matériel nécessaire.

QU'EST-CE QU'ON PEUT DIRE AUX PARENTS?

Notre organisme participe à une étude sur les services de supervision de droits d'accès. Dans cette étude, on s'intéresse aux parents qui commencent à recevoir des services de supervision de droits d'accès à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure ou d'une entente volontaire. Le but de la recherche est d'améliorer les services offerts, trouver des solutions aux situations qui posent problème, faire un portrait des obstacles que peuvent rencontrer les familles, etc. L'étude est financée par le ministère de la Justice; il semble que le Ministère soit intéressé à mieux connaître la réalité des familles dans nos services. Bref, cette étude est une occasion importante de documenter les services offerts par l'ensemble des organismes de supervision des droits d'accès. En tant qu'organisme, l'amélioration des services offerts est une priorité et nous croyons que cette étude est une occasion de réfléchir tout le monde ensemble sur ce qu'on peut faire collectivement pour soutenir les familles dans nos services.

L'équipe de recherche qui provient de l'Université Laval à Québec aimerait communiquer avec vous pour vous faire passer un questionnaire au téléphone d'une durée maximale de 40 minutes. Vous serez invité à compléter ce questionnaire jusqu'à trois reprises et à chaque fois que vous le compléterez, **vous recevrez 25$.** ***Personne de l'organisme, aucun intervenant, juge, avocat ou qui que ce soit ne pourra connaître les réponses que vous avez fourni. C'est vraiment un processus confidentiel.***

Je comprends que vous n'ayez peut-être pas la tête à ça présentement, car le simple fait d'être ici avec moi aujourd'hui est déjà une grosse étape. Je vous remets un dépliant qui explique sommairement les grandes lignes de la recherche. **Si ça vous intéresse, un membre de l'équipe de recherche pourrait communiquer avec vous pour vous expliquer quels sont leurs besoins. Cet appel ne vous engage absolument à rien et vous serez toujours libre de refuser de participer.** Évidemment, cela ne changera rien aux services que vous recevez. Nous ne sommes pas impliqués directement dans ce volet. Notre travail n'est que de vous informer de l'intérêt de ces gens à vous parler au téléphone. Par contre, nous croyons qu'il s'agit d'une bonne occasion pour vous exprimer de façon anonyme sur ce que vous vivez et en plus, **vous recevrez une petite compensation financière pour le temps accordé.**

M'AUTORISEZ-VOUS À TRANSMETTRE VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE À L'ÉQUIPE DE RECHERCHE?

Si oui : Je vais transmettre vos coordonnées à l'équipe de recherche dans les prochains jours. Ils vous contacteront dès que possible pour vous expliquer leur démarche. Je vous remercie de m'y autoriser.

Dès que possible, transmettre les coordonnées à Marie-Christine Fortin, par courriel ou par téléphone.

Si non : ***Remercier le parent***
Il s'agit d'une décision personnelle et sachez que je respecte votre choix. Est-ce que je peux me permettre de vous demander quelles sont les raisons qui motivent ce refus? Merci d'avoir pris le temps de m'écouter. ***(Noter les raisons)***

Compléter le « **Registre des refus et des acceptations de transmettre les coordonnées pour les parents débutant les services de supervision des droits d'accès** »

Chapitre 4

Annexe 4.2 Feuillet explicatif pour les parents débutant les SDAS

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR).

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : N° d'approbation 2012-057 / 03-05-2012.

Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6.

Renseignements - Secrétariat :

(418) 656-3081 ou sans frais 1-866-323-2271
Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Toutes les informations demeureront strictement confidentielles. Votre nom, celui de votre ex-conjoint, de vos enfants ou de toute personne que vous nommerez n'apparaitront pas dans aucun document. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Les membres du personnel de l'organisme où vous recevez des droits d'accès, les avocats, les juges, ou tout autre intervenant ne pourront pas être informés d'aucune de vos réponses. Rien de ce que vous direz à l'équipe de recherche ne pourra être contenu dans votre dossier.

Pour toute question sur ce projet, contactez :

Marie-Christine Fortin
Professionnelle de recherche
Téléphone : 418-656-2131 #4721
marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS AU QUÉBEC

RECHERCHÉS POUR PARTICIPER À UNE ÉTUDE :

Des pères et des mères commençant à recevoir des services de droits d'accès dans le cadre de visites supervisées ou d'échanges de garde, et ce, à la suite d'une référence de la Cour supérieure.

Qu'est-ce que cette recherche?

La recherche a pour but de dresser un portrait de la clientèle qui utilise les services de droits d'accès supervisés ou d'échanges de garde en raison d'une référence de la Cour supérieure. Nous voulons examiner les services que vous recevez et mieux comprendre les éléments qui ont mené à l'utilisation de ces services. Cette recherche s'intéresse aussi au bien-être des enfants, à la qualité des relations entre vous et votre enfant ainsi qu'à la fréquence des contacts. Nous voulons documenter votre point de vue quant aux services de droits d'accès que vous recevez.

Qu'est-ce que je dois faire?

Votre implication dans cette étude consiste à autoriser l'équipe de recherche à vous contacter et à accéder à votre dossier tel que détenu par la ressource où vous recevez vos services de droits d'accès. De plus, vous devrez répondre à un questionnaire téléphonique à trois reprises (au moment de débuter les droits d'accès, quatre mois plus tard et à la fin des services ou 16 mois après le début). Vous n'aurez pas à rencontrer les membres de l'équipe de recherche en face à face, car vous ne serez contacté que par téléphone. Vous pouvez participer à l'étude sans obligatoirement autoriser l'équipe de recherche à accéder à votre dossier. Sans l'accord de l'autre parent, l'équipe de recherche n'est pas autorisée à accéder à votre dossier. Pour cette étude, l'idéal est donc que les deux parents participent.

Qu'est-ce que ça me donne de participer?

Le principal avantage lié à votre participation est de contribuer à améliorer les services offerts aux enfants et aux parents qui fréquentent les organismes de supervision de droits d'accès. Le principal inconvénient associé à votre participation est le temps que vous devrez accorder à la démarche. Toutefois, afin de compenser le temps que vous accorderez, **un montant de 25$ vous sera remis à chaque fois que vous complèterez le questionnaire téléphonique**.

Qu'est-ce que qui va se passer si je ne veux plus participer?

Vous êtes libre de participer ou non à cette étude. Vous pouvez mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre choix.

Chapitre 4

Annexe 4.3 Guide d'entrevue avec les parents débutant les SDAS

DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS AU QUÉBEC

QUESTIONNAIRE S'ADRESSANT AU PARENT

☐*Premier entretien* ☐*Deuxième entretien* ☐*Troisième entretien*

Date de l'entrevue : ____- ____- _____
Jour Mois Année

Code de l'entrevue : _____

Nom de l'interviewer: _____

☐**Visite supervisée**

☐**Échange de garde**

Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR)
Université Laval

1. D'où provient la demande pour accéder à des services de supervision des droits d'accès?

☐ Il y a eu une ordonnance de la Cour supérieure

☐ Il y a eu entente de médiation entre l'autre parent et moi

☐ Il y a eu entente volontaire entre l'autre parent et moi

2. Quel est votre lien avec les enfants impliqués dans les services de supervision des droits d'accès? Vous êtes...

☐ Sa mère

☐ Son père

☐ Son tuteur

☐ Autre (préciser) :_____

3. Combien avez-vous d'enfants impliqués dans les services de droits d'accès supervisés?

☐ 1 ☐ 3 ☐ Plus de 4 (préciser) :_____

☐ 2 ☐ 4

4. Quel est le sexe de vos enfants et quel âge (ans, mois) ont-ils?

Enfant 1 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge :** _____ (ans) _____ (mois)

Enfant 2 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge:** _____ (ans) _____ (mois)

Enfant 3 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge:** _____ (ans) _____ (mois)

Enfant 4 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge:** _____ (ans) _____ (mois)

Autre enfant (préciser le sexe et l'âge) :

5. Quel type de services recevez-vous à la ressource où vous exercez vos droits d'accès?

☐ Visite supervisée ☐ Échange de garde

*S'il s'agit d'une situation de **visites supervisées**, poser cette question :*

6. Qui est le parent gardien des enfants impliqués dans les services de droits d'accès supervisés?

☐ Mère ☐ Père

PARTIE A

7. Dans les trois mois précédant le début des services de droits d'accès, avec quel parent vivait votre enfant *(prendre l'arrangement le plus typique s'il a varié)***?**

☐ Avec sa mère seulement

☐ Avec son père seulement

☐ Surtout avec sa mère, soit plus de 60% du temps avec elle

☐ Surtout avec son père, soit plus de 60% du temps avec lui

☐ Partage du temps entre les parents (± 40% à 60% avec chaque parent) **(passer à la question 12)**

☐ Je vivais encore avec l'autre parent **(passer à la question 12)**

*S'il s'agit d'une situation où l'enfant vivait <u>seulement ou surtout avec le parent répondant</u>, **poser les questions 8 et 9**. **Sinon**, passer à la **question 10**.*

8. Si votre enfant passait la majorité de son temps <u>avec vous</u>, quel genre de contact est-ce qu'il avait avec son autre parent?

☐ Visites régulières, chaque semaine

☐ Visites régulières, toutes les deux semaines

☐ Visites régulières, chaque mois

☐ Visites occasionnelles, les jours de congé principalement

☐ Visites occasionnelles, au hasard

☐ Contact par téléphone ou par lettre seulement ou par courriel

☐ Aucun contact

☐ Autre : _____

9. Est-ce que ces visites impliquaient un coucher au domicile de l'autre parent?

☐ Oui

☐ Non

S'il s'agit d'une situation où l'enfant vivait <u>seulement ou surtout avec l'autre parent</u>, ***poser les questions suivantes :***

10. Si votre enfant passait la majorité de son temps <u>avec son autre parent</u>, quel genre de contact est-ce que l'enfant avait avec vous?

☐ Visites régulières, chaque semaine

☐ Visites régulières, toutes les deux semaines

☐ Visites régulières, chaque mois

☐ Visites occasionnelles, les jours de congé principalement

☐ Visites occasionnelles, au hasard

☐ Contact par téléphone ou par lettre seulement ou par courriel

☐ Aucun contact

☐ Autre : _____

11. Est-ce que ces visites impliquaient un coucher à votre domicile?

☐ Oui

☐ Non

12. Cette situation est-elle la même actuellement?

☐ Oui **(passer à la partie B)**

☐ Non

***Si oui**, passer à la **partie B**. Si non, demander ceci :*

13. Actuellement, avec quel parent vit votre enfant?

☐ Avec sa mère seulement

☐ Avec son père seulement

☐ Surtout avec sa mère, soit plus de 60% du temps avec elle

☐ Surtout avec son père, soit plus de 60% du temps avec lui

☐ Partage du temps entre les parents (± 40 % à 60 % avec chaque parent) **(passer à la partie B)**

*S'il passe <u>la majorité de son temps avec le parent répondant</u>, **poser les questions 14 et 15**.*
Sinon, poser les questions 16 et 17.

14. Si votre enfant passe la majorité de son temps <u>avec vous</u>, quel genre de contact est-ce que l'enfant a avec son autre parent?

☐ Visites régulières, chaque semaine

☐ Visites régulières, toutes les deux semaines

☐ Visites régulières, chaque mois

☐ Visites occasionnelles, les jours de congé principalement

☐ Visites occasionnelles, au hasard

☐ Contact par téléphone ou par lettre seulement ou par courriel **(passer à la partie B)**

☐ Aucun contact **(passer à la partie B)**

☐ Autre : _____

15. Est-ce que ces visites impliquent un coucher au domicile de l'autre parent?

☐ Oui

☐ Non

S'il s'agit d'une situation où l'enfant vit seulement ou surtout avec l'autre parent, ***poser les questions suivantes :***

16. Si votre enfant passe la majorité de son temps avec son autre parent, quel genre de contact est-ce que l'enfant a avec vous?

☐ Visites régulières, chaque semaine

☐ Visites régulières, toutes les deux semaines

☐ Visites régulières, chaque mois

☐ Visites occasionnelles, les jours de congé principalement

☐ Visites occasionnelles, au hasard

☐ Contact par téléphone ou par lettre seulement ou par courriel **(passer à la partie B)**

☐ Aucun contact **(passer à la partie B)**

☐ Autre : _____

17. Est-ce que ces visites impliquent un coucher à votre domicile?

☐ Oui

☐ Non

PARTIE B

18. Quel est le sexe de votre enfant le plus vieux?

☐ Garçon

☐ Fille

19. Pouvez-vous me rappeler son âge? _____

*Si l'enfant a **5 ans ou moins**, utiliser le questionnaire qui suit. S'il a **6 ans ou plus**, utiliser le questionnaire pour les enfants âgés entre* 6 et 18 ans*. Si l'enfant a **moins de 18 mois**, passer à la section C.*

*Si l'enfant est âgé de **18 mois à 5 ans**, utiliser cette version du questionnaire.*

	Votre enfant aîné…	**Faux (selon vous)**	**Plus ou moins vrai ou parfois vrai**	**Toujours vrai ou souvent vrai**
20a	A un comportement trop jeune pour son âge.	○	○	○
21a	Évite de regarder les autres dans les yeux.	○	○	○
22a	Ne peut attendre; veut tout avoir immédiatement.	○	○	○
23a	S'accroche aux adultes ou est trop dépendant(e).	○	○	○
24a	Se rebelle.	○	○	○
25a	Exige qu'on satisfasse immédiatement à ses demandes.	○	○	○
26a	Détruit les choses qui appartiennent aux autres enfants ou à la famille.	○	○	○
27a	Désobéit.	○	○	○
28a	Ne répond pas quand on lui parle.	○	○	○
29a	Ne se sent pas coupable après s'être mal comporté(e).	○	○	○

Votre enfant aîné…		Faux (selon vous)	Plus ou moins vrai ou parfois vrai	Toujours vrai ou souvent vrai
30a	Se frustre facilement.	○	○	○
31a	Se vexe facilement.	○	○	○
32a	Se bagarre souvent.	○	○	○
33a	Est trop perturbé(e) lorsqu'il (elle) est séparé(e) de ses parents.	○	○	○
34a	Frappe les autres.	○	○	○
35a	Blesse les animaux ou les gens involontairement.	○	○	○
36a	Semble malheureux (malheureuse) sans raison.	○	○	○
37a	Est de mauvaise humeur, se met en colère.	○	○	○
38a	Est une personne nerveuse ou tendue.	○	○	○
39a	Agresse physiquement les gens	○	○	○
40a	Les punitions n'ont aucun effet sur son comportement.	○	○	○
41a	Refuse de jouer à des jeux où on bouge beaucoup.	○	○	○
42a	Crie beaucoup.	○	○	○
43a	Ne semble pas être sensible aux marques d'affection.	○	○	○
44a	Est facilement gêné(e) ou embarrassé(e).	○	○	○
45a	Est égoïste ou ne partage pas.	○	○	○
46a	Démontre peu d'affection envers les gens.	○	○	○
47a	Démontre peu d'intérêt envers son entourage.	○	○	○
48a	Est têtu(e), maussade ou irritable.	○	○	○
49a	Fait des crises de colère.	○	○	○
50a	Est une personne trop craintive ou anxieuse.	○	○	○
51a	N'est pas coopératif (coopérative).	○	○	○
52a	Est une personne malheureuse, triste ou déprimée.	○	○	○
53a	Veut beaucoup d'attention.	○	○	○
54a	Est une personne repliée sur elle-même, ne joue pas avec les autres.	○	○	○

*Si l'enfant est âgé entre **6 à 18 ans**, utiliser cette version du questionnaire.*

	Votre enfant aîné…	**Faux (selon vous)**	**Plus ou moins vrai ou parfois vrai**	**Toujours vrai ou souvent vrai**
20b	Est souvent en désaccord.	○	○	○
21b	Il y a très peu de choses auxquelles il(elle) prend plaisir.	○	○	○
22b	Pleure beaucoup.	○	○	○
23b	Est cruel(le) ou méchant(e) envers les autres.	○	○	○
24b	Exige beaucoup d'attention.	○	○	○
25b	Détruit ses propres choses.	○	○	○
26b	Détruit les choses des autres.	○	○	○
27b	Désobéit à ses parents.	○	○	○
28b	Désobéit aux règlements de l'école.	○	○	○
29b	A peur de certains animaux, de certaines situations ou de certains endroits autres que l'école (préciser) :	○	○	○
30b	A peur d'aller à l'école.	○	○	○
31b	A peur de penser ou de faire des mauvaises choses.	○	○	○
32b	Désire être parfait(e).	○	○	○
33b	Croit (ou pense) que personne ne l'aime.	○	○	○
34b	Se sent inférieur(e) ou sans valeur.	○	○	○
35b	Se bagarre souvent.	○	○	○
36b	Préfère être seul(e) qu'être avec d'autres personnes.	○	○	○
37b	Est nerveux(se) ou tendu(e).	○	○	○
38b	Est trop craintif(ve) ou anxieux(se).	○	○	○
39b	Se sent trop coupable.	○	○	○
40b	Attaque physiquement les gens.	○	○	○
41b	Refuse de parler.	○	○	○

Votre enfant aîné…		Faux (selon vous)	Plus ou moins vrai ou parfois vrai	Toujours vrai ou souvent vrai
42b	Crie beaucoup.	○	○	○
43b	Est cachottier(e) ou renfermé(e).	○	○	○
44b	Est gêné(e) ou facilement embarrassé(e).	○	○	○
45b	Est timide.	○	○	○
46b	Est têtu(e), maussade ou irritable.	○	○	○
47b	Change d'humeur soudainement.	○	○	○
48b	Boude beaucoup.	○	○	○
49b	Est méfiant(e).	○	○	○
50b	Parle de suicide.	○	○	○
51b	Taquine beaucoup.	○	○	○
52b	Fait des crises de colère.	○	○	○
53b	Menace les autres.	○	○	○
54b	Est hypoactif(ve) (amorphe), lent(e) ou manque d'énergie.	○	○	○
55b	Est malheureux(se), triste ou déprimé(e).	○	○	○
56b	Est trop bruyant(e).	○	○	○
57b	Est replié sur lui(elle)-même, ne joue pas avec les autres	○	○	○
58b	Est inquiet(e).	○	○	○

PARTIE C

	Rarement ou jamais	Peu souvent	Parfois	Assez souvent	Souvent ou toujours
59. Mon enfant me tape sur les nerfs.	○	○	○	○	○
60. Je m'entends très bien avec mon enfant.	○	○	○	○	○
61. J'ai l'impression de pouvoir vraiment faire confiance à mon enfant.	○	○	○	○	○
62. Je n'aime pas mon enfant.	○	○	○	○	○

	Rarement ou jamais	Peu souvent	Parfois	Assez souvent	Souvent ou toujours
63. Mon enfant se conduit bien.	○	○	○	○	○
64. Mon enfant est trop exigeant.	○	○	○	○	○
65. Je souhaiterais ne pas avoir cet enfant.	○	○	○	○	○
66. J'apprécie vraiment être avec mon enfant.	○	○	○	○	○
67. J'ai de la difficulté à contrôler mon enfant.	○	○	○	○	○
68. Mon enfant me dérange dans mes activités.	○	○	○	○	○
69. Mon enfant me déplait.	○	○	○	○	○
70. Je pense que mon enfant est formidable.	○	○	○	○	○
71. Je déteste mon enfant.	○	○	○	○	○
72. Je suis très patient(e) avec mon enfant.	○	○	○	○	○
73. J'apprécie vraiment mon enfant.	○	○	○	○	○
74. J'aime être en compagnie de mon enfant.	○	○	○	○	○
75. J'ai l'impression que je n'aime pas mon enfant.	○	○	○	○	○
76. Mon enfant est irritant.	○	○	○	○	○
77. Je me sens très fâché(e) face à mon enfant.	○	○	○	○	○
78. Je me sens violent(e) vis-à-vis de mon enfant.	○	○	○	○	○
79. Je me sens très fier(e) de mon enfant.	○	○	○	○	○
80. Je souhaiterais que mon enfant ressemble plus à d'autres enfants que je connais.	○	○	○	○	○
81. Je n'arrive pas à comprendre mon enfant.	○	○	○	○	○
82. Mon enfant est une vraie source de joie pour moi.	○	○	○	○	○
83. J'ai honte de mon enfant.	○	○	○	○	○

PARTIE D

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent	Ne s'applique pas	Ne sait pas
84. Les discussions liées aux aspects financiers peuvent parfois être un sujet sensible entre ex-conjoints. **Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il de vous disputer avec l'autre parent concernant des questions d'argent?**	○	○	○	○	○	○	○
85. Il arrive que les enfants demandent une permission spéciale à un parent alors que l'autre parent a pourtant refusé cette permission. **Arrive-t-il que votre enfant formule une telle demande auprès de vous ou de son autre parent?**	○	○	○	○	○	○	○
86. Il arrive que les parents ne s'entendent pas au sujet de la discipline. **Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il de vous disputer avec l'autre parent quant à la manière d'exercer la discipline?**	○	○	○	○	○	○	○
87. Arrive-t-il que votre enfant soit témoin de conflits entre vous et l'autre parent **au sujet du rôle que cet autre parent devrait jouer auprès de l'enfant**?	○	○	○	○	○	○	○
88. Arrive-t-il que l'autre parent se plaigne de **vos habitudes personnelles** (consommation, propreté, etc.) devant votre enfant?	○	○	○	○	○	○	○
89. Vous arrive-t-il de vous plaindre devant votre enfant **des habitudes personnelles de l'autre parent?**	○	○	○	○	○	○	○
90. Dans toute relation, il est normal de chercher à faire valoir son point de vue. **En présence de votre enfant, vous arrive-t-il d'avoir de vives discussions avec l'autre parent?**	○	○	○	○	○	○	○
91. À des degrés différents, il nous arrive tous de réagir impulsivement dans les situations de grands stress. **Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, vous arrive-t-il d'exprimer <u>physiquement</u> votre frustration envers l'autre parent?**	○	○	○	○	○	○	○
92. Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, **vous arrive-t-il d'exprimer <u>verbalement</u> votre frustration envers l'autre paren**t?	○	○	○	○	○	○	○
93. Lorsque vous êtes en présence de votre enfant, **vous arrive-t-il de manifester des signes d'affection envers l'autre parent (sourire, blague, poignée de mains)?**	○	○	○	○	○	○	○

	Pas du tout vrai		**Un peu vrai**		**Plutôt vrai**		**Totalement vrai**
94. Je crois que *l'autre parent* est un bon parent	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
95. *L'autre parent* est très attentif à notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
96. *L'autre parent* veut encore faire ses propres affaires plutôt que d'être un parent responsable	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
97. *L'autre parent* est sensible aux sentiments et aux besoins de notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
98. *L'autre parent* a beaucoup de patience avec notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
99. *L'autre parent* est prêt à faire des sacrifices personnels pour aider à prendre soin de notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
100. *L'autre parent* n'aime pas être dérangé par notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
101. *L'autre parent* me demande mon opinion sur des sujets reliés à la parentalité	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
102. *L'autre parent* me dit que je fais une bonne job ou me laisse savoir que je suis un bon parent	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
103. *L'autre parent* et moi discutons souvent de la meilleure façon de répondre aux besoins de notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
104. *L'autre parent* apprécie à quel point je travaille fort pour être un bon parent	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
105. Quand je suis au bout du rouleau en tant que parent, *l'autre parent* me donne le soutien supplémentaire dont j'ai besoin	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
106. *L'autre parent* me fait sentir que je suis le meilleur parent possible pour notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
107. *L'autre parent* et moi avons les mêmes buts pour notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
108. *L'autre parent* et moi avons des points de vue différents à propos de comment éduquer notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
109. *L'autre parent* et moi avons des idées différentes à propos des habitudes de sommeil, de l'alimentation et des autres routines de notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
110. *L'autre parent* et moi avons des standards différents en ce qui concerne les comportements de notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
111. *L'autre parent* fait parfois des farces ou des commentaires sarcastiques et désobligeants à propos de comment je suis comme parent	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
112. *L'autre parent* ne fait pas confiance à mes habiletés en tant que parent	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
113. *L'autre parent* essaie de montrer qu'il est meilleur que moi pour s'occuper de notre enfant	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
114. *L'autre parent* sabote ma parentalité	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Ne sait pas
L'AUTRE PARENT…							
115. Tient des propos méchants ou blessants à mon égard devant notre enfant.	○	○	○	○	○	○	○
116. Se sert de notre enfant pour essayer de me reconquérir.	○	○	○	○	○	○	○
117. Cherche à obtenir l'appui de notre enfant lorsque nous argumentons.	○	○	○	○	○	○	○
118. Se sert de notre enfant pour me transmettre ses messages plutôt que de communiquer avec moi.	○	○	○	○	○	○	○

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Ne s'applique pas
119. Je m'attends à des changements positifs en utilisant les services de la ressource de droits d'accès supervisés	○	○	○	○	○	○
120. L'utilisation des services de droits d'accès supervisés va aider à protéger mon enfant	○	○	○	○	○	○
121. J'ai le sentiment qu'utiliser les services de droits d'accès va me protéger	○	○	○	○	○	○
122. Je m'attends à ce que la ressource de droits d'accès soit sensible à mes valeurs personnelles, spirituelles et culturelles	○	○	○	○	○	○
123. Je suis confiant que je peux modifier les circonstances qui m'ont amené à devoir fréquenter une ressource de droits d'accès	○	○	○	○	○	○

	Oui, pour mon aîné	Oui, pour moi	Non
DANS LA DERNIÈRE ANNÉE, AVEZ-VOUS UTILISÉ…			
124. Une urgence, une clinique ou un service externe d'un hôpital	○	○	○
125. Un centre jeunesse	○	○	○
126. Un organisme communautaire	○	○	○
127. Un centre d'écoute téléphonique	○	○	○
128. Un CSSS	○	○	○
129. Le bureau privé d'un professionnel (ex. : psychologue)	○	○	○
130. Une autre ressource **(préciser)** _____	○	○	○

	Oui	Non
131. Êtes-vous inquiet pour la sécurité de **votre enfant** lorsqu'il est en contact avec son autre parent?	○	○
SI OUI, POSER CES QUESTIONS…		
Est-ce que votre inquiétude est liée au contact de votre enfant avec…		
132. Son autre parent?	○	○
133. Le nouveau conjoint de l'autre parent?	○	○
134. Un autre adulte? (préciser) _____	○	○
135. Un autre enfant? (préciser) _____	○	○
136. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des problèmes d'**abus d'alcool ou de drogues**?	○	○
137. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des problèmes de **santé mentale**?	○	○
138. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à un problème de **jeu pathologique**?	○	○
139. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des **comportements violents ou dangereux**?	○	○
140. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des **abus émotionnels ou de l'agressivité**?	○	○
141. Autre (préciser) _____	○	○
142. En raison de vos inquiétudes, avez-vous limité ou tenté de limiter les contacts de votre enfant avec son autre parent?	○	○

	Oui	Non
143. Êtes-vous inquiet pour **votre sécurité** lorsque votre enfant est en contact avec son autre parent?	○	○
SI OUI, POSER CES QUESTIONS…		
Est-ce que votre inquiétude est liée à vos contacts avec…		
144. L'autre parent?	○	○
145. Le nouveau conjoint de l'autre parent?	○	○
146. Un autre adulte? (préciser) _____	○	○
147. Un autre enfant? (préciser) _____	○	○
148. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des **problèmes d'abus d'alcool ou de drogues**?	○	○
149. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des **problèmes de santé mentale**?	○	○
150. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à un **problème de jeu pathologique**?	○	○
151. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des **comportements violents ou dangereux**?	○	○
152. Est-ce que vos inquiétudes sont liées à des **abus émotionnels ou de l'agressivité**?	○	○
153. Autre (préciser) _____	○	○
154. En raison de **vos inquiétudes par rapport à votre sécurité**, avez-vous limité ou tenté de limiter les contacts de votre enfant avec son autre parent?	○	○

	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord	Ne s'applique pas	Ne sait pas
155. Mon enfant a l'impression d'être pris dans un conflit de loyauté	○	○	○	○	○	○
156. Mon enfant voit son autre parent aussi souvent que je le souhaite	○	○	○	○	○	○
157. Mon enfant voit son autre parent aussi souvent que ce parent le souhaite	○	○	○	○	○	○
158. Mon enfant voit son autre parent aussi souvent qu'il (mon enfant) le souhaite	○	○	○	○	○	○
159. Les arrivées et les départs de mon enfant lors des droits d'accès sont des moments difficiles à passer	○	○	○	○	○	○
160. J'éprouve un sentiment d'hostilité envers l'autre parent	○	○	○	○	○	○
161. J'ai des contacts téléphoniques, électroniques ou écrits fréquents avec l'autre parent	○	○	○	○	○	○

PARTIE E

Dans la dernière semaine…	Jamais	De temps en temps	Assez souvent	Très souvent
162. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir?	○	○	○	○
163. Vous êtes-vous senti(e) seul(e)?	○	○	○	○
164. Avez-vous eu des trous de mémoire?	○	○	○	○
165. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus »?	○	○	○	○
166. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression?	○	○	○	○
167. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose?	○	○	○	○
168. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses?	○	○	○	○
169. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes?	○	○	○	○
170. Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses?	○	○	○	○
171. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer?	○	○	○	○
172. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux intérieurement?	○	○	○	○
173. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres?	○	○	○	○
174. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e)?	○	○	○	○
175. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance?	○	○	○	○

	Jamais ou presque jamais	Parfois	La plupart du temps	Presque tout le temps	Ne s'applique pas	Ne sait pas
176. Avez-vous le sentiment de vous être adapté au fait d'être séparé de l'autre parent?	○	○	○	○	○	○
177. Avez-vous l'impression que l'autre parent s'est adapté au fait d'être séparé de vous?	○	○	○	○	○	○

PARTIE F

178. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

- ❑ Moins de 30 ans
- ❑ Entre 31 et 40 ans
- ❑ Entre 41 et 50 ans
- ❑ Entre 51 et 60 ans
- ❑ Plus de 60 ans

179. Quel niveau d'études avez-vous complété?

- ❑ Primaire
- ❑ Secondaire 1, 2, 3 (8^e, 9^e, 10^e)
- ❑ Secondaire 4, 5 (11^e, 12^e)
- ❑ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ❑ Diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'équivalent
- ❑ Universitaire

180. Quelle est votre principale occupation?

- ❑ À la maison
- ❑ Travail à temps plein
- ❑ Travail à temps partiel
- ❑ Aux études, avec emploi
- ❑ Aux études, sans emploi
- ❑ En recherche d'emploi
- ❑ Congé de maladie, invalidité
- ❑ Congé de maternité
- ❑ À la retraite
- ❑ Autre : _____

181. Quel a été approximativement votre revenu annuel personnel?

- ❑ Aucun revenu personnel
- ❑ Moins de 5 999 $
- ❑ Entre 6 000 $ et 11 999 $
- ❑ Entre 12 000 $ et 19 999 $
- ❑ Entre 20 000 $ et 24 999 $
- ❑ Entre 25 000 $ et 29 999 $
- ❑ Entre 30 000 $ et 39 999 $
- ❑ Entre 40 000 $ et 49 999 $
- ❑ Entre 50 000 $ et 59 999 $
- ❑ Entre 60 000 $ et 69 000 $
- ❑ 70 000 $ et plus

Merci!

Chapitre 4

Annexe 4.4 Questionnaire sociodémographique utilisé à la fin de l'étude

Questionnaire sociodémographique utilisé à la fin de l'étude

□ Dossier de visites supervisées **Nom de l'organisme :**

□ Dossier d'échanges de garde

Nom de la mère : Nom du père :

TRAJECTOIRE DE SERVICES

1. Date de la demande (ouverture du dossier, accueil) :

2. Date du premier service (visite supervisée ou échange de garde) :

3. S'il y a lieu, date du dernier service (visite ou échange) :

4. S'il y a lieu, date de fin des services (fermeture du dossier) :

5. Compléter le tableau suivant *(ajouter les lignes au besoin)*

Type de service	Nombre de services	Période, durée et fréquence	Particularités ou mentions importantes
Visites supervisées (V.S.)	Inscrire le nombre total de visites	*Ex. 1 :* ***Du 1er mai au 18 août 2011*** (période)*, une V.S. de 2h* (durée) *à tous les 15 jours* (fréquence)	
		Ex. 2 : ***Du 25 août au 8 octobre,*** *une V.S. de 3h à chaque semaine*	*Ex. : Le dossier passe en échange de garde.*
Échanges de garde (É.G.)*	Inscrire le nombre total d'échanges	*Ex. 1 :* ***Du 2 mars 2012 au 8 mai 2012,*** *un É.G. à toutes les deux semaines*	*Ex. : Modification de l'ordonnance à la fin de cette période*
		Ex. 2 : ***Du 15 mai 2012 au 10 oct. 2012,*** *un É.G. à toutes les semaines*	

Type de service	Nombre de services	Période, durée et fréquence	Particularités ou mentions importantes
Annulations	Inscrire le nombre total d'annulations		

***** *Dans ce contexte, il est entendu qu'**un échange** correspond à une arrivée ou à un retour. Par exemple, une arrivée le vendredi soir et un retour le dimanche soir comptent pour **deux échanges**.*

Date de l'annulation ou de la période de vacances de l'enfant	Motif noté au dossier
Ex. : 14 mars 2011 *18 mai 2011* *10 août 2012*	*Mère malade* *Aucun motif invoqué* *Vacances*

6. Est-ce que la Cour ou l'entente a précisé un organisme où devait avoir lieu la supervision des droits d'accès?

☐ Oui **(si oui, préciser lequel)**

☐ Non

7. Est-ce que l'ordonnance ou l'entente conclue a précisé le nombre de visites ou d'échanges supervisés (ex. : 9 visites au total)**?**

☐ Oui **(si oui, combien)**

☐ Non

8. Est-ce que la durée des visites ou des échanges a été ordonnée par la Cour ou déterminée dans l'entente (ex. : visites 2H/sem pendant 6 mois ou échanges aux 2 semaines pendant 6 mois)**?**

☐Oui **(si oui, préciser la durée)**

☐Non

9. Qui est le parent qui a demandé (requérant) d'obtenir des services de droits d'accès supervisés?

☐Père ☐Les deux parents

☐Mère ☐Autre **(préciser)** :

10. Qu'est-ce qui explique la fin des services?

☐ Le parent visiteur a maintenant le droit de voir son enfant sans supervision de contact.

☐ L'un des parents ne se présente plus à la ressource ***(préciser lequel)*** : _____

☐ L'interdit de contact entre les parents a été modifié.

☐ Le père et la mère ont convenu d'un autre moyen d'échange.

☐ L'ordonnance de la Cour supérieure a été modifiée.

☐ L'un des parents a enfreint les règlements de l'organisme **(préciser qui et quoi)**. _____

☐L'enfant ne réagit pas bien **(préciser)** : _____

☐ Autre **(préciser)** : _____

11. Si cette famille est demeurée dans les services (visites ou échanges) plus d'un an, qu'est-ce qui explique principalement, à votre avis, cette utilisation prolongée des services?

☐Ne s'applique pas ici

_____

_____

PROBLÉMATIQUE PRÉSENTÉE

En priorité, extraire les informations demandées à partir de l'ordonnance. Si le dossier ne contient pas d'ordonnance, extraire l'information qui figure au dossier.

12. Provenance de l'information :

☐Ordonnance

☐Informations contenues au dossier

☐Ordonnance et informations contenues au dossier

☐Aucune information concernant la problématique ne figure au dossier

13. Problématiques présentes dans l'histoire familiale (cocher plus d'une case au besoin)

S'il n'y a aucune information contenue au dossier ou dans l'ordonnance, passer à la question suivante.

☐Abus sexuel (ou soupçon de…)

☐Abus physique (ou soupçon de…)

☐Déficience intellectuelle

☐Mésentente ou conflits sévères entre les parents

☐Enlèvement d'enfant (ou crainte de…)

☐Négligence

☐Santé mentale

☐Toxicomanie ou alcoolisme

☐Violence conjugale

☐L'enfant a peur du parent visiteur

☐Prise (reprise) de contact entre le parent et l'enfant *(ex. : l'enfant n'a jamais connu son parent ou le parent sort de prison) (préciser quel parent)* _____

☐ Autre **(préciser)** : _____

14. Motifs (preuves) invoqués par le ou les parents pour demander des droits d'accès supervisés ou un échange de garde dans un lieu supervisé.

_____

_____

15. *Si ordonnance :* Motifs pour lesquels la Cour supérieure ordonne des droits d'accès supervisés ou un échange de garde dans un lieu supervisé *(incluant la reconnaissance de certains besoins des enfants et des parents)*

_____

_____

16. Au besoin, veuillez indiquer toute information que vous jugez complémentaire et qui n'est pas demandée dans cette grille.

_____

_____

Chapitre 4

Annexe 4.5 Formulaire de consentement verbal pour les parents débutant les SDAS

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT VERBAL POUR LES PARENTS DÉBUTANT LES SDAS

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR). Avant de participer à cette recherche, veuillez écouter ce qui suit. Tout au long de la lecture du consentement verbal, n'hésitez pas à poser toute question que vous jugerez pertinente ou à demander une précision.

QU'EST-CE QUE CETTE RECHERCHE?

La recherche a pour but de dresser un portrait de la clientèle référée par la Cour supérieure qui utilise les services de droits d'accès supervisés ou d'échanges de garde. Nous voulons examiner les services que vous recevez et mieux comprendre les éléments qui ont mené à l'utilisation de ces services. Cette recherche s'intéresse aussi au bien-être des enfants, à la qualité des relations entre vous et votre enfant ainsi qu'à la fréquence des contacts. Nous voulons documenter votre point de vue quant aux services de droits d'accès que vous recevez. Tout au long du questionnaire, différents thèmes seront abordés tels que : les comportements de votre enfant, la relation que vous entretenez avec l'autre parent, les conflits parentaux, les manifestations de violence, vos inquiétudes quant à la sécurité de l'enfant, etc.

QU'EST-CE QUE JE DOIS FAIRE?

Votre implication dans cette recherche consiste à :

1) Nous autoriser à accéder à votre dossier tel que détenu par l'organisme qui supervise vos droits d'accès afin d'extraire certaines informations contenues à votre dossier;
2) Nous autoriser à vous appeler afin de compléter un questionnaire téléphonique à **trois reprises**, soit avant le début des services, quatre mois plus tard et à la fin des services de droits d'accès ou au maximum 16 mois après le début des services. Ce questionnaire sera administré par une personne neutre, c'est-à-dire par une personne qui n'est pas associée à l'organisme de supervision de droits d'accès. Environ 40 minutes sont nécessaires pour répondre au questionnaire. Après le troisième questionnaire, si vous êtes intéressé, vous pourriez être invité à participer à une entrevue pour vous exprimer davantage sur les services reçus.

QU'EST-CE QUE ÇA ME DONNE DE PARTICIPER?

Le fait de participer à cette recherche représente une occasion unique de vous exprimer en toute confidentialité sur votre expérience en tant qu'usager des organismes de supervision de droits d'accès et sur l'impact de ces services dans votre vie. Le principal inconvénient lié à votre participation est associé au temps que vous devrez consacrer à cette démarche. Il se peut aussi que le fait de répondre à certaines questions puisse vous rappeler des moments difficiles. Si vous le désirez, nous serons alors en mesure de vous fournir les coordonnées de ressources pouvant vous aider, et ce, en toute confidentialité.

Afin de compenser le temps que vous accordez à ce projet de recherche, un montant de 25$ vous sera remis à chaque fois que vous compléterez le questionnaire téléphonique.

QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE VEUX PLUS PARTICIPER À CETTE RECHERCHE?

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez mettre fin à votre participation ou refuser de répondre à une question sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. En cas de retrait, tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits.

EST-CE QU'ON POURRA M'IDENTIFIER?

Non. Différentes mesures seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements :

1. Votre nom, celui de votre ex-conjoint, de vos enfants ou de toute personne que vous nommerez, vos coordonnées ou toute information permettant de vous identifier n'apparaîtront jamais dans aucun rapport. Les noms dans les documents seront remplacés par un code. Seule la chercheure principale et la professionnelle de recherche auront accès à la liste des noms et des codes. Cette liste est essentielle puisque nous aurons à vous contacter à trois reprises au cours du projet. Cette liste sera détruite lorsque l'étude sera complétée, soit après la période de diffusion des résultats en 2016.

2. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Considérant les énergies qui auront été consenties par les familles, les intervenants et l'équipe de recherche pour recueillir l'ensemble des données, nous veillerons à ce que ces données soient exploitées à leur maximum. Ces données anonymisées pourront permettre de réaliser des analyses dans le cadre d'autres projets menés par l'équipe de recherche et leurs étudiants des cycles supérieurs. Le matériel de recherche sera détruit en 2030. Par exemple, les données pourraient être réutilisées pour dresser l'évolution du recours aux services de supervision des droits d'accès sur une période de 10 ou 15 ans.

3. Le membre du personnel de l'organisme où vous recevez des services de droits accès, les avocats, les juges ou tout autre intervenant ne pourront pas être informés d'aucune de vos réponses. Aucune des informations que vous nous transmettez ne pourra être inscrite à votre dossier.

4. En vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), les membres de l'équipe de recherche, comme tout autre citoyen, sont tenus de faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse s'ils ont un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de votre enfant est compromis.

POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous avez des questions sur la recherche et sur les implications de votre participation ou encore si vous voulez mettre fin à votre participation, et ce, sans aucune conséquence, communiquez avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, au téléphone (418-656-2131 poste 4721) ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca.

CONSENTEMENT VERBAL

Acceptez-vous de participer à ce projet? ☐ Oui ☐ Non

Nom et prénom du parent : _____

Acceptez-vous que les données anonymes issues de cette étude soient réutilisées d'ici 2030 pour d'autres projets? ☐Oui ☐Non *(Le cas échéant, tout le matériel et les données seront détruits en 2016)*

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et avoir fait l'appréciation de la compréhension du participant.

_____ Date : _____

Signature du membre de l'équipe de recherche

Afin de faciliter la réponse au questionnaire téléphonique, il est recommandé d'en avoir une copie. Êtes-vous intéressé à ce que je vous envoie une copie du questionnaire par courriel ou par la poste? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, inscrire **l'adresse ou le courriel :** _____

_____

PLAINTE OU CRITIQUE

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval : *Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6*.

Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081, sans frais 1-866-323-2271 ou par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

SI VOUS DÉSIREZ RECEVOIR UN RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE RECHERCHE, VEUILLEZ ME DONNER VOTRE ADRESSE OU VOTRE COURRIEL :

_____

Chapitre 5

Annexe 5.1. Procédure de recrutement téléphonique pour les entrevues avec les parents

Procédure de recrutement téléphonique pour les entrevues avec les parents

Bonjour,

Si le parent a participé à la phase 1, dire ceci :

[*Se présenter*] Je vous appelle concernant l'étude que nous réalisons sur les services de droits d'accès supervisés. Lors de la première phase de l'étude, nous avons complété un questionnaire téléphonique avec vous et vous nous aviez autorisés à vous contacter au moment d'amorcer la deuxième phase. Est-ce un bon moment pour vous parler? [*Si oui : Continuer. Si non : Demander s'il est possible de se parler à un autre moment et, le cas échéant, prendre rendez-vous*]

S'il s'agit d'un parent référé par une ressource de droits d'accès supervisés, dire ceci :

[*Se présenter*] Nous réalisons présentement une étude sur les services de droits d'accès supervisés. La ressource de droits d'accès que vous fréquentez nous a informés que vous étiez d'accord pour que nous vous appelions afin de discuter de la recherche présentement en cours. Est-ce un bon moment pour vous parler? [*Si oui : Continuer. Si non : Demander s'il est possible de se parler à un autre moment et, le cas échéant, prendre rendez-vous*] Nous réalisons présentement une étude permettant de dresser un portrait de la clientèle qui utilise les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Lors de la première phase de l'étude, nous avons examiné les services reçus ainsi que les éléments qui ont mené à l'utilisation de ces services. Cette première phase s'est aussi s'intéressée au bien-être des enfants, à la qualité des relations parent-enfant ainsi qu'à la fréquence des contacts.

Pour tous, dire ceci :

Dans le cadre de la deuxième phase, nous cherchons à documenter le point de vue des parents qui utilisent ou qui ont utilisé les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Nous souhaitons donc rencontrer des parents gardiens et non gardiens qui sont ou qui ont été en contact avec une ressource de droits d'accès, que ce soit pour des visites ou des échanges de garde supervisés. Cette deuxième phase de la recherche s'intéresse au point de vue des parents qui ont utilisé les services de droits d'accès.

Avec les parents qui acceptent de participer, nous réalisons des entrevues téléphoniques d'environ 60 minutes au cours de laquelle le parent est invité à s'exprimer en détail sur les services de droits d'accès supervisés. Nous poserons des questions sur les motifs d'utilisation des services de droits d'accès supervisés, sur ce qui facilite ou rend difficile l'utilisation des services, sur votre satisfaction, sur l'impact qu'ont eu, selon vous, les services sur vous et sur votre enfant, sur la relation que vous avez avec votre enfant ainsi que sur les émotions que vous ressentez avant, pendant et après la visite ou l'échange.

Toutes les informations demeureront strictement confidentielles. L'identité du parent ou de toute personne nommée n'apparaitra jamais dans aucun document. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Les membres du personnel de la ressource de droits d'accès, les avocats, les juges, ou tout autre intervenant ne pourront pas être informés d'aucune réponse. Rien de ce qui est dit à l'équipe de recherche ne pourra être contenu dans le dossier du parent. D'ailleurs, en aucun cas

l'équipe de recherche n'est autorisée à accéder au dossier du parent tel que détenu par la ressource de droits d'accès supervisés. À la fin de l'entrevue, un chèque de 25$ sera envoyé à chaque participant.
J'aimerais donc vérifier avec vous aujourd'hui si vous êtes intéressé à participer à une entrevue téléphonique. Bien entendu, cette décision vous revient entièrement. Vous n'êtes pas non plus tenu de me donner une réponse maintenant. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer un feuillet explicatif par la poste pour mieux vous guider dans votre réflexion.

Voulez-vous y réfléchir ou souhaitez-vous me donner une réponse maintenant?

Scénario A : La réponse est immédiate

Option 1 : Le parent n'est pas intéressé

Je comprends tout à fait votre choix. Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'écouter, c'est très apprécié.

Option 2 : Le parent est intéressé

Je vous remercie pour votre précieuse collaboration. La prochaine étape sera de déterminer à quel moment vous préférez faire cette entrevue. Quel est le meilleur moment pour faire cette entrevue téléphonique? [*Prendre rendez-vous ou débuter le processus d'entrevue si le parent est disponible immédiatement*]. Avez-vous des questions?

Scénario B : Le parent souhaite obtenir le feuillet explicatif avant de se décider

Je comprends votre besoin d'y réfléchir plus longuement. Avec votre accord, je vous appellerai d'ici 7 à 10 jours pour que vous me donniez votre réponse. À quelle adresse puis-je vous envoyer le feuillet [*noter l'adresse*]? Avez-vous des questions?

Au moment du rappel, le parent est consentant : La prochaine étape sera de déterminer à quel moment vous préférez faire cette entrevue. Quel est le meilleur moment pour faire cette entrevue téléphonique? [*Prendre rendez-vous ou débuter le processus d'entrevue si le parent est disponible immédiatement*]. Avez-vous des questions?

Au moment du rappel, le parent refuse : Je comprends tout à fait votre choix. Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'écouter, c'est très apprécié.

Chapitre 5

Annexe 5.2 Feuillet explicatif pour les parents

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR).

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : N° d'approbation 2012-057 / 14-11-2013.

Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6.

Renseignements - Secrétariat :

(418) 656-3081 ou sans frais 1-866-323-2271
Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Toutes les informations demeureront strictement confidentielles. Votre nom, celui de l'autre parent, de vos enfants ou de toute personne que vous nommerez n'apparaitront pas dans aucun document. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Les membres du personnel de l'organisme où vous recevez ou avez reçu des droits d'accès, les avocats, les juges, ou tout autre intervenant ne pourront pas être informés d'aucune de vos réponses. Rien de ce que vous direz à l'équipe de recherche ne pourra être contenu dans votre dossier.

Pour toute question sur ce projet, contactez :

Marie-Christine Fortin
Professionnelle de recherche
Téléphone : 418-656-2131 #4721
marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS AU QUÉBEC

RECHERCHÉS POUR PARTICIPER À UNE ÉTUDE

Des parents recevant ou ayant déjà reçu, au cours des 12 derniers mois, des services de droits d'accès supervisés, et ce, à la suite d'une référence de la Cour supérieure ou d'une entente de médiation ou volontaire entre les parents.

Qu'est-ce que cette recherche?

La recherche a pour but de documenter le point de vue des parents et des enfants qui utilisent ou qui ont utilisé les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Nous souhaitons rencontrer des parents gardiens et non gardiens qui sont ou qui ont été en contact avec une ressource de droits d'accès, que ce soit pour des visites ou des échanges de garde supervisés afin qu'ils nous parlent de leur expérience.

Que dois-je faire?

Votre implication dans cette étude consiste à participer à une **entrevue téléphonique d'environ 60 minutes** au cours de laquelle vous serez invité à vous exprimer en détail sur les services de droits d'accès supervisés. Vous n'aurez donc pas à rencontrer les membres de l'équipe de recherche en face à face, car vous ne serez contacté que par téléphone.

Au cours de l'entrevue, vous serez amené à vous exprimer sur les motifs d'utilisation des services de droits d'accès supervisés, sur ce qui facilite ou rend difficile l'utilisation des services, sur votre satisfaction, sur l'impact qu'ont eu, selon vous, les services sur vous et sur votre enfant, sur la relation que vous avez avec votre enfant ainsi que sur les émotions que vous ressentez avant, pendant et après la visite ou l'échange.

En aucun cas l'équipe de recherche n'est autorisée à accéder à votre dossier tel que détenu par la ressource de droits d'accès supervisés.

Qu'est-ce que ça donne que mon enfant participe?

Le principal avantage lié à votre participation est de contribuer à améliorer les services offerts aux familles qui fréquentent les services de droits d'accès supervisés. Le principal inconvénient associé à votre participation est le temps que vous devrez accorder à la démarche. Afin de compenser pour le temps accordé, **un chèque de 25$** vous sera acheminé à la fin de l'entrevue téléphonique.

Qu'est-ce qui va se passer si je ne veux plus participer?

Vous êtes libre de participer ou non à cette étude. Vous pouvez mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre choix.

Chapitre 5

Annexe 5.3 Guide d'entrevue avec les parents

Guide d'entrevue avec les parents utilisateurs de SDAS

Avant de commencer l'entretien, nous tenons d'abord à vous remercier pour le temps que vous nous accordez; votre collaboration à ce projet est très précieuse. L'entretien devrait durer une soixantaine de minutes. Si vous n'êtes pas à l'aise de répondre à l'une des questions, vous n'êtes pas tenu de fournir une réponse. Notre entretien est strictement confidentiel. Personne ne pourra être informé de vos réponses et aucune information ne pourra être transmise à l'organisme où vous recevez vos droits d'accès ou à un intervenant, avocat, juge, etc. Aussi, si vous ressentez de l'inconfort ou de la fatigue pendant l'entrevue, n'hésitez pas à m'en informer. Au besoin, nous pourrons mettre fin à l'entrevue ou la terminer à un moment qui vous conviendra mieux. Êtes-vous prêt à commencer? Avez-vous des questions?

Mes premières questions servent à clarifier votre situation familiale (utiliser le questionnaire sociodémographique).

Thème : contexte et motifs d'utilisation des services de supervision des droits d'accès (SDA)

Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous a amené, ainsi que votre enfant, à utiliser des services de droits d'accès supervisés?

Sonder dans quelle mesure le répondant est en accord, ou non, avec la décision d'utiliser des SDA.

Avant l'utilisation des services de droits d'accès supervisés, comment étaient organisés les visites ou les échanges dans votre situation?

Sonder ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné, en quoi les SDA sont différents et pourquoi est-ce important?

Si vous n'aviez pas utilisé les services de droits d'accès supervisés, comment se seraient organisés les visites/échanges?

Quels auraient été les avantages et les inconvénients de cet arrangement alternatif?

Est-ce qu'il aurait été possible d'avoir des visites?

Actuellement, comment sont organisés les contacts ou les échanges?

Si les services ont été interrompus de manière **non planifiée**, chercher à comprendre pourquoi.

Si la fermeture des services a été **planifiée**, demander ce qui, à leur avis, a permis de quitter le mode de supervision.

Si le répondant est dans les services **depuis plus de 12 mois**, demander ce qui explique, à leur avis, que la supervision doive continuer.

Thème : Accessibilité et fonctionnement des services

Est-ce qu'il y a des éléments qui compliquent ou limitent votre utilisation des services de SDA?

Si le répondant ne comprend pas, donner des exemples : distance, localisation, moyen de transport, h. de départ et d'arrivée, temps d'attente, fréquence, durée des visites, etc.

Est-ce que dans votre situation, l'aspect financier est un obstacle à l'utilisation des SDA? Demander d'expliquer.

Bien que les ressources de droits d'accès supervisés se ressemblent, elles ont toutes des façons particulières de fonctionner. Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé la première fois que vous y êtes allé?

Comment s'est déroulé l'accueil, la visite de la ressource (leur a-t-on présenté les règles)?

Dans les grandes lignes, comment fonctionne la ressource que vous avez fréquentée? (rendez-vous, arrivée, départ, retour, etc.)

Comment sont aménagés les lieux?

La personne qui supervise la visite ou l'échange est-elle toujours la même?

À la ressource, est-ce qu'il y a des éléments de ce fonctionnement qui ont entraîné des problèmes dans votre situation? Auriez-vous des améliorations à proposer?

Thème : satisfaction face aux services

À quoi vous attendiez-vous en allant à la ressource de droits d'accès supervisés? Est-ce que vos attentes ont correspondu à ce qui s'est réellement passé?

Si vous deviez expliquer le rôle des SDA à un parent qui n'y est jamais allé, que lui diriez-vous?

À votre avis, quelle est la chose la plus importante que les services de supervision des droits d'accès font? Pourquoi est-ce si important?

Qu'est-ce qui vous a rendu le plus satisfait par rapport aux services que vous avez reçus [*ou que vous recevez*]? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi?

Sonder les bénéfices pour soi et pour l'enfant.

Qu'est-ce qui vous a rendu le plus insatisfait dans les services? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi?

Sonder les inconvénients pour soi et pour l'enfant.

Si le répondant n'a pas abordé spontanément la question des intervenants qui travaillent dans les services de droits d'accès supervisés, lui demander :

Êtes-vous satisfait de la manière dont ces personnes sont intervenues auprès de vous et de vos enfants?

Qu'avez-vous le plus apprécié du travail des intervenants?

Qu'avez-vous le moins apprécié du travail des intervenants?

Y a-t-il des suggestions que vous aimeriez donner aux intervenants?

Thème : sentiments et émotions (avant, pendant, après la visite ou l'échange)

Lors des visites ou de l'échange, quels moments appréciez-vous le plus? Y a-t-il des moments que vous trouvez plus difficiles?

Comment vous sentez-vous avant la visite ou l'échange?

Une fois sur place, ou durant la visite ou l'échange, comment vous sentez-vous?

Lorsque la visite se termine (pour les parents visiteurs) ou que vous reprenez votre enfant (pour les parents gardiens) ou que vous déposez les enfants à la ressource (pour les parents en échange), comment vous sentez-vous?

Pour les parents gardiens : Comment voyez-vous cela que votre enfant voit son parent dans un contexte de supervision?

Dans deux ans, de quoi allez-vous vous rappeler en pensant aux services que vous avez reçus des SDA?

Thème : impact des services sur les parents et les enfants

Globalement, est-ce que vous pensez que les services aient été [sont] aidants pour votre famille?

Qu'est-ce qui a été aidant?

Est-ce que les services de supervision des droits d'accès ont changé la manière :

dont vous voyez l'autre parent?

dont l'autre parent vous voit?

dont l'autre parent voit votre relation avec votre enfant?

Est-ce que les services ont eu un impact sur les conflits entre vous et l'autre parent? De quelles manières?

Est-ce que les services ont eu un impact sur la garde ou l'accès à votre enfant?

Est-ce que les services ont eu un impact sur le nombre de fois où vous avez dû retourner en Cour?

À votre avis, quel impact l'utilisation des services de SDA a eu sur votre enfant?

Est-ce pour lui une bonne ou une mauvaise expérience? Est-ce qu'il en a toujours été ainsi? Qu'est-ce qui explique le changement?

Thème : perception du bien-être de l'enfant

Pensez-vous que les SDA ont contribué, ou non, à ce que votre enfant aille bien?

Sonder adaptation de l'enfant, comportements et émotions de l'enfant, changement dans le fonctionnement de l'enfant, dans ses attitudes, dans sa compréhension de la situation?

Avez-vous des suggestions à formuler pour que ce soit une expérience plus positive pour les enfants?

Thème : relation parent-enfant

POUR LES RÉPONDANTS IMPLIQUÉS DANS DES VISITES SUPERVISÉS, POSER LES QUESTIONS 28 ET 29. POUR CEUX EN ÉCHANGES DE GARDE SUPERVISÉS, PASSER À DIRECTEMENT À LA QUESTION 29.

Pour les parents gardiens : Faites-vous quelque chose de particulier pour préparer votre enfant avant une visite?
Pour les parents visiteurs : Faites-vous quelque chose de particulier pour vous préparer à votre visite?

Est-ce que le fait de fréquenter la ressource de droits d'accès supervisée a eu un impact sur votre relation avec votre enfant?

Divers

Pendant (ou depuis) la période où vous avez fréquenté les services, est-ce qu'il s'est passé quelque chose de particulier dans la ressource que vous souhaiteriez porter à notre attention?

Êtes-vous satisfait, ou non, de la manière dont les avocats ou les juges sont intervenus dans votre situation?

Ce qu'ils ont apprécié, moins aimé et des suggestions qu'ils aimeraient faire.

Conseil à mon ami de la part d'un expert

S'il vivait des difficultés similaires aux vôtres, est-ce que vous recommanderiez à votre ami de fréquenter une ressource de droits d'accès supervisés? Qu'est-ce qui vous inciterait à le faire (ou pas)?

Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez porter à notre attention?

C'était ma dernière question. Je vous remercie de m'avoir accordé ce temps. Avez-vous des questions par rapport à l'entretien que nous venons d'effectuer? Afin de vous remercier pour le temps que vous venez de m'accorder, nous allons vous faire parvenir un chèque au montant de 25 dollars. À quelle adresse dois-je faire livrer ce chèque?

_____

Nom **Prénom**

_____

Nº civique **Rue** **App.** **Ville** **Code postal**

Chapitre 5

Annexe 5.4 Questionnaire sociodémographique pour les parents

Questionnaire sociodémographique pour les parents utilisateurs de SDAS

Avant de poser la question 1 du guide d'entrevue pour parents, compléter verbalement ce questionnaire avec le parent.

Nous allons débuter cet entretien avec quelques questions sur votre situation personnelle. Nous vous rappelons que toutes ces informations sont traitées de manière confidentielle et anonyme.

1. D'où provient la demande pour accéder à des services de supervision des droits d'accès?

☐ Il y a eu une ordonnance de la Cour supérieure

☐ Il y a eu entente de médiation entre l'autre parent et moi

☐ Il y a eu entente volontaire entre l'autre parent et moi

2. Quel est votre lien avec les enfants impliqués dans les services de supervision des droits d'accès? ***Vous êtes...***

☐ Sa mère

☐ Son père

☐ Son tuteur

☐ Son grand-parent

☐ Autre (préciser) :_____

3. Combien avez-vous d'enfants impliqués dans les services de droits d'accès supervisés?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Plus de 4 (préciser) :_____

4. Quel est le sexe de vos enfants et quel âge (ans, mois) ont-ils?

Enfant 1 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge :** _____(ans) _____(mois)

Enfant 2 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge:** _____(ans) _____(mois)

Enfant 3 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge:** _____(ans) _____(mois)

Enfant 4 : ☐ Garçon ☐ Fille **Âge:** _____(ans) _____(mois)

Autre enfant (préciser le sexe et l'âge) : _____

5. Quel type de services recev(i)ez-vous à la ressource où vous exercez vos droits d'accès?

☐ Visite supervisée
☐ Visite supervisée **puis** échange de garde
☐ Échange de garde
☐ Échange de garde **puis** visite supervisée
☐ Autre, préciser : _____

*S'il s'agit d'une situation de **visites supervisées**, poser la question 6. **Si échange**, passer à la question 7.*

6. Qui est le parent gardien des enfants impliqués dans les services de droits d'accès supervisés?

☐ Sa mère
☐ Son père
☐ Son tuteur
☐ Son grand-parent
☐ Autre (préciser) :_____

7. Actuellement, avec quel parent vit votre enfant?

☐ Avec sa mère seulement
☐ Avec son père seulement
☐ Surtout avec sa mère, soit plus de 60% du temps avec elle
☐ Surtout avec son père, soit plus de 60% du temps avec lui
☐ Partage du temps entre les parents (± 40 % à 60 % avec chaque parent)
☐ Avec ses deux parents (retour des parents ensemble

8. Quel genre de contact est-ce que votre enfant a avec son autre parent (*ou vous, selon réponse #7*)?

☐ Visites régulières, chaque semaine
☐ Visites régulières, toutes les deux semaines
☐ Visites régulières, chaque mois
☐ Visites occasionnelles, les jours de congé principalement
☐ Visites occasionnelles, au hasard
☐ Contact par téléphone ou par lettre seulement ou par courriel
☐ Aucun contact
☐ Autre: _____

9. Est-ce que ces visites impliquent un coucher au domicile de l'autre parent (*à votre domicile*)?

☐ Oui ☐ Non

10. Quand avez-vous commencé à recevoir des services de supervision de droits d'accès pour la première fois?

_____

11. *Si applicable :* Quand avez-vous cessé de recevoir des services de supervision de droits d'accès?

_____

12. À quelle fréquence voyez-vous votre enfant?

_____

13. En quelle année êtes-vous né?

_____

14. Où êtes-vous né?

☐ T.-N.-L.
☐ Î.-P.-É.
☐ N.-É.
☐ N.-B.
☐ Québec
☐ Ontario
☐ Manitoba
☐ Sask.
☐ Alberta
☐ C.-B.
☐ Yukon
☐ T.N.-O.
☐ Nunavut
☐ Née à l'extérieur du Canada
Préciser : _____

15. Quel niveau d'études avez-vous complété?

☐ Primaire
☐ Secondaire 1, 2, 3 (8e, 9e, 10e)
☐ Secondaire 4, 5 (11e, 12e)
☐ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
☐ Diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'équivalent
☐ Universitaire

13. Quelle est votre principale occupation?

☐ À la maison
☐ Travail à temps plein
☐ Travail à temps partiel
☐ Aux études, avec emploi
☐ Aux études, sans emploi
☐ En recherche d'emploi
☐ Congé de maladie, invalidité
☐ Congé de maternité
☐ À la retraite
☐ Autre : _____

14. Quel a été approximativement votre revenu annuel personnel l'an dernier?

☐ Moins de 5 999 $
☐ Entre 6 000 $ et 11 999 $
☐ Entre 12 000 $ et 19 999 $
☐ Entre 20 000 $ et 24 999 $
☐ Entre 25 000 $ et 29 999 $
☐ Entre 30 000 $ et 39 999 $
☐ Entre 40 000 $ et 49 999 $
☐ Entre 50 000 $ et 59 999 $
☐ Entre 60 000 $ et 69 000 $
☐ 70 000 $ et plus

Enchaîner avec le guide d'entrevue (annexe 9)

Chapitre 5

Annexe 5.5 Formulaire de consentement verbal pour les parents

Formulaire de consentement verbal pour les parents

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR). Avant de participer à cette recherche, veuillez écouter ce qui suit. Tout au long de la lecture du consentement verbal, n'hésitez pas à poser toute question que vous jugerez pertinente ou à demander une précision.

QU'EST-CE QUE CETTE RECHERCHE?

Cette recherche vise à recueillir le point de vue des parents qui ont utilisé les services de droits d'accès supervisés ou d'échanges de garde. Tout au long de l'entrevue, vous serez amené à vous exprimer sur les motifs d'utilisation des services de droits d'accès supervisés, sur ce qui facilite ou rend difficile l'utilisation des services, sur votre satisfaction, sur l'impact qu'ont eu, selon vous, les services sur vous et sur votre enfant, sur la relation que vous avez avec votre enfant ainsi que sur les émotions que vous ressentez avant, pendant et après la visite ou l'échange.

QU'EST-CE QUE JE DOIS FAIRE?

Votre implication dans cette étude consiste à participer à une **entrevue téléphonique confidentielle d'environ 60 minutes** au cours de laquelle vous serez invité à vous exprimer en détail sur les services de droits d'accès supervisés. Vous devrez aussi compléter un bref questionnaire téléphonique permettant de décrire votre situation familiale.

QU'EST-CE QUE ÇA ME DONNE DE PARTICIPER?

Le fait de participer à cette recherche représente une occasion unique de vous exprimer en toute confidentialité sur votre expérience en tant qu'usager des organismes de supervision de droits d'accès et sur l'impact de ces services dans votre vie. Le principal inconvénient lié à votre participation est associé au temps que vous devrez consacrer à cette démarche. Il se peut aussi que le fait de répondre à certaines questions puisse vous rappeler des moments difficiles. Si vous le désirez, nous serons alors en mesure de vous fournir les coordonnées de ressources pouvant vous aider, et ce, en toute confidentialité. Afin de compenser le temps que vous accordez à ce projet de recherche, un chèque de 25$ vous sera envoyé par la poste à la fin de l'entrevue téléphonique.

QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE VEUX PLUS PARTICIPER À CETTE RECHERCHE?

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez mettre fin à votre participation ou refuser de répondre à une question sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. En cas de retrait, tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits.

EST-CE QU'ON POURRA M'IDENTIFIER?

Non. Différentes mesures seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements :

1. Votre nom, celui de l'autre parent, de vos enfants ou de toute personne que vous nommerez, vos coordonnées ou toute information permettant de vous identifier n'apparaîtront jamais dans aucun rapport. Les noms dans les documents seront remplacés par un code. Seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès à la liste des noms et des codes. Cette liste sera détruite en décembre 2016.

2. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Considérant les énergies qui auront été consenties par les parents et l'équipe de recherche pour recueillir l'ensemble des données, nous veillerons à ce que ces données soient exploitées à leur maximum. Ces données anonymisées pourront permettre de réaliser des analyses dans le cadre d'autres projets menés par l'équipe de recherche et leurs étudiants des cycles supérieurs. Les données de la recherche seront détruites en 2030. Par exemple, les données pourraient être réutilisées pour dresser l'évolution du recours aux services de supervision des droits d'accès sur une période de 10 ou 15 ans.

3. Le membre du personnel de l'organisme où vous recevez des services de droits accès, les avocats, les juges ou tout autre intervenant ne pourront pas être informés d'aucune de vos réponses. Aucune des informations que vous nous transmettez ne pourra être inscrite à votre dossier.

4. La confidentialité est assurée à l'intérieur des limites prescrites par les lois québécoises et canadiennes.

POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous avez des questions sur la recherche et sur les implications de votre participation ou encore si vous voulez mettre fin à votre participation, et ce, sans aucune conséquence, communiquez avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, au téléphone (418-656-2131 poste 4721) ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca.

CONSENTEMENT VERBAL

Acceptez-vous de participer à ce projet? ☐ Oui ☐ Non

Nom et prénom du parent : _____

Acceptez-vous que les données anonymes issues de cette étude soient réutilisées d'ici 2030 pour d'autres projets?

☐Oui ☐Non *(Le cas échéant, tout le matériel et les données seront détruits en décembre 2016)*

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et avoir fait l'appréciation de la compréhension du participant.

_____ Date : _____

Signature du membre de l'équipe de recherche

PLAINTE OU CRITIQUE

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval : *Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6*.

Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081, sans frais 1-866-323-2271 ou par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

SI VOUS DÉSIREZ RECEVOIR UN RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE RECHERCHE, VEUILLEZ ME DONNER VOTRE ADRESSE OU VOTRE COURRIEL

_____

Chapitre 6

Annexe 6.1 Feuillet explicatif pour les entrevues avec les enfants

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR).

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : N° d'approbation 2012-057 / 14-11-2013.

Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6.

Renseignements - Secrétariat :

(418) 656-3081 ou sans frais 1-866-323-2271
Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Toutes les informations demeureront strictement confidentielles. Seuls les membres de l'équipe de recherche pourront accéder aux données. Les informations obtenues seront rendues anonymes, de manière à ce que personne ne puisse vous identifier ou identifier votre enfant. Personne ne pourra être informé des propos de votre enfant, pas même la ressource de droits d'accès, les juges, les avocats, etc.

Pour toute question sur ce projet, contactez :

Marie-Christine Fortin
Professionnelle de recherche
Téléphone : 418-656-2131 #4721
marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca

DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS AU QUÉBEC

RECHERCHÉS POUR PARTICIPER À UNE ÉTUDE

Des enfants de six ans et plus recevant ou ayant déjà reçu, au cours des 6 derniers mois, des services de droits d'accès supervisés, et ce, à la suite d'une référence de la Cour supérieure ou d'une entente de médiation ou volontaire entre les parents.

Qu'est-ce que cette recherche?

La recherche a pour but de documenter le point de vue des enfants qui utilisent ou qui ont utilisé les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Nous souhaitons rencontrer des enfants de six ans et plus afin qu'ils nous donnent leur point de vue sur les services et sur leur expérience. Au cours de l'entrevue et dans les limites de ses capacités personnelles, l'enfant sera amené à s'exprimer sur sa compréhension des services, sur leur utilité, sur ses sentiments avant, pendant et après être allé à la ressource ainsi que sur sa satisfaction générale à l'égard des services de droits d'accès supervisés.

Que dois-je faire?

Que doit faire mon enfant?

Votre implication dans cette recherche consiste à **autoriser votre enfant** à participer à une entrevue d'environ 30 minutes afin qu'il s'exprime sur les services de supervision des droits d'accès et sur son vécu à cet égard. Vous devrez également déterminer le lieu où vous souhaitez que l'entrevue se déroule : à la ressource de droits d'accès, à la maison, etc.

Après avoir obtenu votre consentement, **votre enfant** sera invité à participer à une entrevue, en présence de la chercheure principale ou de la professionnelle de recherche. Toutes deux détiennent la formation et l'expérience professionnelle requises pour mener des entrevues auprès des enfants.

Une entrevue avec un enfant, comment ça se passe…?

Votre enfant sera seul en présence de la chercheure principale **ou** de la professionnelle de recherche. Des questions adaptées à son âge lui seront posées, et ce, à travers des activités impliquant, par exemple, des jeux, du dessin, de la pâte à modeler ou des mises en situation. En aucun cas il ne pourra être forcé de parler s'il ne le souhaite pas. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio. Aucune photo ou image de votre enfant ne sera prise.

Pourquoi devrais-je autoriser mon enfant à participer?

Sa contribution est essentielle pour mieux connaître et améliorer les services offerts aux enfants et aux parents qui fréquentent les organismes de supervision de droits d'accès. Pour remercier votre enfant de sa participation, nous lui remettrons un cadeau d'une valeur de 20$. Vos frais de déplacement seront couverts, s'il y a lieu (10$).

Mon enfant est-il obligé de répondre?

Non. Il est complètement libre de répondre ou non aux questions. Il pourra arrêter l'entrevue quand bon lui semblera, et ce, sans conséquence.

Chapitre 6

Annexe 6.2 Procédure de recrutement téléphonique pour les entrevues d'enfants

Procédure de recrutement téléphonique pour les entrevues d'enfants

Bonjour,

Si le parent a participé à la phase 1, dire ceci :

[*Se présenter*] Je vous appelle concernant l'étude que nous réalisons sur les services de droits d'accès supervisés. Lors de la première phase de l'étude, nous avons complété un questionnaire téléphonique avec vous et vous nous aviez autorisés à vous contacter au moment d'amorcer la deuxième phase. Est-ce un bon moment pour vous parler? [*Si oui : Continuer. Si non : Demander s'il est possible de se parler à un autre moment et, le cas échéant, prendre rendez-vous*]

S'il s'agit d'un parent référé par une ressource de droits d'accès supervisés, dire ceci :

[*Se présenter*] Nous réalisons présentement une étude sur les services de droits d'accès supervisés. La ressource de droits d'accès que vous fréquentez nous a informés que vous étiez d'accord pour que nous vous appelions afin de discuter de la recherche présentement en cours. Est-ce un bon moment pour vous parler? [*Si oui : Continuer. Si non : Demander s'il est possible de se parler à un autre moment et, le cas échéant, prendre rendez-vous*]. Nous réalisons présentement une étude permettant de dresser un portrait de la clientèle qui utilise les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Lors de la première phase de l'étude, nous avons examiné les services reçus ainsi que les éléments qui ont mené à l'utilisation de ces services. Cette première phase s'est aussi s'intéressée aussi au bien-être des enfants, à la qualité des relations parent-enfant ainsi qu'à la fréquence des contacts.

Pour tous, dire ceci :

Dans le cadre de la deuxième phase, nous cherchons à documenter le point de vue des enfants qui utilisent ou qui ont utilisé les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Nous souhaitons rencontrer des enfants de six ans et plus afin qu'ils nous donnent leur point de vue sur les services et sur leur expérience. Nous réalisons de courtes entrevues d'une durée d'environ 30 minutes. Au cours de l'entrevue et dans les limites de ses capacités personnelles, l'enfant sera amené à s'exprimer sur sa compréhension des services, sur leur utilité, sur ses sentiments avant, pendant et après être allé à la ressource ainsi que sur sa satisfaction générale à l'égard des services de droits d'accès supervisés. Le point de vue des enfants est très important pour améliorer les services offerts.

L'entrevue se déroulera en présence de la chercheure principale ou de la professionnelle de recherche. Toutes deux détiennent la formation et l'expérience professionnelle requises pour mener des entrevues auprès des enfants. Des questions adaptées à l'âge de l'enfant lui seront posées, et ce, à travers des activités impliquant, par exemple, des jeux, du dessin, de la pâte à modeler ou des mises en situation. En aucun cas il ne pourra être forcé de parler s'il ne le souhaite pas. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio. Aucune photo ou image de l'enfant ne sera prise. L'entrevue pourra se dérouler à la ressource de droits d'accès, au domicile du parent ou à tout autre endroit désigné par le parent. L'intervieweuse doit

pouvoir s'entretenir dans une pièce où elle sera seule avec l'enfant de manière à préserver la confidentialité de ses propos. Si l'enfant le désire, il pourra arrêter l'entrevue au moment qui lui conviendra. À la fin de l'entrevue, nous remettons un cadeau d'une valeur de 20$ à l'enfant pour le remercier de sa participation. Un montant de 10$, couvrant les frais de déplacement, sera remis au parent dont l'entrevue se sera déroulée en dehors de la résidence familiale.

Pour pouvoir participer, le parent avec qui l'enfant vit doit donner son consentement, au nom de l'enfant. Par la suite, avant de débuter l'entrevue, nous nous assurons avec l'enfant qu'il veut bien participer. Toutes les informations demeureront strictement confidentielles. Seuls les membres de l'équipe de recherche pourront accéder aux données. Les informations obtenues seront rendues anonymes, de manière à ce que personne ne puisse identifier l'enfant. Personne ne pourra être informé des propos de l'enfant, pas même la ressource de droits d'accès, les juges, les avocats, etc.

Si je vous appelle aujourd'hui, c'est parce que selon les informations que nous avons dans nos dossiers, votre enfant présente le profil que nous recherchons. Si je ne me trompe pas, votre enfant a :

- Six ans ou plus
- Il se retrouve présentement dans les services en raison d'une ordonnance de la Cour supérieure ou d'une entente entre vous et votre ex-conjoint

ou

- Il a été dans les services de droits d'accès au cours des six derniers mois en raison d'une ordonnance de la Cour supérieure ou d'une entente entre vous et votre ex-conjoint

Est-ce bien le cas?

J'aimerais donc vérifier avec vous si vous entrevoyez une possibilité pour que nous puissions nous entretenir avec votre enfant. Bien entendu, cette décision vous revient entièrement. Vous n'êtes pas non plus tenu de me donner une réponse maintenant. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer un feuillet explicatif par la poste pour mieux vous guider dans votre réflexion.

Voulez-vous y réfléchir, en discuter avec votre enfant, ou souhaitez-vous me donner une réponse maintenant?

Scénario A : La réponse est immédiate

Option 1 : Le parent n'est pas intéressé

Je comprends tout à fait votre choix. Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'écouter, c'est très apprécié.

Option 2 : Le parent est intéressé

Je vous remercie pour votre précieuse collaboration. La prochaine étape sera de signer le formulaire de consentement, pour confirmer votre accord à ce que votre enfant participe. Peut-être même souhaitez-vous d'abord en discuter avec votre enfant? Je vais vous envoyer ce document par la poste. Vous devrez alors le signer et me le retourner dans l'enveloppe préaffranchie. Dès que je recevrai votre formulaire signé, je vous contacterai de nouveau afin de déterminer le meilleur moment et le meilleur endroit pour

effectuer l'entrevue avec votre enfant. À ce moment-là, je vous ferai également compléter un bref questionnaire concernant votre enfant, et ce, afin d'obtenir un portrait général de sa situation. Entre temps, si vous changez d'avis, avisez-moi. À tout moment, vous êtes libre de changer d'idée. Est-ce que cela vous convient? À quelle adresse puis-je vous envoyer le formulaire [*noter l'adresse*]? Avez-vous des questions?

Au moment du rappel, le parent est toujours d'accord : J'ai bien reçu votre formulaire de consentement. Je vous remercie. Maintenant, j'aimerais que nous déterminions une date et un lieu pour l'entrevue. Avez-vous réfléchi à l'endroit où vous souhaiteriez que l'entrevue se déroule? À quel moment? [*noter ces informations*] Aussi, tel que je vous en avais parlé, j'aimerais que nous complétions ensemble un bref questionnaire.

Au moment du rappel, le parent a changé d'avis : *Je* comprends tout à fait votre choix. Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'écouter, c'est très apprécié.

Scénario B : Le parent souhaite obtenir le feuillet explicatif avant de se décider

Je comprends votre besoin d'y réfléchir plus longuement. Peut-être même souhaitez-vous d'abord en discuter avec votre enfant? Avec votre accord, je vous appellerai d'ici 7 à 10 jours pour que vous me donniez votre réponse. À quelle adresse puis-je vous envoyer le formulaire [*noter l'adresse*]? Avez-vous des questions?

Au moment du rappel, le parent est consentant : Je vous remercie pour votre précieuse collaboration. La prochaine étape sera de signer le formulaire de consentement, pour confirmer votre accord à ce que votre enfant participe. Peut-être même souhaitez-vous d'abord en discuter avec votre enfant? Je vais vous envoyer ce document par la poste. Vous devrez alors le signer et me le retourner dans l'enveloppe préaffranchie. Dès que je recevrai votre formulaire signé, je vous contacterai de nouveau afin de déterminer le meilleur moment et le meilleur endroit pour effectuer l'entrevue avec votre enfant. À ce moment-là, je vous ferai également compléter un bref questionnaire concernant votre enfant, et ce, afin d'obtenir un portrait général de sa situation. Entre temps, si vous changez d'avis, avisez-moi. À tout moment, vous êtes libre de changer d'idée. Est-ce que cela vous convient? À quelle adresse puis-je vous envoyer le formulaire [*noter l'adresse*]? Avez-vous des questions?

Au moment du rappel, le parent refuse : Je comprends tout à fait votre choix. Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'écouter, c'est très apprécié.

Chapitre 6

Annexe 6.3 Guide d'entrevue avec les enfants

Guide d'entrevue avec les enfants

Bonjour, je m'appelle (se nommer). Moi, je fais de la recherche. Est-ce que tu sais ce que ça fait un chercheur? Est-ce que tu sais pourquoi je suis ici? Qu'est-ce qu'on t'a expliqué? (Sécuriser l'enfant selon son état). Je veux comprendre comment ça se passe pour les enfants qui viennent ici pour voir ce qui est plaisant et les choses que l'on pourrait changer pour que ce soit mieux. Toi, tu es mon patron, mon boss. On m'a dit que tu étais d'accord pour m'aider. Es-tu toujours d'accord? Tu es le mieux placé pour m'expliquer comment ça se passe pour les enfants ici.

Moi, je ne suis pas un juge ou un expert, tout ce que tu vas me dire va rester entre nous. Je ne le dirai à personne, même pas à papa ou à maman. Mais toi après, si tu veux en parler avec quelqu'un, tu peux. La seule chose que je serai obligée de dire c'est si tu vis des choses dangereuses (par exemple si quelqu'un fait exprès pour te faire mal), pour que tu aies de l'aide. *Je ne vais pas te laisser seul avec cela. Est-ce que tu es prêt à commencer?*

POUR TOUS LES ENFANTS, POSER LES QUESTIONS 1 À 11.

Peux-tu me parler de ton jeu ou de ton sport préféré, quand tu es à la maison?

C'est quoi le nom de ton ami? Qu'est-ce que vous faites quand vous êtes ensemble?

Peux-tu me raconter comment ça s'est passé la première fois que tu es venu ici?
sonder si on a fait visiter le centre à l'enfant, lui a-t-on expliqué comment cela fonctionnait, ce qui allait se passer lors des visites ou des échanges?

À ton école, est-ce qu'il y a des règles? (Si très jeune, lui donner un exemple [*à l'école, on n'a pas le droit de crier dans la classe, on n'a pas le droit de courir dans les corridors*]). Ici, est-ce qu'il y a des règles? Si oui, nomme-moi quelles sont les règles quand tu viens ici? Qui te les a expliquées?

Si ton ami te demandait de lui expliquer pourquoi tu viens au Centre (utiliser le nom de la ressource), que lui dirais-tu?

Si l'enfant a de la difficulté à donner des informations, utiliser les questions 6 à 8.

Est-ce que tu peux m'expliquer pourquoi les enfants viennent ici?

Est-ce que tu peux m'expliquer pourquoi les parents viennent ici?

Pourquoi ton papa et maman ne peuvent pas être ensemble?

Est-ce que tu es content de venir ici ? Est-ce que c'est toi qui décides si tu veux venir? (*Si l'enfant dit non, lui demander qui décide et si c'est lui qui décidait, est-ce qu'il viendrait?*)

Qu'est-ce que tu aimes quand tu viens ici?
Qu'est-ce que tu n'aimes pas quand tu viens ici?

POUR LES ENFANTS EN VISITES SUPERVISÉES, POSER LES QUESTIONS 12 À 16. PASSER À LA QUESTION 17 POUR CEUX EN ÉCHANGES DE GARDE SUPERVISÉS.

Quand tu viens voir papa (maman) ici, il y a toujours une personne avec vous. Pourquoi y a-t-il toujours une personne avec vous quand tu viens ici? (Sonder si l'enfant est dérangé, rassuré, etc., par cette présence)

Avant que tu voies papa (maman) ici, où le (la) voyais-tu? Comment ça se passait?

Est-ce que tu aimes cela voir ton père (ta mère) ici? Si oui, qu'est-ce que tu aimes? Si non, qu'est-ce qui fait que tu n'aimes pas ça?

Trouves-tu que tu as assez de temps pour être avec ton père (mère) quand tu viens ici? Trop de temps?

Durant la visite, s'il se passe quelque chose que tu n'aimes pas, qu'est-ce que tu peux faire? (*Demander des exemples*).

POUR LES ENFANTS EN ÉCHANGES DE GARDE SUPERVISÉS, POSER LES QUESTIONS 17 ET 18.

Quand tu vas chez maman, papa vient te reconduire ici (ou inversement). Avant, quand papa (maman) ne venait pas te reconduire ici, comment ça se passait? Peux-tu m'expliquer pourquoi cela a changé? OU Est-ce que faire les échanges ici, c'est mieux qu'avant? Peux-tu m'expliquer pourquoi?

Est-ce que tu aimes cela venir ici pour passer de chez maman à chez papa? Qu'est-ce que tu aimes le plus? Le moins? As-tu des idées à me donner pour que ce soit mieux?

POUR LES ENFANTS EN VISITES SUPERVISÉES, POSER LA QUESTION 19. PASSER À LA QUESTION 20 POUR CEUX EN ÉCHANGES DE GARDE SUPERVISÉS.

Prendre la figure des émotions. Regarder avec l'enfant les figures. Lui demander qui est content, triste, etc. Expliquer un peu les figures. Dire à l'enfant de pointer avec son doigt la figure qui correspond à sa réponse **(*NB* la nommer pour l'enregistrement)**.

Peux-tu me montrer comment tu te sens dans ton cœur (*on peut demander ce qui l'amène à ressentir cela; si les questions ne semblent pas claires pour l'enfant, prendre l'analogie de la photo : par ex., si je faisais une photo de toi le matin quand tu te lèves… tu serais comment sur la photo, si tu mettais des mots sur la photo, qu'est-ce que tu écrirais?*) :

Le matin quand tu te lèves et tu sais que tu vas venir voir papa (maman) au Centre?
Quand maman (papa-PG) te laisse au Centre, juste avant que papa (maman-PV) arrive?
Quand tu es avec papa (maman-PV) au Centre?
Quand la visite avec papa (maman-PV) est terminée?
Quand tu retrouves maman (papa-PG) après que la visite avec papa (maman-PV) soit terminée?
Quand tu reviens à la maison, après ta visite?

POUR LES ENFANTS EN ÉCHANGES DE GARDE SUPERVISÉS, POSER LA QUESTION 20.

*Prendre la figure des émotions. Regarder avec l'enfant les figures. Lui demander qui est content, triste, etc. Expliquer un peu les figures. Dire à l'enfant de pointer avec son doigt la figure qui correspond à sa réponse (**NB la nommer pour l'enregistrement).***

Peux-tu me montrer comment tu te sens dans ton cœur (on peut demander ce qui l'amène à ressentir cela; si les questions ne semblent pas claires pour l'enfant, prendre l'analogie de la photo : par ex., si je faisais une photo de toi le matin quand tu te lèves… tu serais comment sur la photo, si tu mettais des mots sur la photo, qu'est-ce que tu écrirais?) :

le matin quand tu te lèves et tu sais que tu vas chez papa (maman) ?
quand maman (papa) te laisse au Centre, juste avant que papa (maman) arrive?
quand papa (maman) arrive pour venir te chercher ?

POUR TOUS LES ENFANTS, POSER LES QUESTIONS 21 À 30.

Nous allons jouer à un jeu. Je commence une phrase et toi, tu la finis. Écoute bien, je te donne un exemple :

Quand je pense à Noël… j'ai hâte de voir le sapin!

À ton tour : Quand je pense à Noël… _____

Quand je suis au Centre, j'aime _____

Quand je suis au Centre, je n'aime pas _____

Quand je suis au Centre, je voudrais changer _____

Quand je suis au Centre, j'ai peur _____

Je te donne un autre exemple :
Si j'ai un problème avec mon auto, je peux aller voir le garagiste!
Si tu as un problème avec ton vélo, qui peux-tu aller voir?

Si tu as un problème quand tu es au Centre, qui peux-tu aller voir?

Dans ce que les gens du Centre (les gens qui travaillent ici) font, qu'est-ce que tu aimes le plus?

Qu'est-ce que les gens de la ressource font que tu aimes le moins? Peux-tu me nommer des choses que tu aimerais que les gens du Centre fassent qu'ils ne font pas?

Est-ce que tu trouves que les gens du Centre t'écoutent? Est-ce que ce que tu penses (ce qu'il y a dans ta tête, pour les petits) ou ce que tu ressens (ce qu'il y a dans ton cœur, pour les petits) est important pour les gens du Centre?

Montrer une photo d'un magicien ou d'une fée qui ont une baguette magique.

Si tu pouvais utiliser la baguette magique quand tu viens au Centre, qu'est-ce que tu voudrais (ferais) (changer, apparaître, comme souhait, quel serait ton vœu?)?

Imagine que tu as un ami à l'école qui s'en va en fin de semaine pour la première fois au Centre avec son parent. Il est vraiment nerveux ou a peur de voir son parent. Quel conseil lui donnerais-tu? (pour les plus petits : qu'est-ce que tu lui dirais pour qu'il soit moins nerveux?)

Est-ce que tu aurais le goût de me dessiner *comment cela se passe quand tu viens au Centre*? (Quand le dessin est terminé, on demande à l'enfant de nous expliquer son dessin. Cette activité pourrait se faire au début ou à la fin de l'entrevue; au début, entre autres, pour les enfants intimidés.)

On a terminé. Moi je t'ai posé plein de questions. Toi, est-ce qu'il y a des questions que tu aimerais me poser?

Pour les plus petits : **Aimerais-tu que je te montre une photo de mes enfants? Veux-tu savoir si j'ai un chien? Veux-tu que je te le montre?**

Comment as-tu trouvé ça de participer à cette petite entrevue avec moi? Je te remercie beaucoup, beaucoup d'avoir participé à l'entrevue. Pour te dire merci, je te laisse choisir un cadeau que tu pourras ramener chez toi.

Consignes pour les enfants qui auraient de la difficulté à parler :

Prévoir des poupées ou de la pâte à modeler pour représenter le père, la mère, l'enfant et l'intervenante.

En cours d'entrevue, si c'est trop difficile pour l'enfant, on peut lui proposer de faire un jeu à la place. S'il est d'accord, on réessaie avec les questions en jouant. Autrement, on arrête.

Chapitre 6

Annexe 6.4 Questionnaire sociodémographique pour les entrevues d'enfants

Questionnaire sociodémographiques pour les entrevues d'enfants

Une fois le formulaire de consentement signé, compléter ce questionnaire au téléphone, avec le parent gardien qui a donné son consentement. Ce questionnaire se complète au moment de prendre un rendez-vous pour déterminer le lieu et l'heure de l'entrevue avec l'enfant.

Comme c'était indiqué sur le formulaire de consentement et comme je vous en avais parlé lors de mon premier appel, j'ai quelques questions très générales à vous poser concernant votre enfant. Le tout ne prendra pas plus de 5 minutes. Je vous rappelle que toutes ces données sont traitées de manière confidentielle et anonyme. Est-ce que ça vous convient? Êtes-vous prêt?

1. D'où provient la demande pour accéder à des services de supervision des droits d'accès?

☐ Il y a eu une ordonnance de la Cour supérieure
☐ Il y a eu une entente de médiation entre l'autre parent et moi
☐ Il y a eu une entente volontaire entre l'autre parent et moi

2. Quel âge a votre enfant qui participera à l'entrevue?

_____ans _____mois

3. Est-ce un garçon ou une fille?

☐ Garçon ☐ Fille

4. Quel(s) type(s) de services votre enfant reçoit-il ou a-t-il reçu dans les services de droits d'accès supervisés?

☐ Visites supervisées ☐ Échanges de garde supervisés
☐ Les deux (préciser) _____

5. Actuellement, avec quel parent vit votre enfant?

☐ Avec sa mère seulement
☐ Avec son père seulement
☐ Surtout avec sa mère, soit plus de 60% du temps avec elle
☐ Surtout avec son père, soit plus de 60% du temps avec lui
☐ Partage du temps entre les parents (± 40 % à 60 % avec chaque parent)
☐ Avec ses deux parents (retour des parents ensemble)

6. Quel genre de contact est-ce que votre enfant a avec son autre parent?

☐ Visites régulières, chaque semaine
☐ Visites régulières, toutes les deux semaines
☐ Visites régulières, chaque mois
☐ Visites occasionnelles, les jours de congé principalement
☐ Visites occasionnelles, au hasard
☐ Contact par téléphone ou par lettre seulement ou par courriel
☐ Aucun contact
☐ Autre: _____

7. Est-ce que ces visites impliquent un coucher au domicile de l'autre parent?

☐ Oui ☐ Non

C'était ma dernière question. Je vous remercie pour le temps que vous venez de m'accorder. Je vous rappelle que je serai présente à (nommer le lieu), le (nommer la date et l'heure) afin de compléter l'entrevue avec votre enfant. Si vous avez des questions d'ici l'entrevue, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Chapitre 6

Annexe 6.5 Synthèse des principales caractéristiques des enfants rencontrés

Principales caractéristiques des enfants rencontrés et résumé de leurs expériences dans les SDAS

Enfants en échanges de garde supervisés

Répondant 0108
Il s'agit d'un garçon âgé de 8 ans. Il vit avec sa mère et la demande de supervision est faite dans le cadre d'une entente volontaire entre les parents. Il voit son père régulièrement, soit une fin de semaine sur deux, et les visites impliquent un coucher au domicile de son père. La première fois qu'il est venu à la ressource, sa mère lui a expliqué le fonctionnement et personne ne semble lui avoir fait visiter les lieux. Il sait que ses parents ne peuvent pas discuter entre eux, parce que cela mène à des disputes. Cependant, il ne sait pas pourquoi les échanges se déroulent à la ressource. Il mentionne qu'avant, les échanges de garde se déroulaient directement entre son père et sa mère et que ceci entraînait des conflits. Il est plus ou moins content de venir à la ressource. Il trouve que la route, en voiture, est longue pour se rendre d'un domicile à l'autre parent, mais il dit qu'il préfère venir à la ressource parce qu'il y a moins de conflits. Aussi, il préfère ne pas ébruiter le fait qu'il vient à la ressource. Sur le plan des sentiments, il mentionne être inquiet le matin de la visite chez son père, mais on ne sait pas pourquoi. Par la suite, il est heureux car il sait qu'il va voir son père et il est excité lorsque celui-ci arrive. Ce qu'il aime lorsqu'il est à la ressource c'est de voir son père. Ce qu'il n'aime pas c'est attendre. S'il a un problème, il peut se référer à un membre du personnel ou à sa mère. Outre les salutations, il n'y a pas d'échanges entre les membres du personnel de la ressource et lui. S'il avait une baguette magique, il voudrait que ses parents reviennent ensemble, car il aimait le temps où ses parents cohabitaient.

Répondante 0308
Cette jeune fille, âgée de 8 ans, vit avec ses deux parents. Le partage du temps entre les parents et la demande de supervision sont déterminés dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Elle fréquente la ressource depuis qu'elle a l'âge de deux ans. Elle a donc peu de souvenirs de la première fois qu'elle s'y est rendue. Elle sait toutefois qu'elle va à la ressource pour éviter les disputes, « *la bataille* » entre ses parents parce « *qu'il y a un gros mur qui les sépare* ». Elle aimerait que les jeux soient adaptés à son âge ou qu'une télévision soit installée dans la salle d'attente. Avant les échanges de garde à la ressource, elle croit que ceux-ci se déroulaient à l'école. En ce qui concerne ses sentiments, elle dit être heureuse le matin lorsqu'elle sait qu'elle ira chez l'autre parent et excitée lorsqu'elle le voit arriver. Ce qu'elle aime à la ressource, c'est de voir l'autre parent. Même si elle sait que ses parents ne se voient pas, elle craint tout de même les chicanes entre eux. S'il y a un problème, elle sait qu'elle peut solliciter l'aide de son père, de sa mère ou d'un membre du personnel qu'elle nomme par son prénom. Si elle avait une baguette magique, elle aimerait que ses parents reviennent ensemble.

Répondant 0406
Ce garçon est âgé de 6 ans. Il vit avec sa mère et visite son père toutes les deux semaines de façon régulière. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Il était bébé la première fois qu'il s'est rendu à la ressource; il n'a donc pas de souvenirs en ce qui concerne le déroulement des échanges avant la mise en place des mesures de supervision. Il sait qu'il vient à la ressource parce qu'il y avait des disputes entre ses parents. Ce qu'il aime de la ressource, c'est d'y voir son père et sa mère. Il est content d'y venir, même si cela ne lui tente pas tout le temps. Le matin de l'échange, lorsqu'il va chez son père, il mentionne se sentir inquiet. Parfois, il a peur d'y aller et il se sent un peu gêné. Il préfèrerait, de temps en temps, rester avec ses chiens. Lorsqu'il ne veut pas y aller, il fait une colère à sa mère. Lorsqu'il constate qu'il devra y aller tout de même, il devient triste. Même si parfois il préfèrerait rester à la maison, il est content de retrouver son père lorsque celui-ci arrive à la ressource. Il souligne qu'il aimerait changer d'attitude et être plus heureux d'aller à la rencontre avec son père. Au besoin, s'il y avait un problème, il sait qu'il peut se référer à un membre du personnel. Il indique que des intervenantes lui laissent des messages sur son Ipad pendant qu'il

attend, ce qu'il apprécie. S'il avait une baguette magique, il ferait apparaître plus de blocs et des avions et souhaiterait être heureux dans sa famille avec ses chiens.

Répondante 0910

Il s'agit d'une fille âgée de 10 ans. Elle vit avec sa mère et va chez son père une fin de semaine sur deux et trois semaines pendant l'été. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Elle n'a pas de souvenirs en ce qui concerne sa première visite à la ressource. De son point de vue, les services sont utiles pour aider l'enfant qui peut se sentir pris entre ses deux parents. Elle mentionne que ses parents ne peuvent pas se voir parce qu'ils se disputent *« [ce qui] n'est pas très agréable pour les enfants ».* Même si elle ne prend pas part aux décisions entourant les rencontres avec son père, les échanges de garde à la ressource lui conviennent. Sur le plan des sentiments, le matin de l'échange, elle dit ne pas trop y penser. Lorsque sa mère la laisse à la ressource, elle se sent agacée, elle trouve le temps long, comme si elle attendait l'autobus. Lorsqu'elle est à la ressource, elle aime aller voir son père ou sa mère, mais elle n'aime pas attendre. Quand son père arrive, elle mentionne qu'elle aurait préféré rester chez sa mère, mais que c'est correct. Lorsque la fin de semaine se termine, elle est heureuse de retrouver sa mère. Si elle a un problème, elle sait qu'elle peut voir l'intervenante « *car elle est compréhensive* ». Elle se sent écoutée et sait qu'elle peut compter sur son aide au besoin. Lorsqu'elle voyait son père dans le cadre de visites supervisées, elle souligne que la présence des intervenantes visait à surveiller les propos de son père « *pour ne pas qu'il dise des choses méchantes* ». Ces visites lui convenaient. Pendant ces moments, elle savait qu'elle pouvait solliciter l'aide d'une intervenante au besoin et sa présence ne la dérangeait pas, parce que la surveillance n'était pas intrusive.

Répondant 1015

Cet adolescent est âgé de 15 ans. Il vit avec sa mère et il va chez son père une fin de semaine sur deux de façon régulière. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Il mentionne que cela fait treize ans qu'il fréquente la ressource et qu'il n'a pas de souvenirs en ce qui concerne la première fois qu'il y est allé. Toutefois, il souligne qu'il y a de nombreux changements qui ont été apportés au fil des ans. Il y a plus de services et c'est plus facile, pour lui, d'obtenir l'aide des intervenantes. Il mentionne que son père a eu accès à de l'aide et que ce dernier a compris. Avant, son père disait que les rencontres étaient « *de la marde* », qu'elles ne lui apportaient rien. Dans cette situation, le jeune se sentait pris entre ses deux parents. Il y a eu des interventions faites par les intervenantes de la ressource (lui, son père et l'intervenante), ce qui a facilité les visites chez son père « *ça m'a aidé à vouloir encore aller chez lui* ». Les échanges conviennent à sa mère, elle y tient et elle apprécie l'assiduité de son ex-conjoint dans ce contexte. Il mentionne qu'il accepte les modalités d'échange pour sa mère. Pour sa part, le jeune trouve qu'il doit faire beaucoup de route en voiture car ses parents habitent dans des régions différentes. Si le jeune décidait, il aimerait que les échanges se déroulent dans un autre lieu. Cependant, il comprend le point de vue de sa mère et sait que ses parents ne peuvent pas se parler. Il mentionne que s'il y a un problème, il peut obtenir de l'aide à la ressource, ce qu'il n'aurait pas dans un autre lieu. Avant la mise en place de la supervision, les échanges se déroulaient à mi-chemin dans une station-service, mais son père ne respectait pas les horaires. En ce qui concerne l'intervention, il apprécie les intervenantes qui sont vraiment à l'écoute et qui reconnaissent l'unicité de sa situation familiale. Il souligne qu'elles n'ont pas toute la même façon d'intervenir. Il a déjà eu une intervenante avec qui ça fonctionnait moins bien. Il a fait la demande pour avoir une intervenante plus expérimentée et il apprécie l'intervenante actuelle qu'il nomme par son prénom. Il se réfère à elle au besoin. Elle l'écoute, elle prend en considération ce qu'il souhaite et « *elle voit ce qui est le mieux de faire* ». Sur le plan des sentiments, il est heureux d'aller à la rencontre ou de revoir ses parents. Cependant il n'aime pas patienter top longtemps. S'il avait une baguette magique, il aimerait que son père puisse maintenir une relation amoureuse, parce que lors des séparations « *ça paraît dans son humeur*, *il est stressé et il recommence à fumer*».

Répondante 1114

Cette adolescente est âgée de 14 ans. Elle vit chez ses deux parents et elle change de domicile chaque semaine. Le partage du temps entre les parents est réparti également (une semaine, une semaine). Nous n'avons pas d'indication en ce qui concerne la provenance de la demande de supervision des échanges de garde. Elle avait près de sept ans la première fois qu'elle est allée dans la ressource. Elle se souvient avoir visité les lieux et qu'on lui ait expliqué les règles à ce moment. Elle vient à la ressource parce qu'il y a des conflits entre ses parents qui sont exacerbés par ses beaux-parents. Si elle décidait, elle préférerait un autre lieu pour faire les échanges car l'attente est parfois un peu longue. Elle aime toutefois l'ambiance à la ressource. C'est calme, il y a de la musique, des revues et « *le service est vraiment super ».* Lorsqu'elle rencontre les intervenantes, elle mentionne que plusieurs questions lui sont posées et qu'elle peut se sentir brusquée. Elle a parfois peur de parler car elle a l'impression de trahir son parent. Elle aime lorsque les intervenantes ne l'infantilisent pas et lorsqu'elles prennent le temps de lui expliquer les choses. Avant l'utilisation des services d'échange, son père se présentait au domicile de sa mère. Elle mentionne qu'il y avait des disputes concernant notamment les tours de garde et que la situation était difficile pour les enfants. Elle souligne que l'espace est restreint dans la salle d'attente. Elle propose comme changement à la ressource d'utiliser des pièces comprenant des jeux et des livres lorsque les parents attendent avec leurs enfants. Ainsi, l'utilisation d'autres pièces permettrait de séparer les plus jeunes des plus âgés et de diminuer le stress des enfants. En ce qui concerne ses sentiments, au lever elle n'a pas le goût d'aller chez son père parce que les relations familiales sont plus difficiles. Quand sa mère la laisse dans la salle d'attente, elle se sent anxieuse. Lorsque son père arrive, elle se sent anxieuse et inquiète. Elle se demande quels sont les reproches qui lui seront faits. Le matin, lorsqu'elle retourne chez sa mère, elle reprend espoir. Elle a hâte de « *se libérer des énergies négatives… rassemblées toute la semaine »*. Lorsque son père la laisse à la ressource, elle est excitée, elle a hâte. Lorsque sa mère arrive, elle est contente. Si elle avait une baguette magique, elle aimerait qu'il y ait entente entre ses beaux–parents et que son père et sa belle-mère aient de l'aide pour être de meilleurs parents.

Enfants en visites supervisés

Répondante 0214

Cette adolescente, âgée de 14 ans, vit avec son père. Les visites supervisées avec sa mère se déroulent de façon régulière chaque mois et elles sont d'une durée de trois heures. La fréquence et la durée des visites sont suffisantes pour la jeune et la demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Elle ne se souvient pas de la première fois qu'elle a rencontré sa mère à la ressource. Elle n'a jamais été témoin d'altercation entre ses parents. Elle mentionne que le juge a pris la décision eu égard aux visites supervisées à la suite d'un malentendu entre ses parents. Elle ajoute que la supervision de sa mère est nécessaire. Elle estime que grâce à la présence des intervenantes, sa mère est plus disponible et plus présente au moment de la rencontre. La jeune participe à la prise de décision entourant les visites. Elle appelle sa mère tous les mercredis et avec ses parents, ils conviennent des modalités des rencontres. Elle aime discuter de ses amis avec sa mère et apprécie le petit salon qu'elle peut utiliser lors des visites. Il s'agit d'un endroit qu'elle trouve confortable et intime. Elle se sent toutefois trop vieille pour rencontrer sa mère dans ces lieux, qu'elle juge plus adaptés aux jeunes enfants. Elle dit aimer les enfants, mais elle souhaiterait rencontrer sa mère sans être en présence d'enfants qui se promènent, qui crient et qui pleurent. À ce sujet, elle suggère que des sections soient aménagées pour convenir à tous les groupes d'âge. Aussi, elle souligne que les toilettes ne sont pas propres. Il y a toujours 2 ou 3 personnes qui surveillent la visite. Leur présence la rassure, car elle sait que sa mère sera présente pour elle et que les intervenantes interviendront au besoin. Elle a aussi observé que les intervenantes agissent lorsque les parents ont des difficultés avec leurs enfants, ce qu'elle apprécie. Avant, les rencontres se déroulaient au domicile de la mère. Toutefois comme celle-ci déménageait souvent ou habitait chez son chum, les rencontres n'étaient pas régulières. Pour elle, les visites à la ressource constituent la meilleure solution. Si elle a un problème avec sa mère, elle dit être capable de le nommer à sa mère, mais que si elle ne peut le résoudre seule, elle peut demander l'aide de l'intervenante présente « *celle qui est toujours là* ». De plus, elle mentionne que la directrice lui a dit que sa porte était toujours ouverte pour elle. Les

moments précédant la visite supervisée, elle craint que sa mère omette de se présenter. Ce sentiment perdure jusqu'à ce qu'elle voit sa mère. Lorsqu'elle rencontre sa mère, elle est plutôt gênée parce qu'elle trouve que sa mère veut attirer l'attention et qu'elle reçoit trop d'affection. Elle dit ne pas avoir une grande complicité avec sa mère. L'affection témoignée par sa mère est par contre de moindre intensité à la fin de la rencontre, ce qu'elle apprécie. De retour à la maison, elle discute de la rencontre avec sa belle-mère avec qui elle a une grande complicité.

Répondante 0509

Cette jeune est âgée de 9 ans. Elle vit avec sa mère et la demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Jusqu'à tout récemment, elle rencontrait son père tous les 15 jours dans le cadre de visites supervisées et maintenant, elle peut le rencontrer à son domicile sans supervision. Elle se souvient de la première fois qu'elle s'est rendue à la ressource et de la visite des lieux, mais elle ne garde pas de souvenirs en ce qui concerne l'explication des règles. Sa meilleure amie ne sait pas qu'elle visitait son père à la ressource. Elle dit qu'elle voyait son père dans le cadre de visites supervisées car elle ne pouvait pas le voir seul. Elle explique que lorsque son père se fâchait, elle avait peur et pleurait. Elle aimait aller à la ressource et voir les intervenantes « *c'était mes amies* ». Au cours de l'entrevue, cette jeune se livre très peu. Il est difficile de savoir quelle décision elle aurait prise si elle avait pu choisir de visiter ou non son père, pourquoi elle aimait que les visites soient supervisées par deux personnes ou comment se passaient les visites chez son père avant qu'elles ne se déroulent à la ressource. Outre le fait que ses frères n'étaient pas présents lors des visites supervisées, elle souligne qu'il n'y a pas de différence entre les moments où elle voyait son père à son domicile et ceux où elle le visitait à la ressource. Elle mentionne qu'elle avait tout le temps hâte de voir son père et au lever, le matin de la visite, elle était heureuse d'aller à sa rencontre. À la fin de la visite, elle se sentait triste. Elle souligne que la durée des rencontres est trop courte. Elle était toutefois heureuse de revoir sa mère et excitée de revenir à la maison après la visite. Elle n'a pas eu besoin d'aide durant les visites supervisées, mais si cela avait été le cas, elle aurait fait appel à sa mère ou aux intervenantes.

Répondante 0609

Cette jeune fille, âgée de 9 ans, vit avec sa mère et la demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Les visites se déroulent de façon régulière aux deux semaines et elles sont d'une durée de 3 heures. Sa première impression lorsqu'elle est entrée à la ressource c'est qu'il y avait beaucoup de jouets. Toutefois, elle a été déçue de constater que ceux-ci s'adressent surtout aux plus jeunes. Son père apporte des blocs Légo, mais parfois elle a l'impression qu'elle n'a rien à faire. Elle ne se souvient pas avoir visité la ressource ou qu'on lui en ait expliqué le fonctionnement. Elle mentionne qu'elle doit rencontrer son père dans le cadre de visites supervisées car il laisse parfois les enfants seuls à la maison et qu'il leur donne trop de bonbons et de chocolat, ce qui entraîne des maux de ventre et de tête. Elle croit que son père ne peut pas aller la voir chez sa mère parce que la DPJ pourrait alors intervenir. Elle parle de désordre et de ses frères qui parfois se salissent. Elle aime jouer avec son père ainsi que les gâteries et les surprises qu'il lui apporte. Elle est contente de voir son père à la ressource. Elle apprécie la présence des intervenantes qui veillent au respect de règles « *on pourrait courir partout et se faire mal* ». Elle apprécie lorsque les intervenantes la complimentent. Avant, elle voyait son père à son domicile et par la suite les visites se sont déroulées chez une tante. Elle souhaiterait que les rencontres durent une heure de plus, ce qui lui donnerait le temps de partager un repas avec lui. Elle sait qu'elle peut solliciter l'aide des intervenantes au besoin. Toutefois, elle ne leur parle pas de ses sentiments et ne croit pas qu'elles sont intéressées par ce qu'elle pense ou ressent. Le matin de la rencontre, elle est heureuse. Elle est excitée lorsqu'elle est dans la salle d'attente car elle sait qu'elle verra son père sous peu. À la suite de la visite, elle se sent triste de quitter son père. Parallèlement, elle est heureuse de retrouver sa mère. Lorsqu'elle arrive à la maison, elle retrouve ses amis, elle est heureuse et ne ressent plus de tristesse.

Répondant 0711

Il s'agit d'un garçon âgé de 11 ans. Il vit avec sa mère et son beau-père et la demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Les visites avec son père se déroulent de façon régulière aux deux semaines. Il était stressé la première fois qu'il est entré à la ressource, un membre du personnel lui a fait visiter les lieux et lui a expliqué le fonctionnement. Il dit qu'il voit son père dans le cadre de visites supervisées parce que ses parents sont séparés et que son père n'a pas de maison pour l'accueillir. Il est content de rencontrer son père à la ressource. Il aime jouer avec lui, utiliser « *les gros jeux* » mis à leur disposition et il sait qu'il peut solliciter l'aide de la surveillante au besoin. Par ailleurs, il ne sait pas pourquoi les visites sont supervisées. Avant, les rencontres se déroulaient chez sa grand-mère. Il aimait cela, car il pouvait jouer, travailler (aller chercher du bois). Il préférait cette façon de faire, car il se sentait plus libre. À la ressource, il peut se rendre au parc, mais il y a plus de limites. S'il avait une baguette magique, il verrait son père plus souvent. Il est heureux de visiter son père et il ressent un peu de tristesse lorsque la visite se termine « *ça faisait longtemps que je ne l'avais pas vu* ». Ce sentiment s'estompe lorsqu'il retrouve sa mère après la rencontre.

Répondant 0810

Ce garçon est âgé de 10 ans. Il vit avec sa mère et la demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Les visites avec son père, d'une durée de deux heures, se déroulent de façon régulière aux deux semaines. La première fois, il était stressé de voir son père. Il se souvient avoir visité la ressource, mais ne se souvient pas qu'on lui en ait expliqué le fonctionnement. Il ne souhaite pas dire à son ami pourquoi il voit son père à la ressource. Il mentionne voir son père dans le cadre de visites supervisées car celui-ci demeure loin. Il est content des visites et aime jouer avec son père. Quand on aborde le sujet de la surveillance, il mentionne dans un premier temps que celle-ci ne le dérange pas et il ne sait pas s'il préfère des rencontres supervisées ou non. Dans un second temps, il mentionne qu'il aime jouer avec son père, mais qu'il craint de se retrouver seul avec lui. Il préfère que les visites se déroulent à la ressource plutôt que chez sa grand-mère comme c'était le cas auparavant. Il sait qu'il peut solliciter l'aide d'un adulte au besoin. Avant une visite, il se sent stressé. À son arrivée à la ressource, il est inquiet. Même si cela ne s'est jamais produit, il craint que son père ne se présente pas. Au moment de la rencontre, il est heureux et triste lorsque celle-ci se termine. Il ne se sent pas totalement heureux lorsqu'il retrouve sa mère « *parce que je ne le vois pas souvent* ». Au retour à la maison, il se sent bien, heureux.

Répondant 1209

Il s'agit d'un garçon âgé de 9 ans. Il vit avec sa mère et voit son père de façon régulière aux deux semaines dans le cadre de visites d'une durée de 2 heures. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. La première fois qu'il est allé à la ressource, son père n'était pas présent. Il a visité les lieux et les intervenantes lui ont expliqué le fonctionnement. Il mentionne qu'il n'a pas le droit d'aller chez son père et que ses parents sont séparés parce que ce dernier consommait trop d'alcool. Suite à la séparation, il a été un moment sans avoir de contacts avec son père. À la ressource, il aime jouer au ping-pong avec son père. La surveillance ne le dérange pas parce qu'elle n'est pas intrusive et les intervenantes s'assurent que son père ne fasse pas de « *mauvaises affaires ».* Il sait qu'il peut solliciter leur aide au besoin et quand il a des difficultés avec sa sœur, pendant les rencontres, il en parle à son père. Le matin de la visite, il est heureux; il sait qu'il aura du plaisir avec son père. Lorsque sa mère vient le reconduire, il n'attend pas car son père arrive toujours avant lui. À la fin de la visite, il est heureux, mais aussi en colère et un peu fâché de devoir quitter son père. Toutefois, il est heureux de retrouver sa mère et lorsqu'il revient à la maison, il souligne se concentrer à jouer. S'il avait une baguette magique, il aimerait pouvoir jouer à des jeux vidéo lors des rencontres et visiter son père à son domicile.

Répondant 1307
Ce garçon, âgé de 7 ans, vit avec son père. Il voit sa mère de façon régulière aux deux semaines et les visites sont d'une durée de 2 heures. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Il se souvient avoir visité la ressource en compagnie de sa mère et de sa sœur. De son point de vue, les parents se séparent lorsqu'ils sont tannés de vivre ensemble et ils viennent à la ressource parce qu'ils veulent voir leur enfant. Il est content de voir sa mère avec qui il aime jouer « il y a beaucoup de jeux » et aller au parc. Il mentionne que l'intervenante surveille pour ne pas que les enfants se blessent en jouant. Les rencontres se déroulent bien. Il indique qu'il ne sait pas ce qu'il peut faire s'il a besoin d'aide. Il donne toutefois son approbation lorsqu'on lui demande si les personnes qui travaillent à la ressource peuvent lui apporter de l'aide au besoin. Lorsqu'il est à la ressource, il aime voir sa mère et sa sœur. Il se sent bien lors des moments qui précèdent et qui suivent la rencontre.

Répondant 1409
Il s'agit d'un garçon âgé de 9 ans. Il vit avec sa mère et les visites avec son père, d'une durée de 2 heures, se déroulent de façon régulière chaque semaine. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une entente de médiation entre les parents. Il a été surpris la première fois qu'il est entré à la ressource. Il s'attendait à y trouver un endroit plus grand. Il ne semble avoir visité qu'une partie de la ressource en compagnie de sa mère « *en fait, ce n'était pas vraiment ici, c'était à un autre endroit, mais ils ont dit que ce n'était pas le même endroit qu'on va voir papa* ». Avant, il voyait son père dans un endroit similaire, mais sur deux étages. Il mentionne qu'il voit son père à la ressource à cause des chicanes entre ses parents. En ce qui concerne les décisions entourant les visites, il a l'impression que celle-ci sont prises par le personnel de la ressource qui identifie les moments où auront lieu les rencontres. Il aime faire des jeux et prendre des collations avec son père. Il aimerait le voir à son domicile ou avoir des visites un peu plus longues. La surveillance ne le dérange pas et il se sent un peu plus en sécurité. Il craint notamment de se blesser lorsqu'ils sont à l'extérieur de la ressource. Selon lui, les intervenantes sont présentes pour prendre des notes. Il aimerait que les intervenantes jouent avec eux. En ce qui concerne l'aide qu'il peut obtenir au besoin, il nomme « *son père et les animatrices qui guettent ».* Le matin avant la visite, il se sent fatigué ce qui freine son enthousiasme à prendre l'autobus pour aller à la ressource. Cependant, lorsqu'il arrive à la ressource, il est heureux de retrouver son père. Après la visite, ce sentiment se poursuit jusqu'au retour à la maison. Il est heureux d'avoir vu son père et heureux de retrouver son chat lorsqu'il est de retour à la maison. S'il était magicien, la ressource serait plus grande ou il verrait son père à son domicile.

Répondant 1511
Ce garçon, âgé de 11 ans, vit avec son père. Les visites avec sa mère se déroulent de façon régulière à raison d'une heure aux deux semaines. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Avant la première visite supervisée, on lui a fait visiter les lieux et on lui en a expliqué le fonctionnement. Ses parents se sont séparés il y a longtemps, parce qu'il y avait trop de chicanes. Il est content de voir sa mère à la ressource et il préfère cette option à celle de la rencontrer chez elle. Il a plusieurs allergies et la résidence de sa mère est négligée. Parfois, il n'a pas le goût de se rendre à la ressource pour la visite. Il aimerait plutôt rester à la maison et ne pas devoir annuler des activités prévues. On lui a proposé de faire des rencontres seul avec sa mère, mais il préfère lorsqu'elles se déroulent en compagnie de sa sœur. Il aime les activités « *parfois c'est cool »*. Toutefois, il déplore faire trop de bricolage, une activité que sa mère semble privilégier. « *Elle aime ça faire des bricolages avec nous, mais elle s'écoute plus elle que nous ».* Il mentionne que les visites sont supervisées parce que ce n'est pas leur domicile, leur propriété. Avant, les visites se déroulaient dans un établissement offrant des services de santé et services sociaux. Il préfère le déroulement des visites à la ressource, car à l'autre endroit, sa mère faisait des crises pour les voir plus souvent et il se sentait comme dans un interrogatoire de prison. « *Ici c'est mieux. Ici c'est comme si on était dans une maison ».* Il sait qu'il peut solliciter l'aide des intervenantes et croit avoir fait appel à eux une fois. En ce qui concerne ses sentiments, ils sont variés le matin de la visite. Parfois, il est heureux; parfois, il est inquiet ou en colère parce qu'il n'a pas envie d'aller à la ressource. Mais le plus souvent, il se sent normal ou neutre. Pendant la

rencontre, il se sent normal. À la fin de la visite, il se sent normal s'il a aimé la visite. Par contre, s'il n'a pas aimé la rencontre avec sa mère, il est heureux lorsque la rencontre se termine « *Je n'ai jamais été triste parce que ç'a été pas assez long »*. Lorsqu'il retrouve son père par la suite, il est heureux de le revoir. Il indique au passage qu'il était inquiet, la première fois qu'il a visité sa mère. Il craignait alors que son père ne revienne pas le chercher. Il a l'impression que les intervenantes sont là pour eux. Il discute avec elles à la fin des rencontres. Il peut nommer ce qu'il a aimé ou ce qu'il n'a pas aimé et il se sent soutenu. « *Parfois, elles disent : Est-ce que vous voulez que je dise à votre mère que vous n'avez pas aimé cette activité, de faire autre chose la prochaine fois? ».* Il aimerait toutefois qu'elles soient un peu plus proactives durant les rencontres et ne pas avoir besoin de demander leur aide.

Répondante 1608

Il s'agit d'une fille âgée de 8 ans. Elle vit avec son père et les visites, d'une durée d'une heure, se déroulent de façon régulière aux deux semaines. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. La première fois, elle a visité les lieux avec une intervenante. Elle lui a expliqué le fonctionnement et l'a invitée à solliciter les intervenantes si elle souhaitait que sa mère modifie des choses lors des visites. Ses parents sont séparés parce qu'il y avait de la chicane. Elle est moyennement contente de visiter sa mère à la ressource. Elle mentionne que sa mère parle beaucoup, qu'elle change de sujets et qu'il est parfois difficile de la suivre. Elle souligne que l'intervenante est présente pour avertir sa mère lorsqu'elle en fait la demande. « *À mettons que quand elle parle, j'ai mal à la tête, que je lui dis d'arrêter et elle continue. Là, il faut que j'avertisse l'intervenante ».* Lors des visites, elle aime faire des jeux de société avec son frère et elle n'aime pas faire des activités qu'elle n'a pas envie de faire. Elle trouve que les visites d'une heure sont trop longues. Elle ne se souvient plus du fonctionnement avant les visites supervisées, elle croit que la garde était partagée entre ses parents. Le matin avant la visite, elle est inquiète. Lorsque son père la laisse à la ressource, elle se sent stressée; elle craint que sa mère ne l'écoute pas lorsqu'elle lui demande d'arrêter, ce qui la met en colère. Pendant la visite, elle se sent triste que son père la laisse seule avec son frère. Lorsque l'intervenante annonce que la visite est terminée, elle est excitée de retrouver son père et elle est heureuse lorsqu'elle le rejoint. Lorsqu'elle est à la ressource, elle a peur qu'il y ait un feu. Elle aime la surveillance des intervenantes, parce qu'elle se sent en sécurité. Si elle était une fée, elle aimerait changer l'attitude de sa mère pour qu'elle soit « *normale comme toutes les autres personnes* ».

Répondant 1706

Ce garçon âgé de 6 ans vit avec sa mère. Les visites avec son père se déroulent de façon régulière à raison de deux heures aux deux semaines. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. La première fois, il a visité la ressource en compagnie de sa sœur aînée. Toutefois, on ne lui aurait pas expliqué le fonctionnement. Il mentionne que ses parents sont séparés parce que son père consomme des drogues et que ses parents se chicanaient beaucoup. À la ressource, il souligne qu'il aime tout à l'exception d'un seul jeu. Il aime jouer avec son père et sa sœur. La surveillance le rassure, car les intervenantes veillent à ce que son père ne les frappe pas. Avant la mise en place des visites supervisées, il mentionne qu'il voyait son père à la maison de sa mère et à la maison de son père, mais il ajoute qu'il en a peu de souvenirs. Il aimerait avoir un peu plus de temps avec son père, que les rencontres soient plus longues. S'il a un problème pendant les visites, il souligne qu'il fait de la pâte à modeler, qu'il attend sur une chaise ou qu'il fait des blagues. Dans un deuxième temps, il mentionne qu'il peut solliciter l'aide des surveillantes. Il semble ne pas avoir de relation avec elles. Il ne les a jamais sollicitées et il ne croit pas qu'elles sont préoccupées par ce qu'il vit. En ce qui concerne ses sentiments, le matin de la visite et lorsqu'il attend dans la salle d'attente, il se sent bien. Pendant la visite, il se sent bien mais il est un peu fâché lorsqu'elle se termine « *Parce que ça serait le fun de rester avec papa ».* Il est heureux lorsqu'il retrouve sa mère et excité lorsqu'il entre à la maison. S'il avait une baguette magique, il aimerait que son père cesse de consommer pour pouvoir aller à son domicile.

Répondante 1810

Cette jeune fille, âgée de 10 ans, vit avec sa mère. Les visites avec son père se déroulent de façon régulière aux deux semaines et elles sont d'une durée de 2 heures. La demande de supervision est faite dans le cadre d'une ordonnance de la Cour supérieure. Elle mentionne qu'on lui a fait visiter les lieux sans toutefois lui expliquer le fonctionnement de la ressource. Elle indique qu'elle voit son père dans le cadre de visites supervisées parce qu'il consomme des drogues et que ces mesures sont mises en place « *pour ne pas qu'il nous frappe ou qu'il s'occupe mal de nous ».* La surveillance la rassure. Elle est contente de rencontrer son père à la ressource et elle a décidé de poursuivre les visites avec son père alors que deux de ses frères ne se présentent plus aux rencontres. Avant la mise en place des visites supervisées, elle le voyait chez une tante qui lui prêtait son appartement. Elle préfère rencontrer son père à la ressource et aimerait que les visites soient plus longues. Elle sait qu'elle peut solliciter l'aide des intervenantes au besoin. Parfois, les intervenantes les aident à trouver des jeux lorsqu'ils ne savent pas quoi faire. Le matin de la visite elle se sent heureuse et contente de voir son père. Dans la salle d'attente, elle trouve ça long; elle n'aime pas attendre. Pendant la visite elle est heureuse car elle aime jouer avec son père. Toutefois, elle n'aime pas quand son père accorde plus de temps à son frère. Lorsque la rencontre se termine, elle se sent plutôt neutre, indépendante et heureuse de retrouver sa mère lorsque celle-ci arrive. Une fois arrivée à la maison, elle s'ennuie. Elle a l'impression qu'elle n'a rien à faire. Si elle avait une baguette magique, elle aimerait que son père cesse de consommer des drogues, ce qui lui permettrait de le voir davantage.

Chapitre 6

Annexe 6.6 Formulaire de consentement écrit pour les parents d'enfants mineurs

Formulaire de consentement écrit pour les parents d'enfants mineurs

Cette recherche est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR). Avant d'accepter que votre enfant participe à cette recherche, veuillez lire ce qui suit. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche. Ses coordonnées figurent à la page suivante.

QU'EST-CE QUE CETTE RECHERCHE?

La recherche a pour but de documenter le point de vue des enfants qui utilisent ou qui ont utilisé les services de droits d'accès supervisés en raison d'une référence de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou d'une entente de médiation. Nous souhaitons rencontrer des enfants de six ans et plus afin qu'ils nous donnent leur point de vue sur les services et sur leur expérience. Nous réalisons de courtes entrevues d'une durée d'environ 30 minutes. Au cours de l'entrevue et dans les limites de ses capacités personnelles, l'enfant sera amené à s'exprimer sur sa compréhension des services, sur leur utilité, sur ses sentiments avant, pendant et après être allé à la ressource ainsi que sur sa satisfaction générale à l'égard des services de droits d'accès supervisés.

QU'EST-CE QUE JE DOIS FAIRE?

Votre implication dans cette recherche consiste à nous autoriser à rencontrer votre enfant afin de réaliser une entrevue d'environ 30 minutes avec lui ainsi qu'à compléter un bref questionnaire téléphonique d'environ 5 minutes pour dresser le profil général de la situation de votre enfant. L'entrevue avec votre enfant pourra se dérouler à la ressource de supervision des droits d'accès, à votre domicile ou dans tout autre lieu que vous déterminerez et qui sera propice au respect de la confidentialité. Veuillez noter que dans le cadre de cette recherche, le consentement du parent avec qui l'enfant vit est suffisant pour l'autoriser à participer. Nous ne solliciterons donc pas l'autre parent, mais vous êtes libre de l'informer de votre décision et nous vous encourageons à le faire, en autant que cela n'entraîne pas de risque pour vous ou l'enfant.

QUE DOIT FAIRE MON ENFANT?

Après avoir obtenu votre consentement, votre enfant sera invité à participer à une entrevue, en présence de la chercheure principale ou de la professionnelle de recherche. Toutes deux détiennent la formation et l'expérience professionnelle requises pour mener des entrevues auprès des enfants. Des questions adaptées à son âge lui seront posées, et ce, à travers des activités impliquant, par exemple, des jeux, du dessin, de la pâte à modeler ou des mises en situation. En aucun cas il ne pourra être forcé de parler s'il ne le souhaite pas. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio. Aucune photo ou image de votre enfant ne sera prise. Comme nous avons promis à votre enfant que ses propos demeureront confidentiels, il est préférable que vous ne le questionniez pas après notre rencontre. S'il veut vous dire certaines choses, il est préférable que cela vienne de lui, spontanément.

POURQUOI DEVRAIS-JE AUTORISER MON ENFANT À PARTICIPER?

Le fait que votre enfant participe à cette recherche est essentiel afin de mieux connaître et améliorer les services offerts aux enfants et aux parents qui fréquentent les organismes de supervision de droits d'accès.

Pendant l'entrevue, si votre enfant est fatigué ou si certaines questions lui rappellent trop de mauvais souvenirs, nous pourrons prendre une pause ou arrêter l'entrevue. Si nécessaire, nous vous informerons de la situation et vous présenterons des ressources pouvant aider votre enfant.

Pour remercier votre enfant de sa participation, nous lui remettrons un cadeau d'une valeur de 20$. Si l'entrevue se déroule à la ressource de droits d'accès supervisés, nous vous remettrons 10$ pour couvrir vos frais de déplacement.

QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE VEUX PLUS QUE MON ENFANT PARTICIPE À CETTE RECHERCHE?

Vous êtes libre d'autoriser ou non votre enfant à participer à cette recherche. Vous pouvez mettre fin à sa participation sans avoir à justifier votre décision. En cas de retrait, tous les renseignements personnels le concernant et vous concernant seront détruits.

EST-CE QU'ON POURRA IDENTIFIER MON ENFANT OU M'IDENTIFIER?

Non. Différentes mesures seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements :

1. Votre nom, celui de l'autre parent, de votre enfant ou de toute personne qu'il nommera, vos coordonnées ou toute information permettant de vous identifier ou d'identifier votre enfant n'apparaîtront jamais dans aucun rapport. Les noms dans les documents seront remplacés par un code. Seule la chercheure principale, les trois cochercheures et la professionnelle de recherche auront accès à la liste des noms et des codes. Cette liste sera détruite en décembre 2016.
2. Les données rendues anonymes seront conservées sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Considérant les énergies qui auront été consenties par vous, votre enfant et l'équipe de recherche pour recueillir l'ensemble des données, nous veillerons à ce que ces données soient exploitées à leur maximum. Ces données anonymisées pourront permettre de réaliser des analyses dans le cadre d'autres projets menés par l'équipe de recherche et leurs étudiants des cycles supérieurs. Les données de la recherche seront détruites en 2030. Par exemple, les données pourraient être réutilisées pour dresser l'évolution du recours aux services de supervision des droits d'accès sur une période de 10 ou 15 ans.
3. Le membre du personnel de l'organisme où vous recevez des services de droits accès, les avocats, les juges ou tout autre intervenant ne pourront pas être informés d'aucune de vos réponses. Aucune des informations que vous nous transmettez ne pourra être inscrite à votre dossier.
4. La confidentialité est assurée à l'intérieur des limites prescrites par les lois québécoises et canadiennes.

POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous avez des questions sur la recherche et sur l'implication de votre enfant ou encore si vous voulez mettre fin à sa participation, et ce, sans aucune conséquence, communiquez avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, au téléphone (418-656-2131 poste 4721) ou par courriel : marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca.

SIGNATURES

Je soussigné(e) _____ consens librement **à ce que mon enfant participe** à la recherche intitulée : « Description des services de supervision des droits d'accès au Québec ». J'ai pris connaissance du formulaire et j'ai compris le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche pour mon enfant. Je suis satisfait(e) des explications, précisions et réponses qui m'ont été fournies, le cas échéant, quant à ma participation à ce projet.

_____ Date : _____

Signature du membre de l'équipe de recherche

ACCEPTEZ-VOUS QUE LES DONNÉES ANONYMES ISSUES DE CETTE ÉTUDE SOIENT RÉUTILISÉES D'ICI 2030 POUR D'AUTRES PROJETS?

☐Oui ☐Non *(Le cas échéant, tout le matériel et les données seront détruits en décembre 2016)*

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au parent de l'enfant, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et avoir fait l'appréciation de la compréhension du parent.

_____ Date : _____

Signature du membre de l'équipe de recherche

PLAINTE OU CRITIQUE

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche peut être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval : *Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6*.

Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081, sans frais 1-866-323-2271 ou par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

SI VOUS DÉSIREZ RECEVOIR UN RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE RECHERCHE, VEUILLEZ ME DONNER VOTRE ADRESSE OU VOTRE COURRIEL :

_____

Chapitre 6

Annexe 6.7 Formulaire d'assentiment verbal pour les participants mineurs

Formulaire d'assentiment verbal pour les participants mineurs (6 ans et +)

À QUOI ÇA SERT?

Dans notre travail, nous rencontrons des garçons et des filles de 6 ans et plus qui acceptent de nous parler de comment ça se passe pendant les visites supervisées ou les échanges de garde. Ce que tu nous dis va nous aider à mieux comprendre ce que vivent les autres enfants comme toi. Ce que tu nous dis va aussi nous aider à voir comment améliorer les services quand tu viens ici.

QU'EST-CE QUE JE DOIS FAIRE?

Nous allons te poser des questions pour savoir comment se passent les visites ou les échanges supervisés. Pour bien se souvenir de ce que tu nous dis, nous allons enregistrer l'entrevue. Nous ferons juste une entrevue avec toi et ça ne va pas prendre plus de 30 minutes.

ALLEZ-VOUS RÉPÉTER À QUELQU'UN CE QUE JE VOUS RACONTE?

Non. Tout ce que tu dis va rester entre nous. Personne ne pourra savoir ce que tu as dit sauf si toi, tu as envie d'en parler à quelqu'un. La seule exception, c'est que si nous voyons que tu vis des choses dangereuses pour toi (par exemple si quelqu'un fait exprès pour te faire mal), on va être obligé de le dire pour que tu aies de l'aide.

EST-CE QUE JE SUIS OBLIGÉ DE RÉPONDRE?

Non. C'est toi qui décides. Si tu ne veux pas répondre à une question, tu me le dis. Si tu veux que j'arrête toutes les questions, on arrête.

DES QUESTIONS?

As-tu des questions avant que l'on commence?

ASSENTIMENT VERBAL

Acceptes-tu de participer à l'entrevue? ☐**Oui** ☐ **Non**

Nom et prénom de l'enfant :

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche à l'enfant, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et avoir fait l'appréciation de la compréhension du participant.

_____Date : _____

Signature du membre de l'équipe de recherche

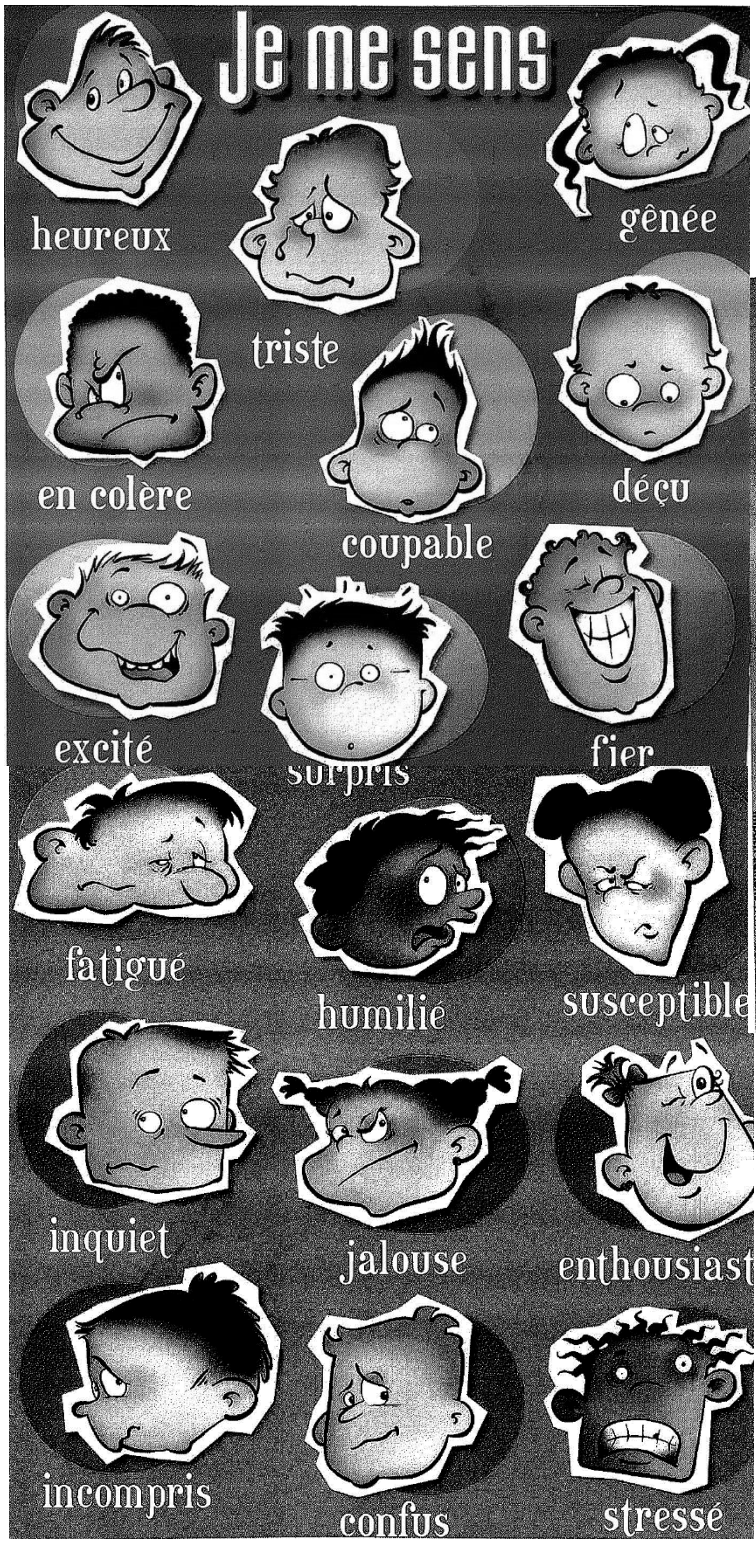
Copie du jeune

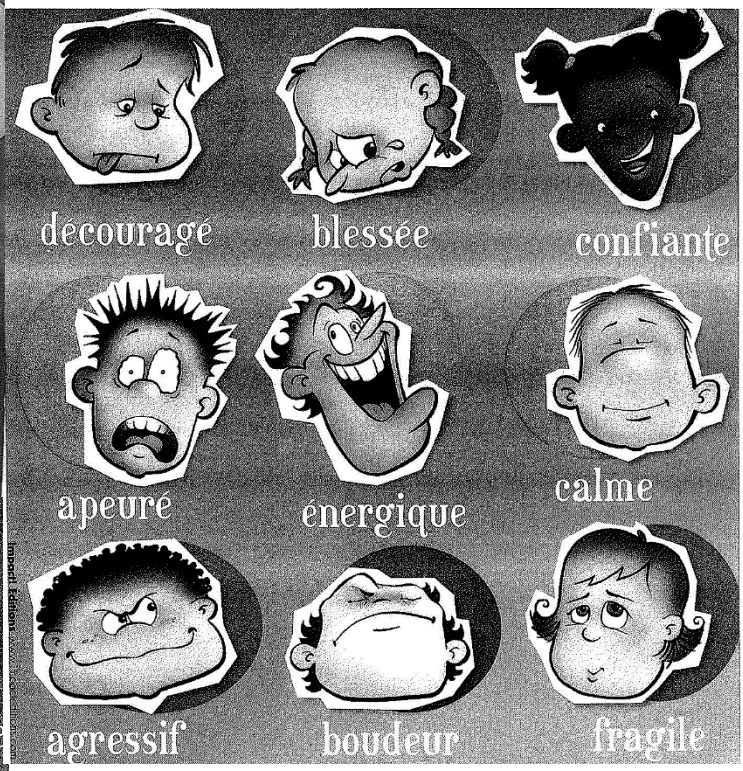
Chapitre 6

Annexe 6.8 Figures d'émotions pour les enfants

Figures d'émotions pour les enfants

Ces figures d'émotions ont été utilisées au cours des entrevues avec les enfants





Chapitre 7

Annexe 7.1 Courriel de sollicitation pour le recrutement d'intervenants

Courriel de sollicitation pour le recrutement d'intervenants

OBJET DU COURRIEL : Étude sur les SDA : la parole aux intervenants !

Bonjour à tous et à toutes,

Depuis plus de deux ans maintenant, Marie-Christine Saint-Jacques, professeure à l'École de service social de l'Université Laval, et son équipe, mènent une étude sur les services de droits d'accès supervisés (SDAS). Financée par le ministère de la Justice du Québec, cette étude a donné, jusqu'à ce jour, la parole aux parents et aux enfants qui utilisent les SDAS, et ce, à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, d'une entente volontaire ou survenue en médiation.

Aujourd'hui, en tant qu'intervenant supervisant ou administrant des droits d'accès, la parole est à vous! Nous souhaitons connaître votre point de vue sur les forces du programme québécois de droits d'accès, sur les difficultés rencontrées et sur les pistes d'amélioration possibles. Pour ce faire, différents thèmes seront abordés dont la perception de votre travail, des familles que vous supervisez et du système judiciaire.

Comment participer? D'une durée approximative de 25 à 30 minutes, un questionnaire électronique a été créé afin de vous donner la parole. Exprimez-vous sur les SDAS et sur la nature de votre travail en complétant le questionnaire dont l'adresse se trouve ici : *(insérer le lien de Fluid Survey)*. Ce questionnaire est anonyme.

Cette 3e phase de la recherche est la dernière de l'étude. Le portrait des SDAS au Québec ne pourrait être complet sans l'expertise et l'opinion des directeurs, coordonnateurs, intervenants, bénévoles et stagiaires qui, quotidiennement, sont les témoins privilégiés du fonctionnement de ces service. S'il y a lieu, **merci de diffuser ce courriel à l'ensemble de votre équipe de travail et de les inviter à compléter le sondage.**

Nous vous remercions à l'avance de prendre le temps de compléter le sondage électronique. Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec moi, par courriel ou par téléphone. Enfin, notez que ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : No d'approbation 2012-057 phase III / 22-09-2014.

Cordialement,

Marie-Christine Fortin
Professionnelle de recherche
Centre de recherche JEFAR
Pavillon Charles-de Koninck, bureau 2444-C
Université Laval, Québec G1V 0A6

Téléphone: 418-656-2131 poste 4721
Télécopieur: 418-656-7787
www.jefar.ulaval.ca

Chapitre 7

Annexe 7.2 Consentement implicite et questionnaire électronique pour les intervenants

Consentement implicite et questionnaire électronique pour les intervenants

Cette recherche, intitulée « Description des services de droits d'accès supervisés au Québec », est dirigée par Marie-Christine Saint-Jacques, Ph.D., professeure à l'École de service social de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR). Avant de participer à cette recherche, veuillez lire ce qui suit.

Votre participation

Votre participation à cette recherche consistera à remplir le présent questionnaire comprenant 37 questions portant sur les services de droits d'accès supervisés. L'objectif est de recueillir le point de vue des personnes administrant ou supervisant des droits d'accès au sujet des forces du programme, des difficultés rencontrées et des pistes d'amélioration. Des questions sur le travail d'intervenant et sur votre perception du système judiciaires vous seront également posées. Le temps requis pour compléter le questionnaire est d'environ **25 à 30 minutes**.

Bien que les réponses à chacune des questions soient importantes pour la recherche, vous demeurez libre de ne pas répondre à l'une ou l'autre d'entre elles ou encore de mettre fin à votre participation à tout moment. Par contre, puisqu'aucune information permettant de vous identifier (ex : nom, coordonnées) ne sera recueillie, les données d'un participant qui choisirait de se retirer de l'étude, après avoir soumis son questionnaire rempli, ne pourront être détruites, malgré son retrait.

Anonymat et conservation des données

Votre participation à ce projet étant anonyme, il ne sera jamais possible de vous identifier. Ainsi, les données anonymes issues de vos réponses pourront être conservées pour d'autres analyses menées par l'équipe de recherche et ses étudiants des cycles supérieurs. Toutes les données seront détruites en 2030.

Risques et inconvénients

En dépit des mesures prises pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données transmises en ligne, l'utilisation d'Internet comporte certains risques d'intrusion par des tiers, de manipulations, de pertes de données et d'identification. Veuillez éviter l'utilisation d'une connexion sans fil pour transmettre des données sensibles.

Attestation du consentement

Le simple fait de remplir le questionnaire électronique qui suit sera considéré comme l'expression implicite de votre consentement à participer au projet.

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur la recherche ou sur les implications de votre participation, veuillez communiquer avec Marie-Christine Fortin, professionnelle de recherche, par courriel (marie-christine.fortin@jefar.ulaval.ca) ou par téléphone (418-656-2131 poste 4721).

Plaintes ou critiques

Si vous avez des plaintes ou des critiques relatives à votre participation, vous pouvez vous adresser, en toute confidentialité, au bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :

Pavillon Alphonse-Desjardins
2325, rue de l'Université, bureau 3320
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6
Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081
Ligne sans frais : 1-866-323-2271
Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette étude. Nous tenons à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à votre participation.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : N° d'approbation 2012-057 phase III / 22-09-2014.

Profil général des répondants

Les premières questions permettent de décrire les caractéristiques socioprofessionnelles des personnes qui dispensent les services de supervision de droits d'accès. Ces questions seront traitées de manière confidentielle et anonyme.

1. **Vous êtes…**

   ☐ Une femme ☐ Un homme

2. **En quelle année êtes-vous né?**

   ☐ _____

3. **Quel est votre niveau d'études?**

   ☐ Sans diplôme d'études secondaires
   ☐ Diplôme d'études secondaires
   ☐ Études postsecondaires partielles
   ☐ Diplôme professionnel ou collégial
   ☐ Études universitaires **(non complétées)**
   ☐ Diplôme universitaire (précisez le plus élevé : _____)
   ☐ Autre (précisez)

4. **Quel est votre domaine de formation?** *(p. ex. travail social, éducation spécialisée, administration) (Identifiez plus d'une réponse au besoin)*

   ☐ _____ ☐ _____

5. **Quelle(s) fonction(s) exercez-vous au sein de la ressource de droits d'accès supervisés?** *(Sélectionnez plus d'une réponse au besoin)*

   ☐ Directeur
   ☐ Coordonnateur des services
   ☐ Intervenant à temps plein (≥ 28 heures par semaine)
   ☐ Intervenant à temps partiel (< 28 heures par semaine)
   ☐ Stagiaire
   ☐ Bénévole

6. **Que ce soit à temps plein ou à temps partiel, depuis combien d'année êtes-vous impliqués dans les services de droits d'accès supervisés?**

   ☐ ___ an(s) ___ mois

7. **Avez-vous suivi la formation nationale sur la supervision des droits d'accès donnée par le MSSS à l'automne 2013?**

   ☐ Oui ☐ Non

Perception des familles

Les questions qui suivent visent à recueillir votre point de vue sur les familles qui utilisent les services de droits d'accès supervisés.

8. **Lors des visites supervisées, quels sont les trois premiers mots qui vous viennent spontanément à l'esprit lorsque vous pensez aux parents visiteurs?** *(Au moins deux réponses suggérées)*

   ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____

9. **Lors des visites supervisées, quels sont les trois premiers mots qui vous viennent spontanément à l'esprit lorsque vous pensez aux parents gardiens?** *(Au moins deux réponses suggérées)*

   ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____

10. **Lors des échanges de garde supervisés, quels sont les trois premiers mots qui vous viennent spontanément à l'esprit lorsque vous pensez aux parents gardiens?** *(Au moins deux réponses suggérées)*

    ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____

Perception du rôle des intervenants

Les prochaines questions servent à mieux documenter le travail effectué par les intervenants impliqués dans les services de droits d'accès supervisés. Elles fourniront des informations sur les forces des intervenants, sur les moyens mis à leur disposition pour exercer leur travail ainsi que sur leurs rôles et sentiments.

11. **À votre avis, quelles sont les deux principales forces d'un bon intervenant de droits d'accès supervisés?**

    ☐ _____
    ☐ _____

12.

Avez-vous l'impression que…	**Fortement en désaccord**	**En désaccord**	**D'accord**	**Fortement d'accord**	**Ne s'applique pas à moi**
Votre rôle d'intervenant est bien défini, clair et précis?					
Vous disposez des outils d'intervention nécessaires pour bien exercer votre travail *(p. ex. informations sur les problématiques familiales, jeux ou activités adaptés, etc.)***?**					
Les moyens mis en place facilitent votre travail *(p. ex. aménagement et sécurisation des lieux, temps de rétroaction avec la famille, etc.)***?**					
Vous avez accès à des formations professionnelles, à une supervision ou à un encadrement adéquats?					
Les guides de pratique *(p. ex. Guide relatif à l'organisation des services de SDA, code d'éthique)* **mis à votre disposition facilitent votre travail?**					

13.

Sur une échelle de 0 à 5, jusqu'à quel point vous sentez-vous outillé pour…	**Pas du tout outillé 0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**Tout à fait outillé 5**	**Ne s'applique pas à moi**
Superviser la visite ou l'échange *(c.-à-d. accompagner le parent pour qu'il interagisse positivement avec l'enfant, lui proposer des activités, etc.)***?**							
Offrir un soutien aux émotions du parent *(c.-à-d. mettre des mots sur ce qui se passe, reconnaître les émotions du parent telles que la tristesse, le sentiment de perte ou de colère, etc.)***?**							
Offrir un soutien aux émotions de l'enfant *(c.-à-d. coder et décoder les émotions de l'enfant, le soutenir, lui donner des explications verbales sur ce qui se passe, le sécuriser, etc.)***?**							
Utiliser vos observations pour donner une rétroaction aux parents *(c.-à-d. pour permettre aux parents de s'ajuster dans l'immédiat et ainsi favoriser une amélioration de la relation avec l'enfant lors de la visite ou de l'échange)***?**							

14. Lors des visites supervisées, quels sont vos principaux rôles? *(Identifiez jusqu'à 3 rôles, **en les classant par ordre d'importance**)*

☐ Ne s'applique pas à ma situation (passer à la question suivante)

Votre rôle…	1er rôle (le plus important)	2e rôle	3e rôle
Superviseur (surveiller, protéger, encadrer)			
Observateur (en position de retrait, observer puis rapporter les faits)			
Expert (évaluer les parents et l'enfant)			
Intervenant (aider la famille avec ses difficultés)			
Facilitateur (accueillir et veiller au bon déroulement de la visite)			
Conseiller (enseigner, démontrer)			
Interprète (Se positionner et analyser la situation pour mieux comprendre la problématique)			
Intermédiaire (transmission d'information, lien entre les acteurs au début et à la fin de la visite)			

15. Lors des échanges de garde supervisés, quels sont vos principaux rôles? *(Identifiez jusqu'à 3 rôles, **en les classant par ordre d'importance**)*

☐ Ne s'applique pas à ma situation (passer à la question suivante)

Votre rôle…	1er rôle (le plus important)	2e rôle	3e rôle
Superviseur (surveiller, protéger, encadrer)			
Observateur (en position de retrait, observer puis rapporter les faits)			
Expert (évaluer les parents et l'enfant)			
Intervenant (aider la famille avec ses difficultés)			
Facilitateur (accueillir et veiller au bon déroulement de la visite)			
Conseiller (enseigner, démontrer)			
Interprète (Se positionner et analyser la situation pour mieux comprendre la problématique)			
Intermédiaire (transmission d'information, lien entre les acteurs au début et à la fin de l'échange)			

16. De manière générale, lors des visites supervisées, quels sont vos sentiments dominants? *(3 réponses maximum)*

☐ Ne s'applique pas à ma situation (passer à la question suivante)

Vos sentiments…	**Sentiment éprouvé**
Vous avez l'impression d'être utile	
Vous avez l'impression d'être un intrus	
Vous vous sentez en confiance (ou en contrôle de la situation)	
Vous ressentez de la peur	
Vous ressentez le soutien de vos collègues	
Vous ressentez de l'ennui	
Vous ressentez du plaisir	
Vous vous sentez perdu ou dépassé devant la situation	
Vous vous sentez tiraillé entre les deux parents ou entre les parents et l'enfant	
Autre (1) (précisez : _____)	
Autre (2) (précisez : _____)	

17. De manière générale, lors des échanges de garde supervisés, quels sont vos sentiments dominants? *(3 réponses maximum)*

☐ Ne s'applique pas à ma situation (passer à la question suivante)

Vos sentiments…	**Sentiment éprouvé**
Vous avez l'impression d'être utile	
Vous avez l'impression d'être un intrus	
Vous vous sentez en confiance (ou en contrôle de la situation)	
Vous ressentez de la peur	
Vous ressentez le soutien de vos collègues	
Vous ressentez de l'ennui	
Vous ressentez du plaisir	
Vous vous sentez perdu ou dépassé devant la situation	
Vous vous sentez tiraillé entre les deux parents ou entre les parents et l'enfant	
Autre (1) (précisez : _____)	
Autre (2) (précisez : _____)	

Forces et faiblesses des services de droits d'accès supervisés

Puisque vous travaillez au sein d'une ressource de droits d'accès, nous considérons que vous êtes parmi les mieux placés pour nous expliquer les forces et les faiblesses de ce service. Votre expertise est essentielle pour nous aider à proposer des améliorations. Les questions qui suivent servent à exprimer votre opinion sur les services de droits d'accès supervisés.

18. **Veuillez identifier jusqu'à trois points forts des services de droits d'accès supervisés au Québec.** *(Au moins une réponse suggérée)*

    ☐ _____
    ☐ _____
    ☐ _____

19. **Dans les services de droits d'accès supervisés au Québec, pouvez-vous identifier jusqu'à trois éléments qui posent des difficultés?** *(Au moins une réponse suggérée)*

    ☐ _____
    ☐ _____
    ☐ _____

20. **Quelles sont les pistes d'amélioration que vous aimeriez proposer pour bonifier les services de droits d'accès supervisés au Québec?** *(Au moins une réponse suggérée)*

    ☐ _____
    ☐ _____
    ☐ _____

Perception du système judiciaire

Les droits d'accès supervisés s'exercent généralement dans un contexte judiciaire, à la suite d'une ordonnance. Les prochaines questions visent à documenter votre point de vue quant au système judiciaire, plus particulièrement votre perception des juges et des avocats.

21. **Quels sont les trois premiers mots qui vous viennent spontanément à l'esprit lorsque vous pensez au rôle exercé par les avocats dans les services de droits d'accès supervisés?**

    ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____

22.

	Médiocre	Insatisfaisant	Satisfaisant	Excellent	Je n'ai pas de lien
De manière générale, comment percevez-vous votre lien de collaboration avec les avocats?					

23. Selon vous, qu'est-ce qui facilite la collaboration avec les acteurs du système judiciaire (juges, avocats)? *(50 mots maximum)*

☐ _____

24. À votre avis, qu'est-ce qui complexifie la collaboration avec les acteurs du système judiciaire (juges, avocats)? *(50 mots maximum)*

☐ _____

Mandat de supervision

Alors que les questions précédentes cherchaient à connaître votre opinion quant au système judiciaire, les deux prochaines questions s'intéressent au mandat de supervision qui vous est confié. Dans ce contexte, le mandat de supervision se réfère à ce qui est déterminé dans l'ordonnance de la Cour supérieure, dans l'entente volontaire ou dans celle survenue en médiation entre les parents.

25. Est-ce que vous…

- ☐ **Supervisez** uniquement des droits d'accès? (passer à la question 27)
- ☐ **Administrez** uniquement un service de droits d'accès supervisés? (passer à la question 26)
- ☐ **Supervisez** des droits d'accès et **administrez** un service de droits d'accès? (passer à la question 26)

26.

Le mandat de supervision qui vous est transmis par la Cour supérieure, l'entente survenue après une médiation ou l'entente volontaire précisent-t-ils…	**Jamais**	**Parfois**	**Souvent**	**Toujours**	**Je n'y ai pas accès**
Le motif des services					
L'objectif poursuivi par les visites ou les échanges supervisés					
La fréquence des visites ou des échanges					
La durée du mandat ou de l'entente					
Les personnes autorisées à participer à la visite					
La date de révision du mandat ou de l'entente					
La tarification des services (c.-à-d. quel parent paye quoi)					

27.

Avant de superviser une visite ou un échange de garde, disposez-vous des informations suivantes?	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	Je n'y ai pas accès
Le motif des services					
L'objectif poursuivi par les visites ou les échanges supervisés					
La fréquence des visites ou des échanges					
La durée du mandat ou de l'entente					
Les personnes autorisées à participer à la visite					
La date de révision du mandat ou de l'entente					
La tarification des services (c.-à-d. quel parent paye quoi)					

28. Veuillez identifier jusqu'à trois pistes pour améliorer le mandat de supervision qui vous est transmis. *(Au moins une réponse suggérée)*

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

Rapports-synthèses

Il est à noter que pour les questions 29 à 22, l'expression « rapport-synthèse » se réfère au rapport qui est transmis au tribunal lorsque demandé.

29. Dans votre travail, devez-vous rédiger des rapports-synthèses pour le tribunal?

☐ Oui (passer à la question 30) ☐ Non (passer à la question 33)

30. Veuillez identifier jusqu'à trois éléments que vous considérez importants lors de la rédaction d'un rapport-synthèse. *(Au moins une réponse suggérée)*

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

31.

	Aucunement outillé	Passablement outillé	Bien outillé	Très bien outillé	Je ne rédige pas de rapports
Jusqu'à quel point vous sentez-vous outillé pour rédiger des rapports-synthèses?					

32. À votre avis, comment pourriez-vous être mieux outillé pour rédiger des rapports-synthèses? *(50 mots maximum)*

☐ _____

Sécurité et situations d'intervention

Les prochaines questions s'intéressent à votre sentiment de sécurité lors de la supervision de droits d'accès. Elles cherchent à documenter les situations qui, s'il y a lieu, alimentent votre sentiment d'insécurité.

33.

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas
Lors des visites supervisées, vous arrive-t-il d'être inquiet pour votre sécurité?					

34.

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas
Lors des échanges de garde supervisés, vous arrive-t-il d'être inquiet pour votre sécurité?					

35. Si vous êtes parfois, souvent ou toujours inquiet, pouvez-vous identifier la source de vos préoccupations?

☐ _____

36. Pouvez-vous décrire brièvement une situation plus complexe où vous avez eu à intervenir *(p. ex. l'enfant refuse les contacts avec le parent visiteur)**?***

☐ _____

37. Le questionnaire est maintenant terminé. Nous vous remercions pour le temps que vous venez d'y consacrer. Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter?

☐ _____