

# PROJET-PILOTE D'IDENTIFICATION ET DE SUIVI ADAPTÉ DES SITUATIONS DE VIOLENCE CONJUGALE EN MÉDIATION FAMILIALE

## Rapport final

Mirette Torkia, B.Sc., M.A. (Mesure et évaluation)

Pour l'A.M.F.Q. et le C.O.A.M.F. ainsi que leurs partenaires à ce  
projet, le Regroupement des maisons pour femmes  
victimes de violence conjugale et  
le Réseau à cœur d'homme

Décembre 2011

# TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	- 7 -
Remerciements	- 7 -
Introduction	- 8 -
1. Description et déroulement du Projet	- 10 -
1.1. Formation gratuite de 6 heures	- 10 -
1.2. Service de consultation	- 11 -
2. Démarche d'évaluation du Projet	- 12 -
2.1. Évaluation du Centre d'appel S.O.S. Violence-Médiation	- 12 -
2.2. Évaluation de la formation	- 12 -
2.2.1. Questionnaire aux participantes et participants	- 12 -
2.2.2. Questionnaire aux formateurs	- 13 -
2.2.3. Questionnaire Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale	- 13 -
3. Évaluation du Centre d'appel : les résultats	- 14 -
4. Évaluation de la formation : les résultats	- 15 -
4.1. Résultats obtenus à partir du Questionnaire aux participantes et participants	- 15 -
4.1.1. Quelques caractéristiques des répondants	- 15 -
4.1.2. Organisation générale de la formation	- 19 -
4.1.3. Répartition du temps de formation et qualité du matériel	- 21 -
4.1.4. Climat dans lequel s'est déroulée la formation	- 22 -
4.1.5. Contenu de la formation versus objectifs visés	- 22 -
4.1.6. Qualité de l'enseignement	- 24 -
4.1.7. Impact projeté de la formation sur la pratique	- 26 -
4.1.8. Appréciation générale de la formation	- 27 -
4.2. Résultats obtenus à partir du Questionnaire Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale	- 28 -
4.2.1. Appartenance à un ordre professionnel ou à un centre jeunesse	- 28 -
4.2.2. Date à laquelle la formation a été suivie	- 29 -
4.2.3. Nombre de dossiers traités en médiation depuis la formation et cheminement de ces dossiers	- 30 -
4.2.3.1. Nombre de dossiers selon la date à laquelle la formation a été suivie	- 30 -
4.2.3.2. Pourcentage de dossiers dans lesquels les médiateurs ont détecté de la violence	- 33 -

4.2.3.3. Nombre de dossiers dans lesquels les répondants ont mis fin au processus après avoir détecté de la violence	- 34 -
4.2.3.4. Nombre de dossiers dans lesquels les répondants ont détecté de la violence et dans lesquels ils ont poursuivi le processus en ayant recours à un processus adapté	- 34 -
4.2.4. Outils d'évaluation des stratégies du couple utilisés depuis la formation et perception de leur utilité	- 35 -
4.2.4.1. Nombre d'outils utilisés	- 36 -
4.2.4.2. Manière dont les outils présentés dans la formation ont été utilisés pour dépister la violence conjugale et perception de leur utilité	- 37 -
4.2.5. Procédures mises en œuvre depuis la formation pour mettre fin à l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée et perception de leur utilité	- 39 -
4.2.5.1. Nombre de procédures utilisées	- 39 -
4.2.5.2. Perception de l'utilité des procédures pour mettre un terme à l'intervention dans les dossiers comportant de la violence	- 40 -
4.2.5.3. Référence à des non médiateurs	- 41 -
4.2.6. Procédures mises en œuvre depuis la formation pour poursuivre l'intervention dans les dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée et perception de leur utilité	- 42 -
4.2.6.1. Nombre de procédures utilisées	- 42 -
4.2.6.2. Perception de l'utilité des procédures pour poursuivre l'intervention dans les dossiers comportant de la violence	- 43 -
4.2.6.3. Préférence des répondants quant à l'interruption ou à la poursuite de la médiation dans les dossiers qui comportent de la violence conjugale	- 45 -
4.2.7. Ce que la formation a apporté aux répondants	- 45 -
4.2.7.1. Habilités que la formation a permis aux répondants d'améliorer de façon significative	- 45 -
4.2.7.2. Nombre de cas de violence que le fait d'avoir suivi la formation a permis de détecter	- 45 -
4.2.7.3. En quoi et comment la formation a-t-elle aidé à dépister la violence?	- 47 -
4.2.7.4. En quoi et comment la formation a-t-elle aidé à poursuivre l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée?	- 47 -
4.2.7.5. En quoi et comment la formation a-t-elle aidé à mettre fin à l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée?	- 47 -
4.2.8. Besoins des médiateurs et suites à donner à la formation	- 48 -
4.2.8.1. Cadre dans lequel le contenu de la formation devrait désormais être intégré	- 48 -
4.2.8.2. Maintien et consolidation des habilités développées	- 48 -
4.2.8.3. Faible utilisation du centre d'appel	- 49 -
4.2.8.4. Modalités de suivi à la formation	- 49 -
Conclusion	- 52 -
Recommandations	- 54 -

Annexes	- 55 -
Annexe 1 : Prémices du projet	- 56 -
Annexe 1A : Extraits de la lettre d'acceptation du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale	- 57 -
Annexe 1B : Rapport du focus group Médiation familiale et violence conjugale (sept. 2007)	- 59 -
Annexe 1C : Résultats de l'enquête	- 62 -
Annexe 2 : Devis de la formation	- 71 -
Annexe 3 : Questionnaires du centre d'appel	- 75 -
Annexe 3A : Questionnaire aux consultants	- 76 -
Annexe 3B : Questionnaire aux médiateurs requérants – 1e consultation	- 79 -
Annexe 3C : Questionnaire aux médiateurs requérants – consultations subséquentes	- 84 -
Annexe 4 : Questionnaires de la formation	- 87 -
Annexe 4A : Questionnaire aux participants	- 88 -
Annexe 4B : Questionnaire aux formateurs	- 96 -
Annexe 4C : Questionnaire Impact de la formation	- 99 -
Annexe 5 : Précisions et commentaires recueillis par le biais du questionnaire Impact	- 120 -
Annexe 5A : Question 4	- 121 -
Annexe 5B : Question 5	- 121 -
Annexe 5C : Question 11	- 121 -
Annexe 5D : Question 13	- 122 -
Annexe 5E : Question 16	- 122 -
Annexe 5F : Question 18	- 127 -
Annexe 5G : Question 19	- 129 -
Annexe 5H : Question 20	- 132 -
Annexe 5I : Question 21	- 134 -
Annexe 5J : Question 22	- 135 -
Annexe 5K : Question 23	- 137 -
Annexe 5L : Question 24	- 140 -
Annexe 6 : Communiqué envoyé aux médiateurs familiaux accrédités concernant le centre d'appel	- 148 -
Annexe 7 : Représentativité des répondants au Questionnaire aux participantes et participants et au questionnaire Impact	- 155 -

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Nombre de médiateurs qui ont participé à chacune des formations gratuites offertes. ....	- 10 -
Tableau 2 :	Nombre et pourcentage de médiateurs qui ont répondu au questionnaire en fonction de la date à laquelle ils ont suivi la formation (N=69). ....	- 29 -
Tableau 3 :	Nombre de dossiers traités en médiation depuis la formation (N=77). ....	- 30 -
Tableau 4A :	Nombre et moyenne de dossiers traités en médiation selon la date à laquelle la formation a été suivie, regroupement 100 dossiers et plus inclus (N=69). ....	- 31 -
Tableau 4B :	Nombre et moyenne de dossiers traités en médiation selon la date à laquelle la formation a été suivie, regroupement 100 dossiers et plus exclu (N=64). ....	- 32 -
Tableau 5 :	Pourcentage de dossiers dans lesquels de la violence a été détectée (N=58). ....	- 33 -
Tableau 6 :	Cheminement des dossiers traités par 41 répondants. ....	- 35 -
Tableau 7 :	Outils d'évaluation des stratégies du couple utilisés depuis la formation (N=62). ....	- 36 -
Tableau 8 :	Nombre d'outils présentés dans la formation et utilisés par chaque médiateur depuis la formation (N=56). ....	- 37 -
Tableau 9 :	Utilisation et perception de l'utilité des outils présentés durant la formation ....	- 38 -
Tableau 10 :	Procédures mises en œuvre pour mettre fin à l'intervention dans des dossiers comportant de la violence (N=40). ....	- 39 -
Tableau 11 :	Nombre de procédures mises en œuvre par chaque médiateur depuis la formation pour mettre un terme à son intervention dans les dossiers comportant de la violence (N=40). ....	- 40 -
Tableau 12 :	Perception de l'utilité des procédures pour mettre fin à l'intervention dans des dossiers comportant de la violence ....	- 41 -
Tableau 13 :	Procédures mises en œuvre depuis la formation pour poursuivre l'intervention dans les dossiers comportant de la violence (N=39). ....	- 42 -
Tableau 14 :	Nombre de procédures mises en œuvre par chaque médiateur depuis la formation pour poursuivre son intervention dans les dossiers comportant de la violence (N=39). ....	- 43 -
Tableau 15 :	Perception de l'utilité des procédures visant à faciliter la poursuite de l'intervention dans les dossiers comportant de la violence. ....	- 44 -

## LISTE DES HISTOGRAMMES

Histogramme 1 :	Quelques caractéristiques des répondants .....	- 17 -
Histogramme 2 :	Organisation générale de la formation .....	- 20 -
Histogramme 3 :	Répartition du temps de formation et qualité du matériel .....	- 21 -
Histogramme 4 :	Climat dans lequel la formation s'est déroulée .....	- 22 -
Histogramme 5 :	Contenu de la formation versus objectifs visés .....	- 23 -
Histogramme 6 :	Qualité de l'enseignement.....	- 24 -
Histogramme 7 :	Impact projeté de la formation sur la pratique .....	- 25 -
Histogramme 8 :	Appréciation générale de la formation.....	- 27 -
Histogramme 9 :	Habilités que la formation a permis d'améliorer .....	- 46 -
Histogramme 10 :	Modalités de suivi à la formation.....	- 51 -

## AVANT-PROPOS

Cette étude a été réalisée dans le cadre du *Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale* qui a fait l'objet d'une convention de subvention avec le ministère de la Justice du Québec et de la participation financière du ministère de la Justice du Canada dans le cadre du Fonds de soutien des familles. Les opinions exprimées par l'auteur ne représentent pas nécessairement le point de vue des ministères de la Justice du Québec et du Canada.

## REMERCIEMENTS

Ce projet-pilote sur les situations de violence conjugale en médiation familiale a impliqué le concours de plusieurs personnes et organismes. Nous tenons à remercier plus particulièrement les institutions et groupes suivants pour leur apport exceptionnel, leur soutien et leur engagement indéfectible envers ce projet.

- À l'A.M.F.Q. (Association de médiation familiale du Québec) pour son implication active au projet de formation, sa gestion des ressources financières et son esprit de partenariat;
- Au C.O.A.M.F. (Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale) pour son leadership et sa capacité à permettre la concertation de tous les responsables de la médiation au sein des organismes impliqués;
- Aux consultants provenant des Maisons pour femmes victimes de violence conjugale, du réseau à cœur d'homme – Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence et des médiateurs familiaux pour leur collaboration au Centre d'appel;
- Aux formateurs qui ont élaboré et mis en œuvre le contenu et l'approche pédagogique de la formation en violence et médiation familiale;
- Aux médiateurs familiaux qui ont participé aux formations et qui ont pris le temps de répondre aux questionnaires;
- Au ministère de la Justice du Québec et au ministère de la Justice du Canada pour leur soutien financier;

Nous tenons à exprimer notre gratitude.

### **Le comité directeur du projet :**

Lorraine Fillion et Pierrette Brisson, Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale

Louise Riendeau et Pascale Bouchard, Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Sylvain Lévesque et Mario Trépanier, à cœur d'homme – Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence

Violaine Belzile, Association de médiation familiale du Québec

Gérald Côté, psychologue médiateur

Mirette Torkia, Groupe d'intervention en enseignement supérieur (GIES), chercheure responsable de l'évaluation du projet

# INTRODUCTION<sup>1</sup>

La problématique de la médiation familiale sur fond de violence conjugale est, depuis plusieurs années déjà, une préoccupation bien présente dans les travaux du Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (C.O.A.M.F.) et de l'Association de médiation familiale du Québec (A.M.F.Q.). Qu'il suffise de mentionner la conférence de Ann Milnes, thérapeute et médiatrice familiale américaine, au colloque annuel de 1999 du COAMF, la mise en place, en 2000, d'un comité du C.O.A.M.F. sur la violence et la médiation, le projet-pilote d'expérimentation d'un protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflits en médiation familiale, projet dont le rapport a été soumis en 2005 par Justin Lévesque.

Suite à ce rapport, le C.O.A.M.F. invitait, en janvier 2006, le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale (appelé ci-après le *Regroupement des maisons*) à se joindre à un groupe de travail pour « établir un nouveau protocole ou un retrait du médiateur dans la situation où des éléments de violence sont dépistés ». Le *Regroupement des maisons* a accepté dans le but d'augmenter les compétences des médiateurs pour qu'ils puissent mieux s'acquitter de leur devoir de vérifier le consentement libre et éclairé des personnes qui font appel à eux. Il a ainsi consenti à mettre son expertise à la disposition du groupe de travail pour bonifier la formation des médiateurs sur la question de la violence conjugale et de la sécurité des personnes qui vivent cette problématique. Le Comité directeur médiation et violence était ainsi formé.

Soucieux d'inclure, dans la formation à élaborer, de l'outillage sur les façons de faire pour proposer aux hommes qui utilisent la violence de demander de l'aide, le COAMF a sollicité la participation d'à cœur d'homme - Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence (ci-après appelé à *cœur d'homme*) au groupe de travail.

Le Comité directeur médiation et violence était préoccupé par la nécessité d'uniformiser le contenu des formations de base et complémentaire offertes aux médiateurs. Un sous-comité a alors élaboré des canevas de formation pour la formation de base des médiateurs ainsi que pour la formation complémentaire. Toutefois la mise en application de ces contenus ne pouvait se faire tant qu'il n'y aurait pas de modification législative.

Le Comité directeur médiation et violence était également préoccupé par la nécessité d'offrir de la formation continue aux médiateurs déjà en exercice. Parallèlement, on a opté d'offrir dans un premier temps du soutien aux médiateurs pour l'évaluation des stratégies du couple (conflit versus stratégies de domination - violence conjugale).

Le rapport du Comité directeur médiation et violence a été soumis au COAMF qui l'a adopté le 25 janvier 2007.

Une des pistes envisagées pour le soutien des médiateurs était la mise sur pied d'un service de consultation offert par des intervenants spécialisés en intervention en violence conjugale issus du *Regroupement des maisons* et d'*cœur d'homme*, le rôle de ces consultants étant de soutenir les médiateurs dans leur tâche d'évaluer les stratégies du couple et de les aider dans l'orientation de l'intervention adaptée à la situation. Un autre moyen préconisé était la diffusion d'informations sur les ressources auxquelles les médiateurs pourraient référer leurs clients.

Afin de valider l'adéquation de ces moyens avec les besoins du médiateur, le *Regroupement des maisons* a poursuivi sa collaboration avec l'A.M.F.Q. et le C.O.A.M.F., a organisé avec leur concours un focus group avec 14 médiateurs en septembre 2007 et a demandé au ministère de la Justice de faire parvenir à l'ensemble des médiateurs du Québec un questionnaire de 19 questions auquel 121 personnes ont répondu.

Les résultats de ces démarches (c.f. annexe 1) ont conduit à croire que la formation de base et la formation complémentaire actuelle ne permettent pas suffisamment aux médiateurs de distinguer les situations de

---

<sup>1</sup> Dans ce document, le générique masculin est utilisé à seule fin d'alléger le texte.

violence conjugale des conflits sévères, d'évaluer le risque associé à chacune des situations rencontrées et d'opter pour l'intervention la plus adaptée.

Par contre, étant donné le nombre limité de dossiers traités par plusieurs médiateurs, la formation seule ne pourrait suffire à développer une expertise en dépistage de la violence. Un soutien ou un accompagnement pourrait par contre permettre de comprendre les situations qui présentent des zones grises et de choisir l'intervention appropriée.

Fort de ces résultats, le Comité directeur médiation et violence en est arrivé à la conclusion qu'il serait utile, voire même nécessaire d'offrir d'une part de la formation continue aux médiateurs en exercice pour leur permettre de mieux intervenir dans les situations de violence conjugale et, d'autre part, de mettre à leur disposition un service de consultation offert par des médiateurs ou intervenants experts en violence conjugale.

Le Projet-pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale ci-après appelé le *Projet*, venait de prendre forme. Il a été préparé par le C.O.A.M.F., en partenariat avec le *Regroupement des maisons, à cœur d'homme*, et l'A.M.F.Q..

Les objectifs généraux du projet étaient :

- Habilitier les médiateurs familiaux à reconnaître la présence de violence conjugale chez les couples qu'ils rencontrent;
- Les soutenir pour permettre l'intervention la plus sécuritaire pour la victime, ses enfants et pour la personne dominante, pour les aider à mieux référer, à mieux intervenir ou mettre fin à la médiation;
- Leur permettre d'intervenir de façon adaptée en collaboration avec les organismes spécialisés en violence conjugale.

Une demande de subvention pour ce projet a été adressée en mai 2009 au Ministre de la Justice, au Ministre de la sécurité publique, au Ministre de la famille ainsi qu'au Ministre de la santé et des services sociaux

Le Ministre de la justice ayant accepté de subventionner le *Projet*, ce dernier a débuté à l'automne 2009.

Le présent rapport décrit le projet dans son ensemble, son déroulement et l'évaluation qui a été faite de chacune de ses dimensions.

# 1. DESCRIPTION ET DÉROULEMENT DU PROJET

Le Projet-pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale comportait deux composantes :

- Une formation gratuite de 6 heures;
- Un service de consultation.

## 1.1. Formation gratuite de 6 heures

Cette formation a été offerte dans le cadre de la formation continue disponible à tous les médiateurs. D'une durée de 6 heures (une journée complète), et considérant le contenu des formations de base et complémentaire, la formation avait pour objectifs d'enrichir les connaissances des participants eu égard à la violence conjugale et de leur permettre de développer ou de consolider leurs habiletés d'intervention dans un tel contexte. À titre indicatif, l'avant-midi de la formation était consacré au dépistage de la violence conjugale en situation de médiation familiale tandis que l'après-midi permettait de se pencher sur les divers types d'intervention possibles dans ce contexte. Le devis de la formation fait l'objet de l'annexe 2.

Le contenu de la formation développée dans le cadre du *Projet* a été élaboré par un sous-comité du Comité directeur du *Projet*, en partenariat avec tous les partenaires impliqués à savoir, le C.O.A.M.F., le *Regroupement des maisons, à cœur d'homme* et l'A.M.F.Q..

Chaque formation était donnée par une équipe de quatre personnes : deux médiateurs familiaux (un d'un champ de pratique psychosocial et l'autre d'un champ de pratique juridique), une intervenante auprès des femmes victimes de violence conjugale, membre du *Regroupement des maisons*, et un intervenant auprès des hommes ayant des comportements violents, membre de *à cœur d'homme*.

Au total, une séance expérimentale et 13 séances régulières de formation ont été offertes entre le 26 septembre 2009 et le 29 avril 2011 et ce, dans six localités différentes, permettant ainsi à 337 médiateurs d'y participer. La séance expérimentale, celle du 26 septembre 2009, a été offerte dans le cadre du colloque annuel de l'A.M.F.Q. et visait à recueillir le point de vue des participants tant sur le contenu présenté que sur l'approche pédagogique privilégiée. Par la suite, et à la lueur de ces suggestions, la séance a été modifiée pour tenir compte des commentaires recueillis. Le tableau suivant présente le détail de la participation à chacune des 14 séances offertes.

**Tableau 1 : Nombre de médiateurs qui ont participé à chacune des formations gratuites offertes.**

Numéro de la formation	Date	Lieu	Nombre de médiateurs présents
1 (séance expérimentale)	2009-09-26	Montréal	34
2	2010-01-29	Montréal	32
3	2010-01-30	Laval	23
4	2010-03-26	Montréal	30
5	2010-03-27	Montréal	24
6	2010-04-23	Sherbrooke	15
7	2010-09-10	Lévis	24
8	2010-09-25	Montréal	14
9	2010-11-12	Boucherville	14
10	2010-11-26	Laval	21
11	2010-12-03	Montréal	30
12	2010-12-10	Québec	36
13	2011-03-18	Montréal	18
14	2011-04-29	Québec	22

À la fin de chaque séance régulière, tous les participants étaient invités à remplir un questionnaire d'appréciation de toutes les facettes de la formation. Les résultats rapportés dans le présent rapport eu égard à la formation gratuite de 6 heures offerte dans le cadre du *Projet* sont, entre autres, le fruit des données ainsi recueillies.

## 1.2. Service de consultation

Dans le cadre du *Projet*, le service de consultation a pris la forme d'un Centre d'appel qui est entré en opération le 12 avril 2010 et devait le demeurer pendant 12 mois. Dans un premier temps, les médiateurs familiaux ont été informés du mode opératoire de ce centre par voie de communiqué (c.f. annexe 6). Par la suite, un plan de publicité en 5 volets a été élaboré par le Comité directeur violence et médiation et mis en œuvre par les instances concernées :

- Une lettre personnalisée a été adressée à tous les médiateurs familiaux par le président de leur ordre ou par le Ministère de la justice. Cette lettre était accompagnée d'un autocollant expliquant la marche à suivre pour avoir recours au *Centre*.
- Un article dont le contenu était adapté à chaque profession pour bien cibler les besoins et les intérêts des médiateurs a été publié dans le journal de chaque ordre.
- Un encart publicitaire régulier a été placé dans le bulletin de chaque ordre.
- Des autocollants ont été placés dans la pochette des participants au colloque 2010 de l'A.M.F.Q..
- Un déjeuner causerie au cours duquel l'existence du *Centre* a été publicisée a été tenu le vendredi 24 septembre dans le cadre du colloque 2010 de l'A.M.F.Q..

De plus, dans chacune des séances régulières de formation offertes, les formateurs informaient les participants de l'existence du *Centre*, de ses objectifs et de la manière d'y avoir recours.

Le *Centre* était à la disposition des médiateurs du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h. Il devait répondre à leurs questions qui, selon leur nature, pouvaient être adressées à l'une ou l'autre de quatre options de boîte vocale :

Option 1. Distinction de la dynamique de domination (violence conjugale) avec d'autres types de violence, référence des conjoints victimes de violence conjugale vers les ressources appropriées, évaluation des risques et aide à la mise en place de scénarios de sécurité.

Ces appels étaient pris en charge par une intervenante du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Option 2. Distinction de la dynamique de domination (violence conjugale) avec d'autres types de violence, comment aborder la référence des conjoints ayant des comportements violents vers les ressources, évaluation des risques et aide à la mise en place de scénarios de sécurité.

Ces appels étaient pris en charge par un(e) intervenant(e) de à cœur d'homme

Option 3. Adaptation du processus de médiation et stratégies du médiateur tant pour l'évaluation des stratégies du couple lors de conflits que pour la mise en place d'un processus adapté dans un cas de violence, incluant la manière de mettre fin au processus en toute sécurité pour le conjoint victime de violence conjugale, le conjoint ayant des comportements violents et le médiateur.

Ces appels étaient pris en charge par un médiateur ayant été sélectionné par les membres médiateurs qui composent le comité violence et médiation du COAMF.

Option 4. Autres questions; le médiateur de garde au centre d'appel prenait les appels de cette boîte vocale et les répartissait au besoin aux deux autres intervenants ou y répondait lui-même.

Face au petit nombre de médiateurs qui y ont eu recours et dans un souci de saine gestion financière, le mode opératoire du *Centre* a été modifié en automne 2010 et son opération interrompue le 12 février 2011.

## 2. DÉMARCHE D'ÉVALUATION DU *PROJET*

Compte tenu de la nature du *Projet*, son évaluation s'est déroulée selon deux modalités distinctes :

- L'évaluation du Centre d'appel;
- L'évaluation des formations.

### 2.1. Évaluation du Centre d'appel S.O.S. Violence-Médiation

L'évaluation du centre d'appel devait être faite par le biais de trois questionnaires en ligne :

- Questionnaire aux consultants (c.f. annexe 3A);
- Questionnaire aux médiateurs requérants – première consultation (c.f. annexe 3B);
- Questionnaire aux médiateurs requérants – consultations subséquentes (c.f. annexe 3C).

En effet, il avait été prévu qu'un médiateur pourrait consulter plusieurs fois pour le même dossier et l'ensemble de la démarche d'évaluation du centre d'appel visait à examiner le soutien apporté au médiateur requérant pour l'ensemble de ses besoins dans un dossier donné.

Les questionnaires visaient aussi à évaluer toute la logistique qui avait été mise en place pour assurer le fonctionnement optimal de la démarche de consultation.

### 2.2. Évaluation de la formation

La formation offerte dans le cadre du *Projet* a été évaluée par le biais de trois questionnaires :

- Le Questionnaire aux participantes et participants (c.f. annexe 4A);
- Le Questionnaire aux formateurs (c.f. annexe 4B);
- Le Questionnaire Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale (c.f. annexe 4C).

#### 2.2.1. Questionnaire aux participantes et participants

D'entrée de jeu, il importe de préciser que **ce questionnaire n'a pas été administré aux participants de la formation du 26 septembre 2009** puisqu'il n'était pas encore disponible. Les informations qui suivent ne concernent donc que les participants qui ont suivi les 13 dernières formations gratuites.

Tel que mentionné précédemment, tous les participants étaient invités à remplir ce questionnaire papier-crayon à la fin de chaque formation. Pour s'assurer d'un taux de réponses adéquat, il devait être rempli sur place et remis aux formateurs avant de quitter la salle. Les réponses ainsi obtenues ont permis de porter un jugement sur la formation dans son ensemble et sur l'utilité que les participants **prévoient alors** qu'elle aurait pour eux.

De manière plus détaillée, les questions posées aux participantes et participants portaient sur :

- Quelques caractéristiques des médiateurs qui ont assisté à la formation;
- L'organisation générale de la formation;
- La répartition du temps de formation et la qualité du matériel;
- Le climat dans lequel la formation s'est déroulée;
- Le contenu de la formation versus les objectifs visés;
- La qualité de l'enseignement;
- L'impact que les participants prévoient alors que la formation aurait sur leur pratique;
- Leur appréciation générale de la formation.

### 2.2.2. Questionnaire aux formateurs

Ce questionnaire a été élaboré afin de recueillir le point de vue des formateurs sur tous les aspects de la formation. Sous forme papier-crayon, il était complété, à la fin de chaque séance, par l'équipe des quatre formateurs et a permis, entre autres, d'obtenir le nombre de personnes effectivement présentes à chacune des formations, donnée essentielle au calcul du taux de réponse au Questionnaire aux participantes et participants.

De plus, à la lueur du déroulement de chaque séance de formation, ce questionnaire visait à faire ressortir, tout changement important que les formateurs auraient pu estimer souhaitable de faire tant au plan du contenu qu'au plan de la démarche pédagogique ou du matériel.

Comme aucune modification majeure de quelque nature que ce soit n'a été jugée souhaitable par les formateurs, les réponses à ce questionnaire ne seront pas traitées dans le présent rapport.

### 2.2.3. Questionnaire Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale

Si le *Questionnaire aux participantes et participants* visait, entre autres, à établir l'impact **anticipé** de la formation sur la pratique des médiateurs, le questionnaire *Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale* avait, pour sa part, entre autres objectifs, de vérifier dans quelle mesure les connaissances acquises et les habiletés développées grâce à la formation s'étaient avérées **effectivement utiles dans la pratique** des médiateurs qui y avaient participé.

Pour assurer la confidentialité, voire même l'anonymat des réponses et aussi pour des raisons budgétaires, le questionnaire *Impact* a été mis en ligne et les médiateurs invités à y répondre au moyen d'un mot de passe qu'ils choisissaient eux-mêmes. Pour ceux qui le souhaitaient, il était également possible de répondre sous forme papier-crayon et de faire parvenir le questionnaire par la poste à l'adjoint à la chercheuse responsable de l'évaluation du projet.

Les médiateurs qui ont suivi la formation ont été répartis dans deux sous-groupes : ceux qui avaient suivi les 12 premières formations incluant celle de septembre 2009 ont été invités à répondre au questionnaire en mai 2011; puis, en septembre 2011, ceux qui avaient suivi les deux dernières formations ont été sollicités. Compte tenu du faible taux de réponse du premier sous-groupe et considérant qu'il s'agissait du plus grand nombre de participants, deux rappels ont été faits. Quant au deuxième sous-groupe, le calendrier du *Projet* n'a pas permis d'en relancer les membres.

De manière plus spécifique, le questionnaire *Impact* portait, entre autres, sur :

- Quelques caractéristiques des médiateurs et de leur pratique;
- La date à laquelle ils ont suivi la formation;
- Les outils et procédures qu'ils utilisent depuis qu'ils ont suivi la formation et la manière dont ils s'en servent pour :
  - dépister la violence conjugale;
  - intervenir dans un tel contexte;
- Le pourcentage de dossiers dans lesquels ils ont dépisté de la violence depuis qu'ils ont suivi la formation et les choix professionnels qu'ils ont faits en lien avec chacun de ces dossiers;
- L'impact qu'ils estiment que la formation a eue sur leur pratique;
- Leurs besoins d'approfondissement, de soutien, de consolidation, ..., des habiletés développées grâce à la formation.

### 3. ÉVALUATION DU CENTRE D'APPEL : LES RÉSULTATS

Au total, seulement sept médiateurs requérants ont eu recours au centre d'appel dont un, deux fois pour le même dossier.

Le questionnaire afférent à chacune de ces consultations a été complété par le consultant concerné.

Toutefois, des sept médiateurs requérants qui ont placé une demande au *Centre*, seuls deux ont rempli leur questionnaire de première consultation et un troisième, le questionnaire de première consultation et celui de consultations subséquentes.

L'appréciation des médiateurs requérants qui ont complété les questionnaires était **excellente** eu égard aux conseils et suggestions qu'ils ont reçus de même qu'au fonctionnement du centre d'appel. Les commentaires suivants sont rapportés à titre d'exemples :

- Poursuivre cette ligne 1-877 plus longtemps qu'une année - très grande utilité pour tous, surtout pour des médiateurs qui œuvrent en privé (seul dans leur bureau).
- SOS médiation familiale violence conjugale a été plus aidant que la formation car la personne de garde peut donner des pistes concrètes reliées à la situation en particulier.

Toutefois, nonobstant les évaluations fort positives recueillies, le petit nombre de répondants n'autorise à tirer aucune conclusion statistique.

Face à ce faible taux d'utilisation, une question visant à en éclairer les motifs a été posée dans le questionnaire *Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale* et les réponses seront résumées à la section 4.2.8.3 du présent rapport.

## 4. ÉVALUATION DE LA FORMATION : LES RÉSULTATS

### 4.1. Résultats obtenus à partir du Questionnaire aux participantes et participants

La formation de septembre 2009 exclue, un total de 303 médiateurs ont suivi la formation. De ce nombre, 214 ont rempli le questionnaire, pour un taux de réponse global de 70,6 %. Les statistiques présentées dans cette section sont donc basées sur ce nombre de répondants.

Précision méthodologique 1	<p>Il est toutefois important de garder à l'esprit que le nombre de 214 ne correspond nullement au nombre de réponses recueillies pour chacune des questions posées. En effet, chaque répondant pouvait choisir de répondre ou non à l'une ou l'autre des questions; il s'en suit donc que le taux de réponse à chacune des questions peut différer du taux de réponse global rapporté ci-dessus.</p> <p>Pour permettre au lecteur l'appréciation la plus juste possible des résultats, le pourcentage ou le nombre de non-réponses (NR) à chacune des questions est rapporté chaque fois que nécessaire.</p>
-------------------------------	---

#### 4.1.1. Quelques caractéristiques des répondants

L'histogramme 1 présente quelques caractéristiques des 214 répondants.

D'entrée de jeu, on peut constater que c'est la question 8 qui affiche, avec 13,6 %, le taux de non-réponses (NR) le plus élevé. En termes absolus, ce pourcentage signifie que seuls 185 répondants sur 214 ont répondu à cette question, les pourcentages afférents à toutes les autres questions de cette section ayant pu être calculés sur un nombre plus grand. En d'autres termes, au moins 185 personnes ont répondu à chacune des questions affichées dans l'histogramme 1, ce qui constitue un groupe assez nombreux pour que les statistiques calculées soient considérées fiables.

Les points saillants de l'histogramme 1 sont :

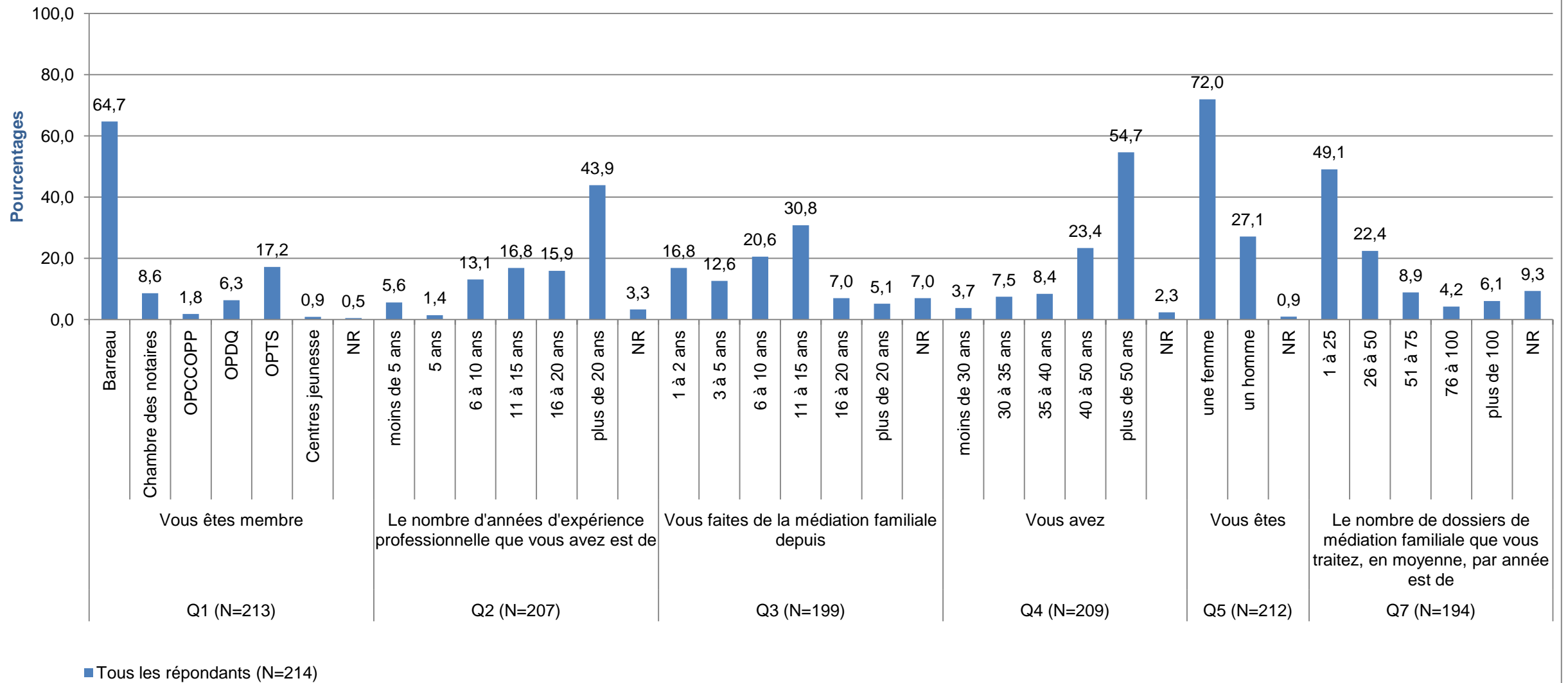
- La majorité des médiateurs qui ont suivi la formation (64,7 %) sont membres du Barreau du Québec, suivis de 17,2 % qui sont affiliés à l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux.
- Près de 60 % des répondants avaient plus de 16 ans d'expérience professionnelle (pas nécessairement en médiation familiale), tandis que le taux de participation des médiateurs qui avaient 5 ans de pratique ou moins ne s'élève qu'à 7 %.
- En ce qui concerne la pratique de la médiation familiale, 30,8 % des répondants déclarent en faire depuis 11 à 15 ans et 20,6 % de 6 à 10 ans.
- En termes d'âge, 54,7 % des répondants ont plus de 50 ans et 23,4 % entre 40 et 50 ans, ce qui élève le pourcentage de répondants de plus de 40 ans à 78,1 %.
- Près des trois quarts des répondants (72 %) sont des femmes.
- Près de la moitié des répondants (49,1 %) traitent, en moyenne, de 1 à 25 dossiers de médiation familiale par année et un peu plus du cinquième (22,4 %) entre 26 et 50.
- Près de la moitié des répondants (46,6 %) pratiquent soit dans la région de Montréal ou en Montérégie.

- Plus de 80 % des répondants avaient pris connaissance des objectifs de la formation avant de s'y inscrire.
- Enfin, 78,5 % des répondants n'avaient pas suivi d'autres formations sur la violence conjugale au cours des deux années précédant la formation.

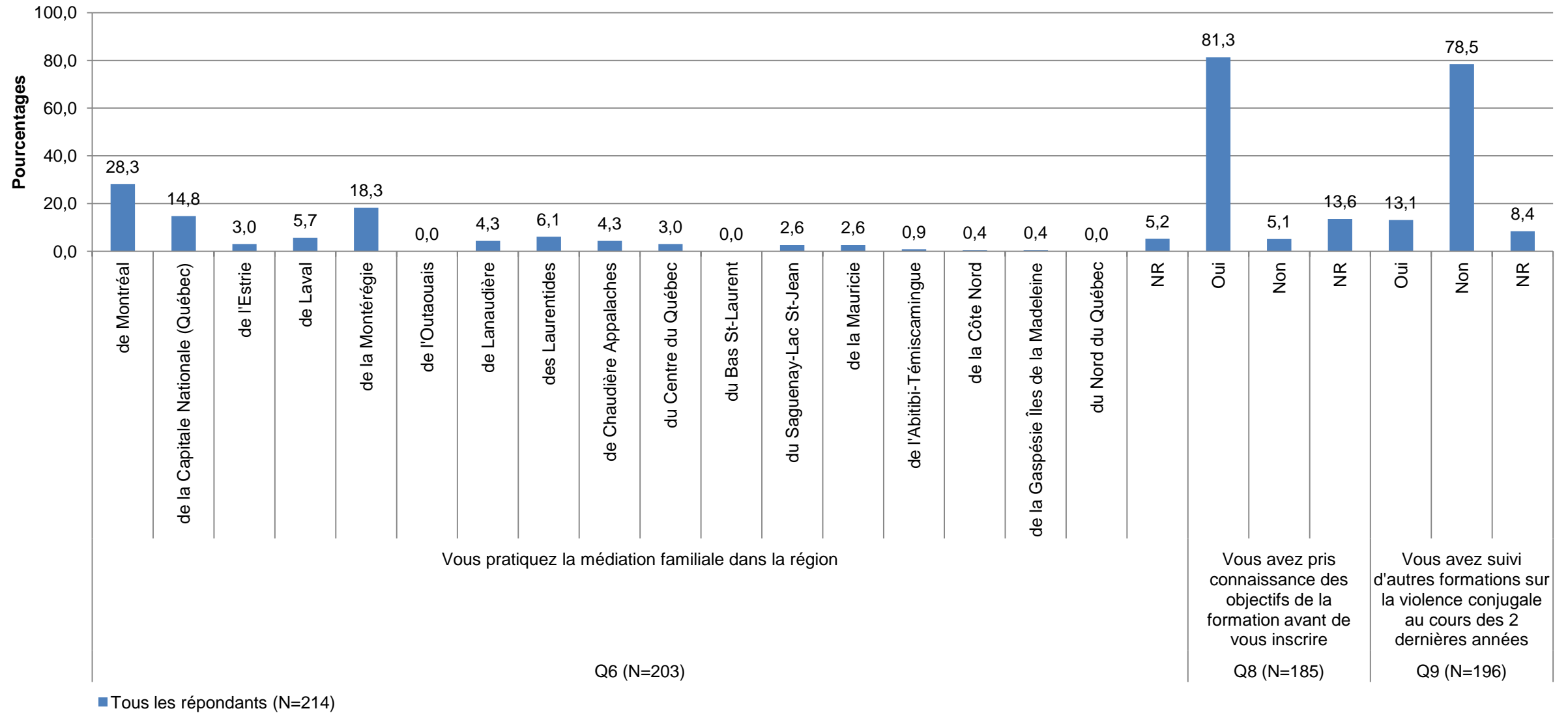
De ce qui précède on peut conclure que le profil prédominant du médiateur qui a répondu au *Questionnaire aux participantes et participants* est une femme, âgée de 40 ans ou plus, membre soit du Barreau du Québec ou de l'OPTS; mais surtout du Barreau, elle pratique soit dans la région de Montréal ou en Montérégie, a plus de 11 ans d'expérience professionnelle générale et entre 6 et 15 ans d'expérience en médiation familiale, traite de 1 à 50 dossiers de médiation familiale par année, n'a pas suivi de formation sur la violence conjugale au cours des deux années précédant la formation et s'y est inscrite après avoir pris connaissance des objectifs de cette formation.

Ce profil est représentatif de l'ensemble des médiateurs familiaux du Québec comme en atteste le tableau Représentativité des répondants au *Questionnaire aux participantes et participants* et au questionnaire *Impact* de l'annexe 7.

## Histogramme 1 Quelques caractéristiques des répondants



## Histogramme 1 (suite) Quelques caractéristiques des répondants



#### 4.1.2. Organisation générale de la formation

Avant de présenter les résultats afférents à cette section et aux suivantes, une précision méthodologique s'impose.

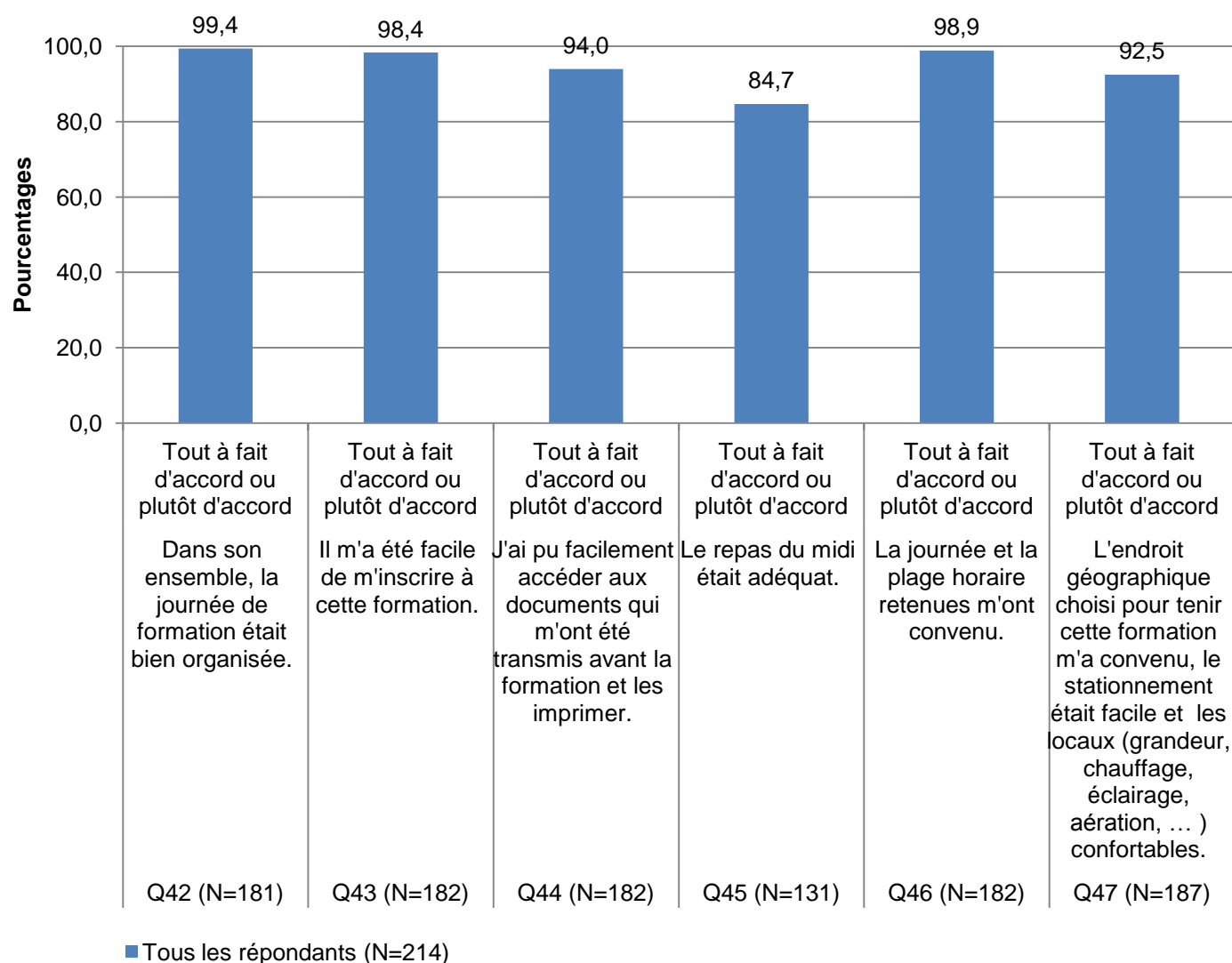
Précision méthodologique 2	<p><b>Le mode de calcul</b></p> <p>La consultation du <i>Questionnaire aux participantes et participants</i> (c.f. annexe 5A) permet de constater que les réponses aux questions 12 à 52 se déclinent, si on exclut le « Je ne sais pas », selon quatre choix :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tout à fait d'accord</li><li>▪ Plutôt d'accord</li><li>▪ Plutôt en désaccord</li><li>▪ Tout à fait en désaccord</li></ul> <p>Or, dans les cas semblables, la pratique d'analyse statistique des résultats veut que l'on regroupe les deux premiers choix à savoir « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord » d'une part, et les choix « Plutôt en désaccord » et « Tout à fait en désaccord » d'autre part. En effet, les recherches indiquent que si le <b>même</b> questionnaire était soumis à plusieurs reprises et dans des circonstances variées aux <b>mêmes</b> personnes, leurs réponses pourraient osciller entre les deux premiers choix <b>ou</b> entre les deux derniers, mais ne basculeraient pas d'une catégorie à l'autre. <b>Le cas échéant, les statistiques présentées dans le présent rapport sont basées sur cette conclusion.</b></p> <p><b>Le mode de présentation des résultats</b></p> <p>Par ailleurs, pour tenir compte du nombre de non-réponses et des « <i>Je ne sais pas</i> » d'une part, et pour alléger les histogrammes et permettre une meilleure interprétation des résultats d'autre part, deux mesures ont été prises :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ pour chacune des questions concernées, le pourcentage combiné des « Tout à fait d'accord » et des « Plutôt d'accord » a été calculé sur le nombre de personnes qui se sont effectivement prononcées. Ceci implique que, pour chacune des questions concernées, les « Je ne sais pas » et les non-réponses ont été soustraits du nombre total de répondants à savoir 214.</li><li>▪ le nombre absolu des réponses sur lesquelles un pourcentage donné a été calculé apparaît à chaque question dans les histogrammes présentés .</li></ul>
-------------------------------	--

L'histogramme 2 rend compte du point de vue des répondants au regard de l'organisation générale de la formation.

L'examen de cet histogramme fait ressortir qu'au moins 131 répondants se sont prononcés sur chacune des six questions concernées, ce qui permet de considérer fiables les statistiques présentées.

Par ailleurs, cinq des six taux affichés excèdent 92 %, le sixième, le plus faible (84,7 %), ayant trait au repas du midi.

## Histogramme 2 Organisation générale de la formation



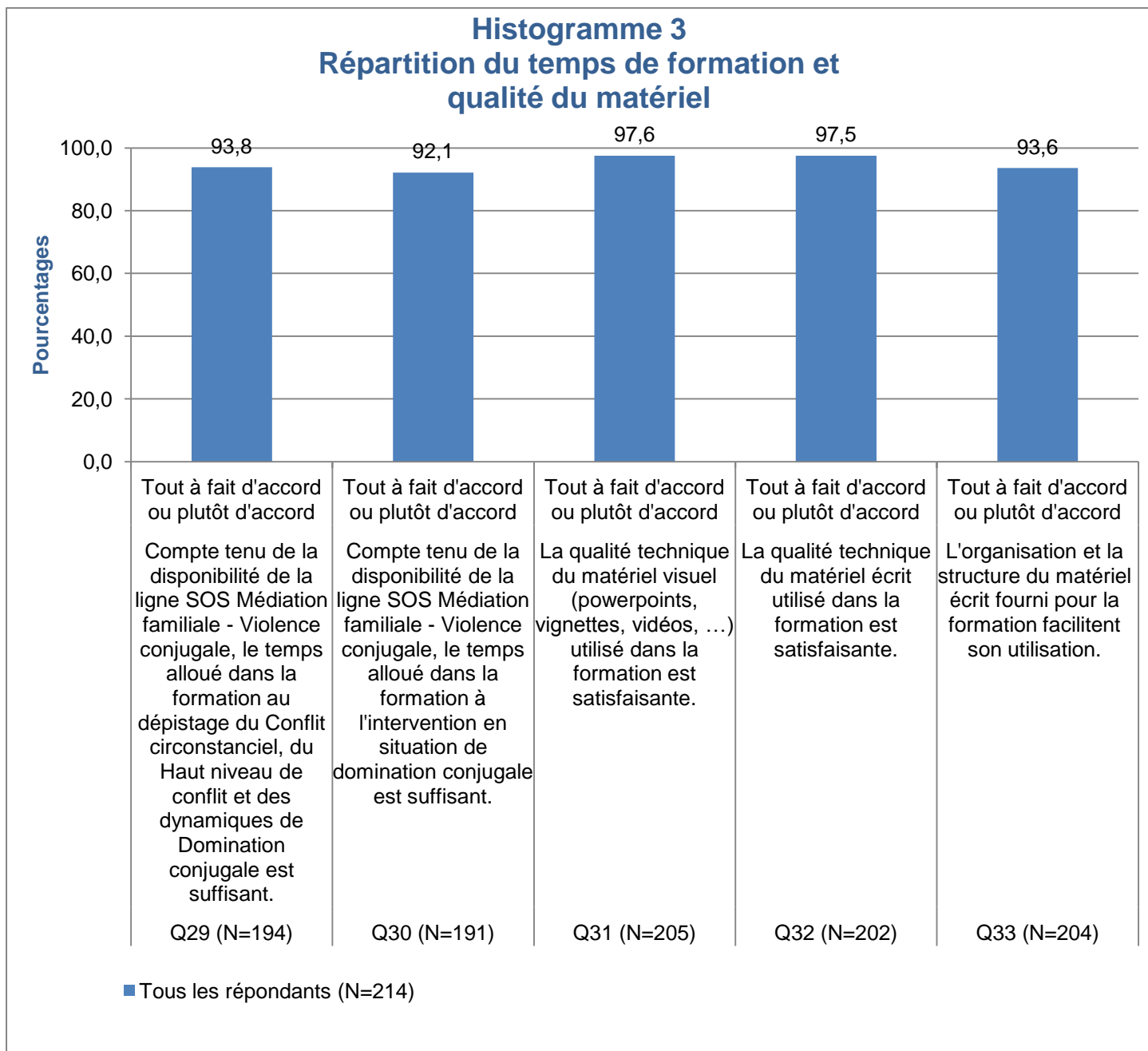
Ces résultats permettent d'affirmer que, selon les répondants, mis à part le repas du midi, l'organisation générale de la formation, la procédure d'inscription, l'accès aux documents, la journée et la plage horaire ainsi que le choix du lieu de formation étaient excellents.

### 4.1.3. Répartition du temps de formation et qualité du matériel

Au moins 191 participants ont répondu à chacune des cinq questions de cette section. Les résultats afférents peuvent donc être considérés fiables. L'histogramme 3 les rapporte.

Comme on peut le constater, les taux affichés varient de 92,1 % à 97,6 %.

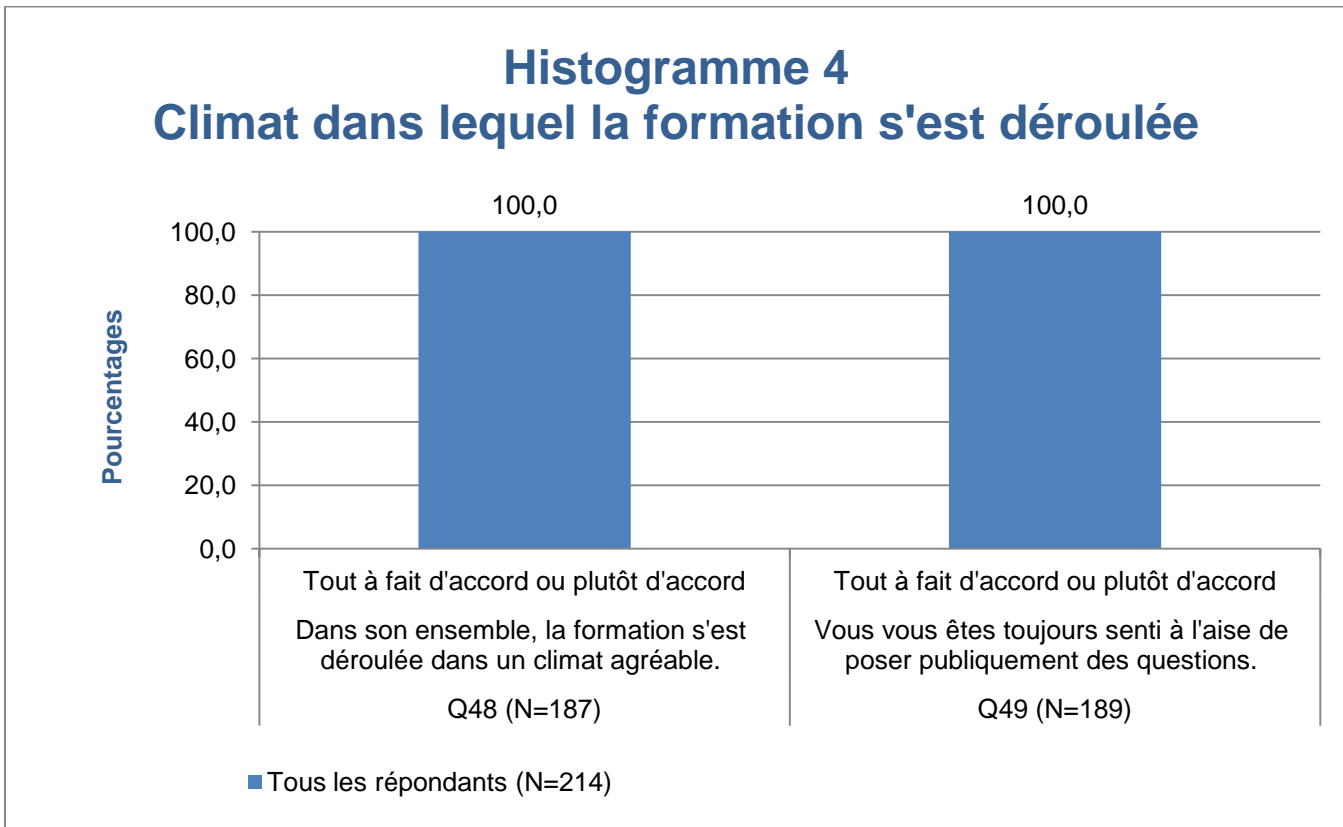
Ces résultats permettent d'affirmer que, selon les répondants, le temps de formation alloué au dépistage de la violence conjugale d'une part, et à l'intervention en situation de domination conjugale d'autre part, la qualité du matériel visuel et technique ainsi que l'organisation et la structure du matériel écrit fourni étaient excellents.



#### 4.1.4. Climat dans lequel s'est déroulée la formation

Deux questions portaient sur cette facette de la formation, Q48 et Q49, auxquelles 187 et 189 médiateurs ont répondu respectivement. Les pourcentages compilés peuvent donc être considérés fiables.

L'histogramme 4 fait ressortir qu'à l'unanimité, les répondants ont trouvé que la formation s'était déroulée dans un climat agréable et qu'en tout temps ils s'étaient sentis à l'aise de poser des questions en public.



#### 4.1.5. Contenu de la formation versus objectifs visés

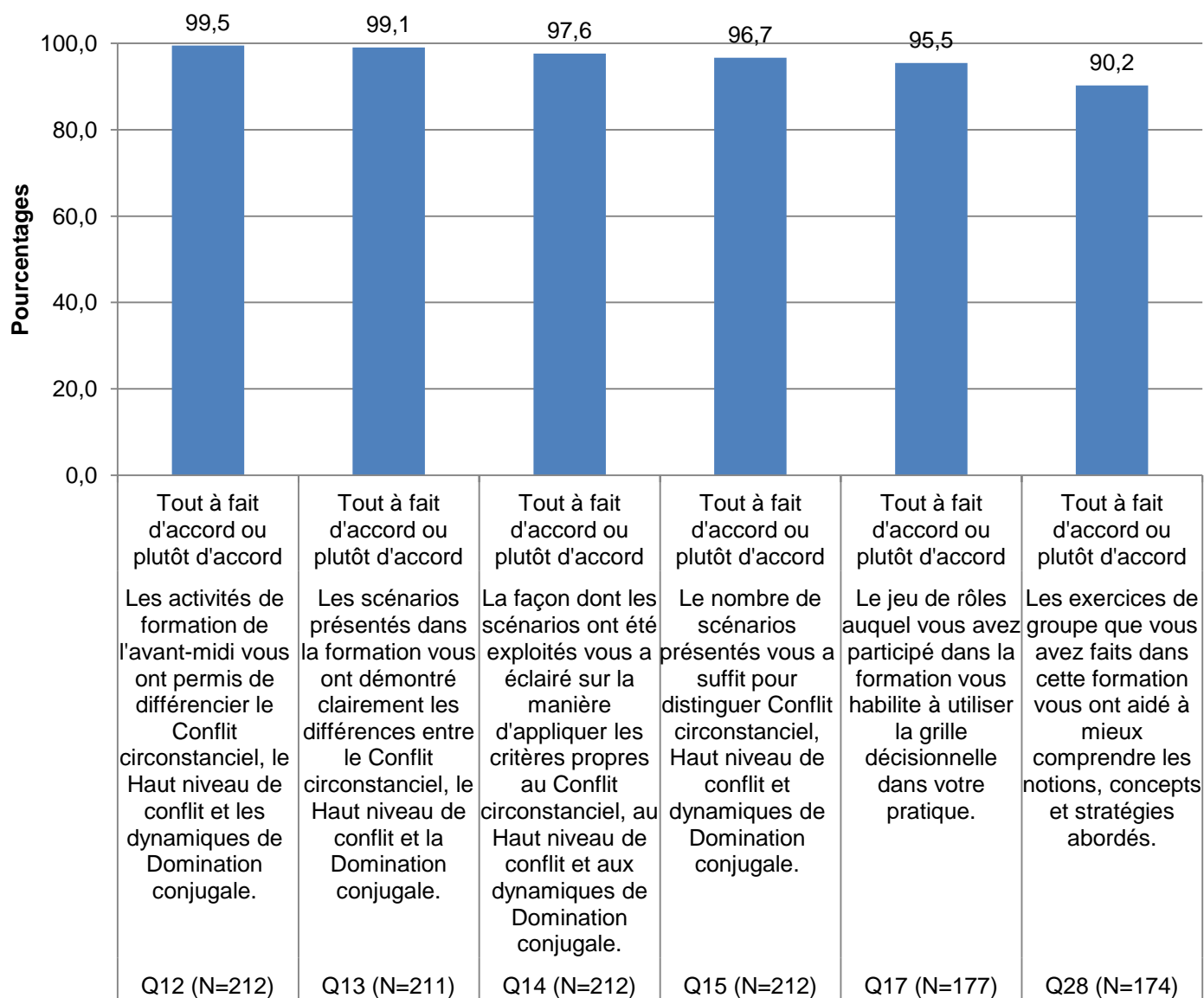
Au moins 174 participants ont répondu à chacune des six questions de cette section. Les résultats afférents peuvent donc être considérés fiables. L'histogramme 5 en rend compte.

Comme on peut le constater, les taux affichés varient de 90,2 % à 99,5 %, une seule des six questions (Q28) affichant un taux inférieur à 95,5 %.

Ces résultats permettent d'affirmer que la presque totalité des répondants estiment que la nature des activités, leur nombre et la manière dont elles ont été exploitées leur ont permis d'atteindre les objectifs visés par la formation.

## Histogramme 5

### Contenu de la formation versus objectifs visés

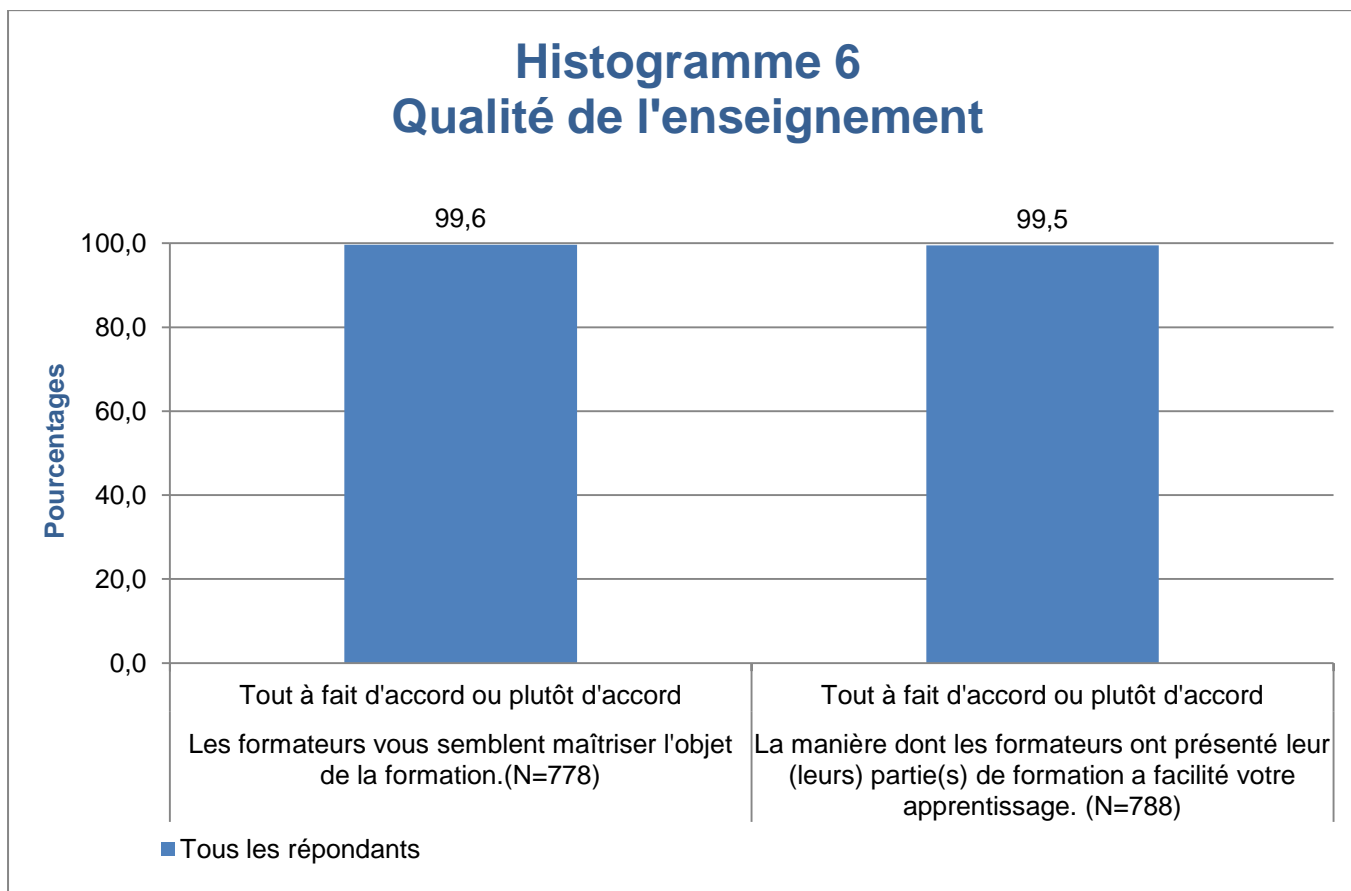


■ Tous les répondants (N=214)

#### 4.1.6. Qualité de l'enseignement

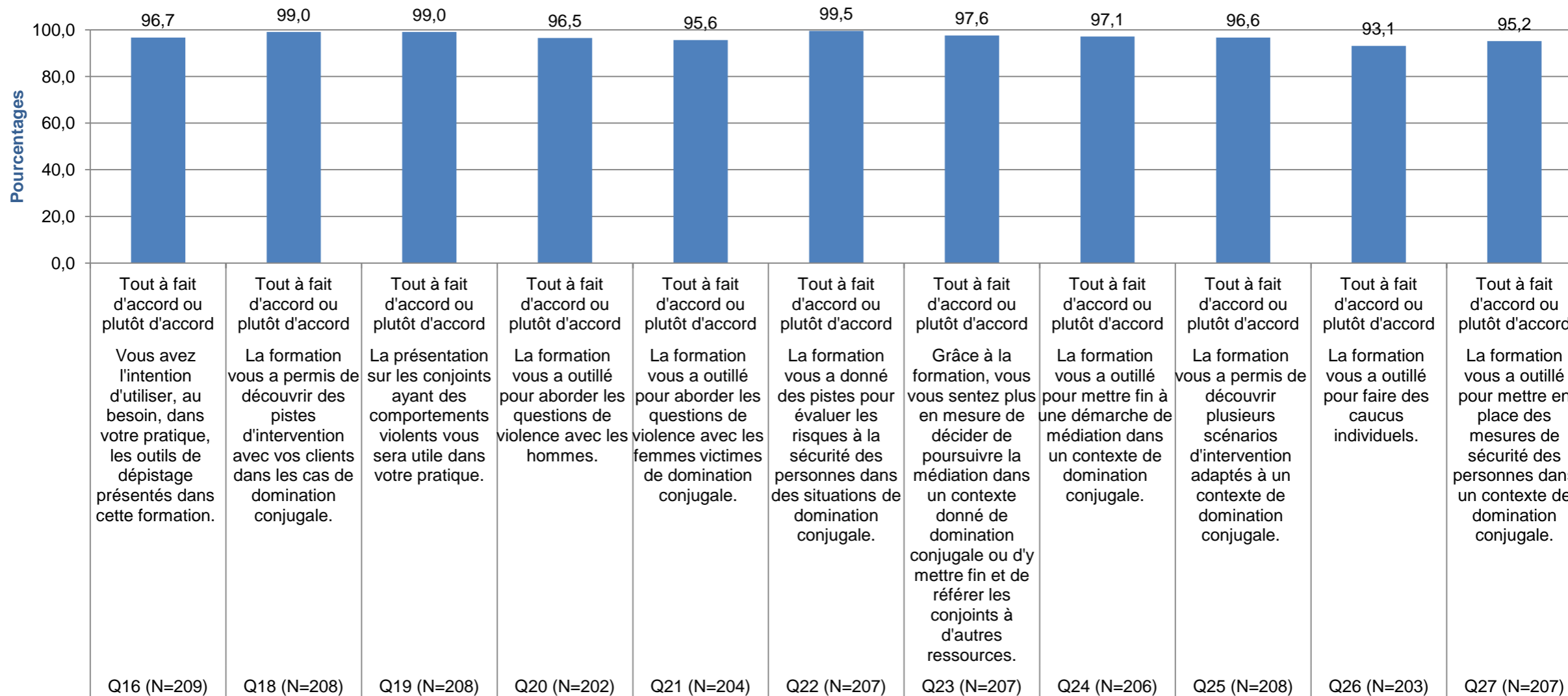
Avant de présenter les résultats afférents à cette facette de la formation, une précision méthodologique s'impose. En effet, la formation ayant toujours été offerte par une équipe de quatre personnes (c.f. section 1.1 du présent rapport), le *Questionnaire aux participantes et participants* demandaient aux médiateurs qui avaient suivi la formation de se prononcer sur chacune d'entre elles.

Il va sans dire que, même si les appréciations frôlent les 100 % dans tous les cas, il serait tout à fait contraire à l'éthique la plus élémentaire de dévoiler de tels résultats personnels. C'est pourquoi les taux affichés dans l'histogramme 6 ont été compilés sur la somme de toutes les réponses colligées. En d'autres termes, les données recueillies pour les quatre formateurs ont été fusionnées et ce, pour chacune des deux questions afférentes à cette section. C'est pourquoi les nombres de réponses affichés dans l'histogramme 6 sont environ quatre fois plus grands que pour toutes les autres questions traitées.



L'examen de l'histogramme 6 permet d'affirmer que pratiquement tous les répondants estiment que, quelle que soit la séance de formation concernée, tous les formateurs maîtrisaient l'objet de la formation et ont présenté leur(s) partie(s) de manière à faciliter l'apprentissage des participants.

## Histogramme 7 Impact projeté de la formation sur la pratique



■ Tous les répondants..

#### **4.1.7. Impact projeté de la formation sur la pratique**

Le taux de réponse aux onze questions qui visaient à évaluer cette facette de la formation s'est avéré excellent. En effet, au moins 202 médiateurs ont répondu à chacune d'entre elles, ce qui autorise à considérer les résultats fiables.

L'examen de l'histogramme 7 permet de constater que, mise à part la question 16 (*Vous avez l'intention d'utiliser, au besoin, dans votre pratique, les outils de dépistage présentés dans cette formation*), chacune des autres questions de cette section avait trait soit à un corpus de connaissances précis que la formation visait à transmettre ou à des habiletés particulières que la rencontre devait permettre de développer.

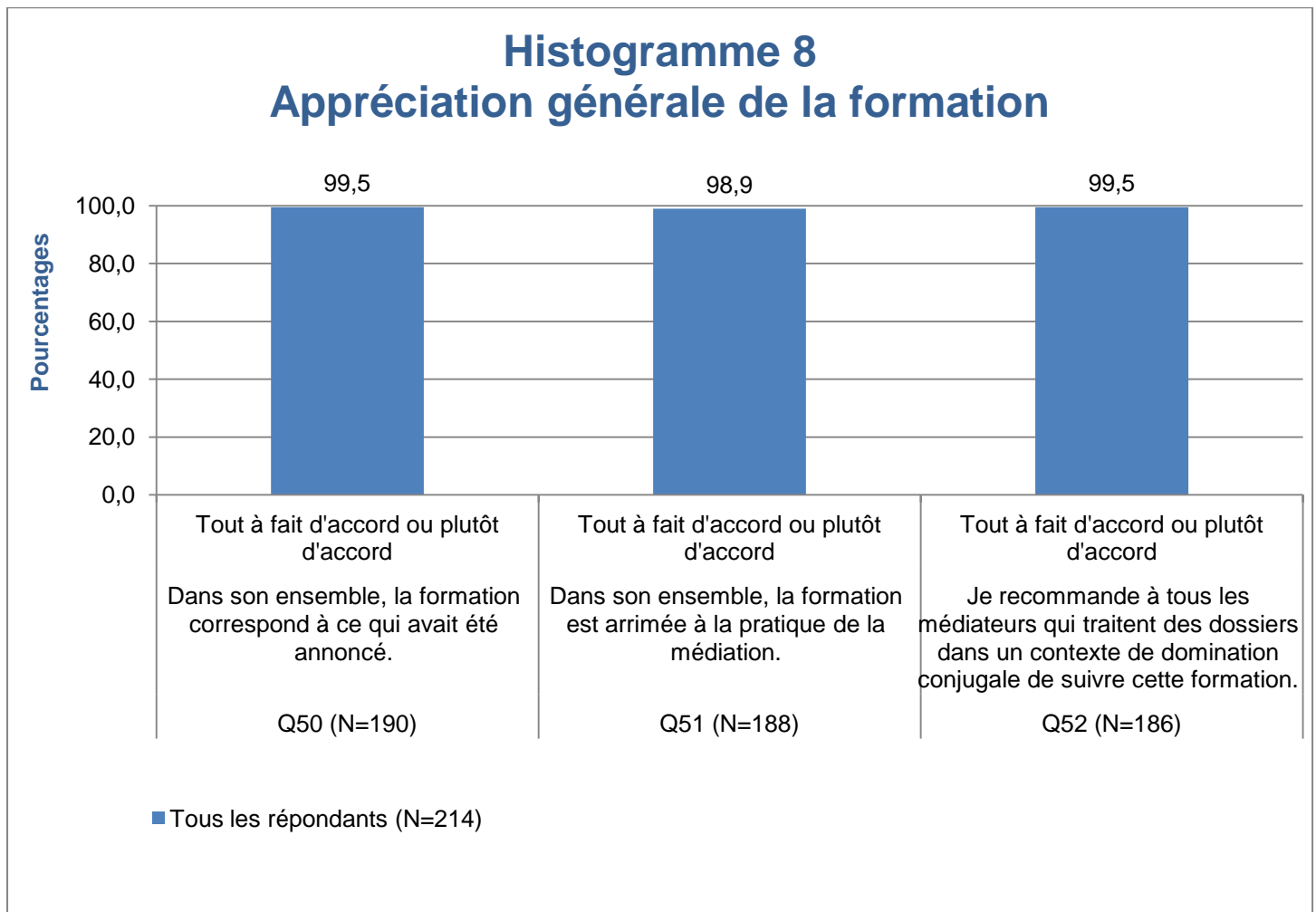
Or, les pourcentages affichés dans l'histogramme 7, incluant le pourcentage afférent à la question 16, varient de 93,1 % à 99,5 %.

**Compte tenu de la nature des questions concernées, on est autorisé à affirmer que, selon les répondants, non seulement la formation les a outillés pour mieux dépister la violence conjugale et intervenir en médiation familiale dans de tels contextes, mais aussi qu'ils ont bien l'intention d'utiliser tous les outils qui leur ont été fournis à la formation et de mettre en œuvre les habiletés qu'ils ont développées dans le cadre de celle-ci.**

#### 4.1.8. Appréciation générale de la formation

Au moins 186 participants ont répondu à chacune des trois questions de cette section. Les résultats afférents peuvent donc être considérés fiables. L'histogramme 8 en rend compte.

Comme on peut le constater, les taux affichés varient de 98,9 % à 99,5 %.



**Ces résultats permettent d'affirmer que pratiquement tous les répondants considèrent que la formation était conforme à ce qui avait été annoncé, qu'elle était bien arrivée à la pratique de la médiation et qu'ils recommanderaient à tous les médiateurs qui traitent des dossiers dans un contexte de domination conjugale de suivre cette formation.**

## 4.2. Résultats obtenus à partir du Questionnaire Impact de la formation gratuite en violence et médiation familiale

Incluant la formation du 26 septembre 2009, 337 médiateurs ont suivi la formation. Pour diverses raisons hors de notre contrôle, (décès, impossibilité de rejoindre certaines personnes, ... ), seulement 305 médiateurs ont été invités à répondre au questionnaire Impact. De ce nombre, 77 l'ont rempli, pour un taux de réponse global de 25,2 %. Les statistiques présentées dans cette section sont donc basées sur ce nombre de répondants. Il est à noter que ce taux de réponse relativement faible pourrait s'expliquer par le degré d'exigence et de complexité du questionnaire comme l'ont souligné quelques répondants.

Toutefois, il est à noter que la précision méthodologique 1 (c.f. section 4.1 du présent rapport) s'applique en tous points aux résultats afférents au questionnaire Impact et revêt une importance encore plus grande que pour le Questionnaire aux participantes et participants notamment en raison du nombre relativement petit de répondants.

De plus, selon les questions posées et les choix de réponses qui les accompagnaient, il pouvait être intéressant d'examiner les réponses en fonction du nombre de dossiers traités en médiation depuis la formation. Six regroupements ont été faits :

- 0 dossiers
- 1 à 10 dossiers
- 11 à 20 dossiers
- 21 à 40 dossiers
- 41 à 60 dossiers
- 100 dossiers et plus

Il est à noter qu'aucun répondant n'a rapporté avoir traité entre 60 et 99 dossiers depuis la formation.

Mise à part la catégorie Zéro dossiers, les regroupements choisis sont relativement arbitraires et fondés sur un nombre qui permet de dégager certaines tendances plutôt que sur des considérations théoriques quelconques.

Enfin, il faut garder à l'esprit que de rares incohérences apparentes dans les réponses peuvent être dues au fait que quelques « non médiateurs », par exemple des avocats familialistes, ont assisté à la formation et ont possiblement répondu au questionnaire. Compte tenu de l'anonymat des réponses, il a été impossible de faire la part des choses à cet égard et toutes les réponses ont été prises en compte au même titre.

### 4.2.1. Appartenance à un ordre professionnel ou à un centre jeunesse

Des 77 médiateurs qui ont répondu au questionnaire,

- 51 étaient membres du Barreau du Québec;
- 7 de la Chambre des notaires du Québec;
- 1 de l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psycho-éducateurs et psychoéducatrices du Québec;
- 6 de l'Ordre des psychologues du Québec;
- 7 de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec;
- 2 d'un centre jeunesse;
- 1 était affilié au Barreau du Québec et à l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec;
- 1 était membre de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec et d'un centre jeunesse;
- 1 était membre de l'Ordre des psychologues du Québec et d'un centre jeunesse.

#### 4.2.2. Date à laquelle la formation a été suivie

Le tableau 2 rend compte de la date à laquelle la formation a été suivie compte tenu du fait que 8 des 77 répondants (10,4 %) n'ont pas répondu à cette question. Les pourcentages affichés dans ce tableau ont donc été compilés sur 69 répondants.

**Tableau 2 : Nombre et pourcentage de médiateurs qui ont répondu au questionnaire en fonction de la date à laquelle ils ont suivi la formation (N=69).**

Date de la formation	Nombre de médiateurs qui ont répondu au questionnaire	Pourcentage de médiateurs qui ont répondu au questionnaire
2009-09-26	15	21,7
2010-01-29	2	2,9
2010-01-30	8	11,6
2010-03-26	3	4,3
2010-03-27	4	5,8
2010-04-23	3	4,3
2010-09-10	7	10,1
2010-09-25	4	5,8
2010-11-12	4	5,8
2010-11-26	4	5,8
2010-12-03	5	7,2
2010-12-10	7	10,1
2011-03-18	1	1,4
2011-04-29	2	2,9
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Il est à noter que le plus grand pourcentage de répondants avait suivi la formation le 26 septembre 2009. Ce fort taux de réponse pourrait être dû au fait que cette séance, tel que précisé précédemment, avait eu lieu, à titre expérimental, durant le colloque annuel 2009 de l'A.M.F.Q. et qu'il s'agissait de la première formation de ce type.

Le point de vue des participants y avait alors été recueilli afin de bonifier la formation sous tous ses aspects. Il semble donc vraisemblable que ces participants se soient considérés particulièrement concernés par le projet et qu'ils aient vu leur réponse au questionnaire *Impact* comme une suite à leur implication initiale.

Par ailleurs, mises à part les données de la séance expérimentale du 26 septembre 2009, les nombres et pourcentages rapportés dans le tableau 2 sont représentatifs du nombre de médiateurs accrédités en matière familiale tel qu'en atteste le tableau de l'annexe 7.

#### 4.2.3. Nombre de dossiers traités en médiation depuis la formation et cheminement de ces dossiers

Le tableau suivant rend compte du nombre total de dossiers traités en médiation par l'ensemble des répondants ainsi que du nombre de répondants associés à chacun des regroupements considérés.

**Tableau 3 : Nombre de dossiers traités en médiation depuis la formation (N=77).**

Regroupement (Nombre de dossiers traités en médiation depuis la formation)	Nombre total de dossiers par regroupement	Nombre de médiateurs	Pourcentage de médiateurs qui ont répondu à cette question	Pourcentage cumulatif
Zéro dossiers	0	14	18,2	Zéro dossiers 18,2
1 à 10 dossiers	140	23	29,9	0 à 10 dossiers 48,1
11 à 20 dossiers	203	13	16,9	0 à 20 dossiers 65,0
21 à 40 dossiers	355	11	14,3	0 à 40 dossiers 79,3
41 à 60 dossiers	580	11	14,3	0 à 60 dossiers 93,6
100 dossiers et plus	640	5	6,5	0 à 100 dossiers et plus 100,1
Tous regroupements confondus	1918	77	100,1	100,1

Deux des 14 répondants du regroupement « zéro dossiers » ont précisé qu'ils n'étaient pas encore accrédités tandis que deux autres ont déclaré n'avoir pas fait de médiation familiale depuis qu'ils ont suivi la formation.

En somme, si on exclut les 14 médiateurs qui n'ont traité aucun dossier, il s'avère que les 1918 dossiers traités l'ont été par 63 médiateurs.

##### 4.2.3.1. Nombre de dossiers selon la date à laquelle la formation a été suivie

Compte tenu du fait que les formations se sont étalées sur une période de plus de 19 mois, il était intéressant de vérifier si le nombre moyen de dossiers traités en médiation depuis la formation était fonction de la date à laquelle la formation avait été suivie. Le tableau 4A examine cet élément. Toutefois, puisque 8 médiateurs n'ont pas indiqué la date à laquelle ils ont suivi la formation, les données présentées ne se rapportent qu'à 69 répondants.

Par ailleurs, 5 des répondants concernés (7,2 %) ont traité, chacun, 100 dossiers ou plus depuis qu'ils ont suivi la formation. Il va sans dire que ces 5 cas ont un impact considérable sur le nombre moyen de dossiers traités depuis chaque formation. Les données afférentes à ces 5 cas ont donc été exclues du tableau 4B afin de permettre une appréciation plus réaliste de cette moyenne. Les données du tableau 4B ne se rapportent donc qu'à 64 répondants.

L'examen du tableau 4B permet de conclure que l'hypothèse de départ n'est pas tout à fait validée.

**Tableau 4A : Nombre et moyenne de dossiers traités en médiation selon la date à laquelle la formation a été suivie, regroupement 100 dossiers et plus inclus (N=69).**

Date de la formation	Nombre de médiateurs par regroupement						Nombre total de dossiers traités	Nombre de répondants	Nombre moyen de dossiers traités
	Zéro dossiers	1 à 10 dossiers	11 à 20 dossiers	21 à 40 dossiers	41 à 60 dossiers	100 dossiers et plus			
2009-09-26	0	2	2	5	2	4	866	15	57,7
2010-01-29	0	1	0	0	1	0	60	2	30,0
2010-01-30	0	3	0	2	3	0	244	8	30,5
2010-03-26	0	0	1	0	2	0	112	3	37,3
2010-03-27	1	0	2	1	0	0	51	4	12,8
2010-04-23	0	2	0	0	0	1	110	3	36,7
2010-09-10	0	3	2	1	1	0	122	7	17,4
2010-09-25	1	1	1	1	0	0	70	4	17,5
2010-11-12	0	3	0	1	0	0	36	4	9,0
2010-11-26	3	0	1	0	0	0	17	4	4,3
2010-12-03	3	2	0	0	0	0	10	5	2,0
2010-12-10	3	2	2	0	0	0	42	7	6,0
2011-03-18	0	1	0	0	0	0	7	1	7,1
2011-04-29	0	1	1	0	0	0	22	2	11,0
<b>Nombre de non réponses</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>149</b>	<b>8</b>	<b>18,6</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1918</b>	<b>77</b>	<b>24,9</b>

**Tableau 4B : Nombre et moyenne de dossiers traités en médiation selon la date à laquelle la formation a été suivie, regroupement 100 dossiers et plus exclu (N=64).**

Nombre de médiateurs par regroupement								
Date de la formation	Zéro dossiers	1 à 10 dossiers	11 à 20 dossiers	21 à 40 dossiers	41 à 60 dossiers	Nombre total de dossiers traités	Nombre de répondants	Nombre moyen de dossiers traités
2009-09-26	0	2	2	5	2	326	11	29,6
2010-01-29	0	1	0	0	1	60	2	30,0
2010-01-30	0	3	0	2	3	244	8	30,5
2010-03-26	0	0	1	0	2	112	3	37,3
2010-03-27	1	0	2	1	0	51	4	12,8
2010-04-23	0	2	0	0	0	10	2	5,0
2010-09-10	0	3	2	1	1	122	7	17,4
2010-09-25	1	1	1	1	0	70	4	17,5
2010-11-12	0	3	0	1	0	36	4	9,0
2010-11-26	3	0	1	0	0	17	4	4,3
2010-12-03	3	2	0	0	0	10	5	2,0
2010-12-10	3	2	2	0	0	42	7	6,0
2011-03-18	0	1	0	0	0	7	1	7,1
2011-04-29	0	1	1	0	0	22	2	11,0
<b>Nombre de non réponses</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>149</b>	<b>8</b>	<b>18,6</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1278</b>	<b>72</b>	<b>17,8</b>

#### 4.2.3.2. Pourcentage de dossiers dans lesquels les médiateurs ont détecté de la violence

En plus des **14 répondants qui n'ont pas traité de dossiers** en médiation depuis qu'ils ont suivi la formation, **5 médiateurs n'ont pas répondu** à la question qui visait à recueillir cette donnée (c.f. questionnaire *Impact*, question 7). Les résultats rapportés ici sont donc basés sur les réponses de 58 médiateurs.

De manière globale, les **58 médiateurs** concernés **ont traité 1725 dossiers** depuis qu'ils ont suivi la formation. Douze de ces 58 médiateurs ont déclaré n'avoir détecté aucune violence dans les 129 dossiers qu'ils ont traités.

Quant aux 1596 dossiers restants, les réponses recueillies aux questions 8 et 12 (nombre de dossiers comportant de la violence et dans lesquels le médiateur a mis fin au processus d'une part et, d'autre part, nombre de dossiers comportant de la violence et dans lesquels le médiateur a décidé de poursuivre son intervention) permettent de conclure que les médiateurs ont détecté de la violence dans **114 dossiers**, qu'ils ont mis fin à la médiation dans **26** d'entre eux et ont **poursuivi le processus dans les 88** autres. Ces nombres permettent d'établir à 7,1 % le pourcentage moyen de dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée. Le tableau 5 détaille les données recueillies.

**Tableau 5 : Pourcentage de dossiers dans lesquels de la violence a été détectée (N=58).**

Pourcentage de dossiers dans lesquels de la violence a été détectée	Nombre de médiateurs qui ont traité de					Nombre total de répondants
	1 à 10 dossiers	11 à 20 dossiers	21 à 40 dossiers	41 à 60 dossiers	100 dossiers et plus	
0 %	9	2	0	1	0	12
1 à 5 %	1	0	3	6	4	14
6 à 10 %	3	8	4	2	0	17
11 à 15 %	1	0	2	0	0	3
16 à 20 %	2	1	1	0	0	4
21 à 25 %	0	0	1	1	0	2
26 à 30 %	0	0	0	0	0	0
31 à 35 %	1	0	0	0	0	1
36 à 40 %	2	0	0	0	0	2
50 %	1	0	0	0	0	1
100 %	2	0	0	0	0	2
<b>Nombre total de répondants</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>58</b>

Il est à noter que :

- les deux médiateurs qui ont déclaré avoir détecté de la violence dans 100 % de leurs dossiers en avaient traité 3 et 1 respectivement;
- le médiateur qui a déclaré avoir détecté de la violence dans 50 % de ses dossiers en avait traité 4;
- les deux médiateurs qui ont déclaré avoir détecté de la violence dans 36 à 40 % de leurs dossiers en avaient traité chacun 5;
- le médiateur qui a déclaré avoir détecté de la violence dans 31 à 35 % de ses dossiers en avait traité 6.

Par ailleurs, l'examen du tableau 5 permet de constater que 31 des 58 répondants (53,4 %) ont détecté de la violence dans 1 à 10 % des dossiers qu'ils ont traités depuis qu'ils ont suivi la formation. À la lueur des résultats obtenus dans d'autres recherches, notamment celle de Justin Lévesque (2005), dans laquelle le taux de violence avait été établi à 7 %, on peut présumer que le pourcentage de dossiers identifiés par la majorité des répondants au questionnaire *Impact* est représentatif de la prévalence de la violence conjugale dans les dossiers de médiation familiale.

#### **4.2.3.3. Nombre de dossiers dans lesquels les répondants ont mis fin au processus après avoir détecté de la violence**

En plus des 14 répondants qui n'ont pas traité de dossiers en médiation depuis qu'ils ont suivi la formation et des 12 médiateurs qui ont déclaré n'avoir détecté de violence dans aucun de leurs dossiers, 7 n'ont pas répondu à la question qui visait à recueillir cette donnée (c.f. questionnaire *Impact*, question 8). Les résultats rapportés ici sont donc basés sur les réponses de 44 médiateurs.

L'analyse de ces données a permis de dégager que :

- 23 médiateurs n'ont mis fin à aucun dossier;
- 17 médiateurs ont mis fin chacun à un dossier pour un total de 17 dossiers;
- 3 médiateurs ont mis fin chacun à deux dossiers pour un total de 6 dossiers,
- 1 seul médiateur a mis fin à trois dossiers pour un total de 3 dossiers.

#### **4.2.3.4. Nombre de dossiers dans lesquels les répondants ont détecté de la violence et dans lesquels ils ont poursuivi le processus en ayant recours à un processus adapté**

En plus des 14 répondants qui n'ont pas traité de dossiers en médiation depuis qu'ils ont suivi la formation et des 12 médiateurs qui ont déclaré n'avoir détecté de violence dans aucun de leurs dossiers, 3 ont affirmé n'avoir poursuivi leur intervention dans aucun dossier depuis qu'ils ont suivi la formation. De plus, 7 personnes n'ont pas répondu à la question qui visait à recueillir cette donnée (c.f. questionnaire *Impact*, question 12). Les résultats rapportés ici sont donc basés sur les réponses de 41 médiateurs.

De manière globale, ces **41 médiateurs ont traité 1374** dossiers depuis qu'ils ont suivi la formation. Le tableau suivant présente une synthèse du cheminement de ces dossiers.

**Tableau 6 : Cheminement des dossiers traités par 41 répondants.**

	Nombre total	Pourcentage
Dossiers traités	1374	100 %
Dossiers dans lesquels de la violence a été détectée	109	7,9 % <sup>2</sup>
Dossiers dans lesquels de la violence a été détectée et dans lesquels le médiateur a mis fin au processus	21	19,3 %
Dossiers dans lesquels de la violence a été détectée et dans lesquels le médiateur a poursuivi son intervention	88	80,7 %

#### **4.2.4. Outils d'évaluation des stratégies du couple utilisés depuis la formation et perception de leur utilité**

Dans cette section, il était demandé aux répondants de se prononcer sur l'utilisation et la perception de l'utilité de cinq outils d'évaluation des stratégies du couple, à savoir :

- Les quatre critères délimiteurs (intention, agression, répétition, impact);
- Le protocole d'entrevue téléphonique (ou en rencontre individuelle précédant la 1<sup>re</sup> séance conjointe);
- Le protocole d'entrevue conjointe;
- La grille d'observation des comportements et attitudes en médiation;
- La grille décisionnelle (conflit circonstanciel, haut niveau de conflit, domination conjugale).

Or, à l'analyse, il appert que, de par leur nature, ces outils peuvent se prêter à des modes d'utilisation très différents. En effet, alors que la grille d'observation et les protocoles d'entrevue téléphonique et d'entrevue conjointe imposent chacun une façon de faire très structurée et rigoureusement décrite dans la documentation, les quatre critères délimiteurs et la grille décisionnelle font plutôt appel à un décodage intégré, par le médiateur, des divers indices de violence conjugale dans les dossiers de médiation.

Cette précision doit être prise en compte dans l'interprétation des résultats afférents aux quatre critères délimiteurs et à la grille décisionnelle puisque certains médiateurs ont pu répondre qu'ils n'utilisaient pas l'un ou l'autre de ces outils parce qu'ils n'en faisaient pas un usage formel et structuré.

Par ailleurs, la grille décisionnelle ayant été développée plus récemment, on peut s'attendre à ce que son usage soit moins répandu que les autres outils.

---

<sup>2</sup> Rappelons que le rapport Lévesque établissait ce pourcentage à 7 %.

#### 4.2.4.1. Nombre d'outils utilisés

Le tableau suivant rend compte du nombre de différents outils d'évaluation des stratégies du couple utilisés par les répondants depuis la formation. Un des 77 médiateurs (1,3 %) n'a pas répondu à cette question et 14 autres ont indiqué, comme précédemment, que la question ne s'appliquait pas à eux puisqu'ils n'avaient traité aucun dossier en médiation depuis la formation. Les pourcentages rapportés ci-dessous ont donc été calculés sur un nombre total de 62 répondants.

**Tableau 7 : Outils d'évaluation des stratégies du couple utilisés depuis la formation (N=62).**

Outil d'évaluation des stratégies du couple utilisé depuis la formation	Nombre de médiateurs qui ont utilisé cet outil	Pourcentage de médiateurs qui ont utilisé cet outil
Les quatre critères délimitateurs (intention, agression, répétition, impact)	24	38,7 %
Le protocole d'entrevue téléphonique (ou en rencontre individuelle précédant la 1 <sup>re</sup> séance conjointe)	20	32,3 %
Le protocole d'entrevue conjointe	27	43,5 %
La grille d'observation des comportements et attitudes en médiation	26	41,9 %
La grille décisionnelle (conflit circonstanciel, haut niveau de conflit, domination conjugale)	14	22,6 %
Autre.	8	12,9 %
Aucun	6	9,7 %

Comme on peut le constater, les deux outils les plus utilisés sont *Le protocole d'entrevue conjointe* et *La grille d'observation des comportements et attitudes en médiation*, suivis des *Quatre critères délimitateurs (intention, agression, répétition, impact)*, du *Protocole d'entrevue téléphonique (ou en rencontre individuelle précédant la 1<sup>re</sup> séance conjointe)* et de *La grille décisionnelle (conflit circonstanciel, haut niveau de conflit, domination conjugale)*.

À la lueur de la précision apportée ci-dessus concernant la nature des divers outils proposés, les résultats présentés dans le tableau 7 permettent d'affirmer **qu'au moins** 38,7 % et 22,6 % des répondants ont utilisé, depuis la formation, les quatre critères délimitateurs et la grille décisionnelle respectivement.

Huit médiateurs (12,9 %) affirment utiliser d'autres outils **en plus des outils présentés dans la formation**, sans toutefois en préciser ni la nature ni le nombre et 6 (9,7 %) déclarent n'en utiliser aucun.

Il va sans dire que les *Non réponses*, et les *Aucun* sont mutuellement exclusifs. De plus, les totaux des colonnes reflètent clairement le fait que chaque médiateur a pu utiliser plus d'un outil présenté dans la formation. Le tableau 8 en rend compte. Les pourcentages qui y sont affichés ont été calculés sur un total de 56 répondants puisque ce tableau exclut les médiateurs qui ont répondu « Aucun », « Ne s'applique pas », ou qui n'ont pas répondu à la question concernée.

Par ailleurs, le tableau 8 fait ressortir que 64,3 % des répondants ont utilisé **au moins** deux outils depuis la formation.

**Tableau 8 : Nombre d'outils présentés dans la formation et utilisés par chaque médiateur depuis la formation (N=56).**

	Nombre d'outils présentés dans la formation et utilisés				
	Un	Deux	Trois	Quatre	Cinq
Nombre de médiateurs	20	22	10	3	1
Pourcentage de médiateurs	35,7 %	39,3 %	17,9 %	5,4 %	1,8 %

#### **4.2.4.2. Manière dont les outils présentés dans la formation ont été utilisés pour dépister la violence conjugale et perception de leur utilité**

Le tableau 9 rend compte de la manière dont chacun des cinq outils de dépistage de la violence conjugale présentés dans la formation a été utilisé par les répondants et la perception que ces derniers ont de son utilité.

Il est à noter que, pour chacun de ces outils, que ce soit au chapitre de son utilisation ou de la perception de son utilité, le nombre de non réponses est considérable. C'est pourquoi le nombre de répondants (N) a été calculé pour chacun des outils tant pour la manière dont il a été utilisé que pour la perception de son utilité. Ce nombre a servi de base au calcul des pourcentages affichés dans le tableau 16 et c'est pourquoi il y est rapporté.

L'examen des données affichées dans le tableau 9 permet de constater un écart assez grand entre les pourcentages d'utilisation réelle de chacun des outils et la perception que les répondants ont de son utilité, ce dernier étant nettement plus élevé que le premier.

Toutefois, il faut tenir compte du fait que la perception de l'utilité de chacun des outils reflète non seulement le point de vue des médiateurs répondants qui ont effectivement traité des dossiers depuis la formation, mais également celui des médiateurs répondants qui, au moment de répondre au questionnaire, n'avaient traité aucun dossier depuis la formation. Si ces derniers avaient été exclus du calcul, les pourcentages de perception de l'utilité de chacun des outils auraient quand même été plus élevés que les pourcentages de leur utilisation, mais l'écart aurait été moindre.

De plus, la précision apportée au début de cette section quant à la nature de chacun des outils considérés doit demeurer à l'esprit afin de nuancer les résultats rapportés.

Nonobstant, la disparité observée entre les pourcentages d'utilisation réelle de chacun des outils et la perception que les répondants ont de son utilité pourrait signifier que les médiateurs ne se servent de l'un ou l'autre des outils présentés à la formation que s'ils en ressentent le besoin dans un dossier donné, plutôt que de les utiliser de manière systématique précisément pour s'assurer de l'absence de violence conjugale dans les dossiers qu'ils traitent en médiation.

**Tableau 9 : Utilisation et perception de l'utilité des outils présentés durant la formation**

Outil	Depuis la formation, l'outil a été utilisé				N	L'outil				N
	de façon systématique	souvent	rarement	jamais		est très utile	est utile	est peu utile	ne sera pas utilisé	
Les quatre critères délimiteurs	4 (7,7 %)	11 (21,2 %)	21 (40,4 %)	16 (30,8 %)	52	25 (37,3 %)	31 (46,3 %)	8 (11,9 %)	3 (4,5 %)	67
	15 (28,8 %)		37 (71,2 %)			56 (83,6 %)		11 (16,4 %)		
Le protocole d'entrevue téléphonique	9 (18,8 %)	7 (14,6 %)	12 (25,0 %)	20 (41,7 %)	48	18 (28,6 %)	22 (34,9 %)	14 (22,2 %)	9 (14,3 %)	63
	16 (33,3 %)		32 (66,7 %)			40 (63,5 %)		23 (36,5 %)		
Le protocole d'entrevue conjointe	13 (23,6 %)	17 (30,9 %)	13 (23,6 %)	12 (21,8 %)	55	21 (32,3 %)	36 (55,4 %)	5 (7,7 %)	3 (4,6 %)	65
	30 (54,5 %)		25 (45,5 %)			57 (87,7 %)		8 (12,3 %)		
La grille d'observation des comportements et attitudes	6 (11,8 %)	17 (33,3 %)	16 (31,4 %)	12 (23,5 %)	51	26 (40,0 %)	31 (47,7 %)	5 (7,7 %)	3 (4,6 %)	65
	23 (45,1 %)		28 (54,9 %)			57 (87,7 %)		8 (12,3 %)		
La grille décisionnelle	3 (6,3 %)	13 (27,1 %)	17 (35,4 %)	15 (31,3 %)	48	22 (34,4 %)	28 (43,8 %)	11 (17,2 %)	3 (4,7 %)	64
	16 (33,3 %)		32 (66,7 %)			50 (78,1 %)		14 (21,9 %)		

#### 4.2.5. Procédures mises en œuvre depuis la formation pour mettre fin à l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée et perception de leur utilité.

##### 4.2.5.1. Nombre de procédures utilisées

Le tableau suivant rend compte du nombre de procédures utilisées par les répondants depuis la formation pour mettre un terme à leur intervention dans des dossiers dans lesquels ils ont dépisté de la violence. Onze des 77 médiateurs (14,3 %) n'ont pas répondu à cette question. Si on ajoute à ce nombre les 14 répondants qui ont déclaré n'avoir traité aucun dossier en médiation depuis la formation et les 12 qui n'ont dépisté de violence dans aucun de leurs dossiers, il s'en suit que les pourcentages calculés dans cette section l'ont été sur 40 répondants.

**Tableau 10 : Procédures mises en œuvre pour mettre fin à l'intervention dans des dossiers comportant de la violence (N=40).**

<b>Procédures mises en œuvre depuis la formation pour mettre un terme à l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été détectée</b>	<b>Nombre de médiateurs qui ont utilisé cette procédure</b>	<b>Pourcentage de médiateurs qui ont utilisé cette procédure</b>
La mise en place d'un protocole de sécurité	25	62,5 %
La référence à des ressources spécialisées en violence conjugale	21	52,5 %
La référence à un conseiller juridique indépendant	29	72,5 %
La référence à un collègue médiateur plus spécialisé	1	2,5 %

Le tableau 10 fait ressortir que seulement un peu plus de la moitié des répondants réfèrent à des ressources spécialisées en violence conjugale dans les dossiers dans lesquels ils souhaitent mettre fin à leur intervention parce qu'ils y ont détecté de la violence conjugale.

Par ailleurs, il est à noter que, comme le choix de réponse « Aucune procédure » n'était pas disponible, le nombre relativement élevé de « Non réponses » peut être, au moins partiellement, associé au fait qu'aucune des procédures mentionnées n'ait été mise en œuvre.

Les pourcentages affichés dans le tableau 10 démontrent clairement que chaque médiateur a utilisé plus d'une procédure. Le tableau 11 en rend compte.

**Tableau 11 : Nombre de procédures mises en œuvre par chaque médiateur depuis la formation pour mettre un terme à son intervention dans les dossiers comportant de la violence (N=40).**

	Nombre de procédures mises en œuvre			
	Une	Deux	Trois	Quatre
Nombre de médiateurs	14	16	10	0
Pourcentage de médiateurs	35,0 %	40,0 %	25,0 %	0 %

L'examen du tableau 11 fait ressortir que 65,0 % des répondants ont, depuis la formation, mis en œuvre **au moins** deux procédures pour mettre un terme à leur intervention dans les dossiers comportant de la violence.

#### **4.2.5.2. Perception de l'utilité des procédures pour mettre un terme à l'intervention dans les dossiers comportant de la violence**

Le tableau 12 rend compte de la perception des répondants quant à l'utilité de chacune des quatre procédures identifiées.

Il est à noter que, pour chacune des procédures, le nombre de non réponses est relativement élevé. C'est pourquoi le nombre de répondants en lien avec chacune des procédures est rapporté dans le tableau 12.

Près de 90 % des médiateurs estiment que la mise en place d'un protocole de sécurité et la référence à un conseiller juridique indépendant sont très utiles ou utiles. Par contre, la référence à un collègue médiateur plus spécialisé n'est considérée très utile ou utile que par quelque 53 % des répondants.

Comme on peut le constater, la procédure considérée la plus utile est *La référence à des ressources spécialisées en violence conjugale*. En effet, les répondants qui la qualifient de « très utile » ou « utile » totalisent 94,0 %. Ce constat peut sembler surprenant dans la mesure où seulement 52,5 % des répondants concernés (c.f. tableau 10) ont affirmé avoir utilisé cette procédure dans les dossiers dans lesquels ils ont mis fin à leur intervention. Toutefois, rappelons que les pourcentages rapportés dans le tableau 12 sont basés sur le nombre total de médiateurs qui ont répondu à cette question et non seulement sur ceux qui ont effectivement traité des dossiers comprenant de la violence depuis la formation. Cette précision pourrait être à la base de tous les écarts observés entre les pourcentages du tableau 10 et ceux du tableau 12.

**Tableau 12 : Perception de l'utilité des procédures pour mettre fin à l'intervention dans des dossiers comportant de la violence**

Procédure	La procédure présentée est				Nombre de répondants
	très utile	utile	peu utile	Je ne l'utiliserai pas	
La mise en place d'un protocole de sécurité	40 (58,8 %)	21 (30,9 %)	4 (5,9 %)	3 (4,4 %)	68
	61 (89,7 %)		7 (10,3 %)		
La référence à des ressources spécialisées en violence conjugale	43 (64,2 %)	20 (29,9 %)	3 (4,5 %)	1 (1,5 %)	67
	63 (94,0 %)		4 (6,0 %)		
La référence à un conseiller juridique indépendant	29 (45,3 %)	27 (42,2 %)	6 (9,4 %)	2 (3,1 %)	64
	56 (87,5 %)		8 (12,5 %)		
La référence à un collègue médiateur plus spécialisé	13 (21,7 %)	19 (31,7 %)	18 (30,0 %)	10 (16,7 %)	60
	32 (53,3 %)		28 (46,7 %)		

#### 4.2.5.3. Référence à des non médiateurs

Seuls 30 médiateurs ont répondu à la question qui visait à établir à quel groupe de non médiateurs les répondants référerait le plus souvent les dossiers comportant de la violence conjugale. En effet, 6 personnes n'ont pas répondu à la question et 41 des 71 répondants (57,7 %) ont déclaré n'avoir référé aucun dossier à un non médiateur depuis la formation. Les réponses des 30 médiateurs qui l'ont fait sont rapportées ci-dessous :

- 50 dossiers ont été référés à un membre du Barreau du Québec
- 8 dossiers ont été référés à un membre de l'Ordre des psychologues du Québec
- 1 dossier a été référé à un membre de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
- 2 personnes ont été référées à un membre du personnel d'un Centre jeunesse
- 19 personnes ont été référées à une maison pour femmes victimes de violence conjugale
- 13 personnes ont été référées à un organisme pour conjoints ayant des comportements violents
- Aucun dossier n'a été référé à un membre de la Chambre des notaires du Québec ou à un membre de l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
- 15 dossiers ou personnes ont été référés(es) à un autre professionnel ou à un autre organisme à savoir, un membre de l'Ordre des comptables agréés, des évaluateurs en bâtiment, d'un CSSS, d'un CLSC ou d'un centre de santé mentale.

#### 4.2.6. Procédures mises en œuvre depuis la formation pour poursuivre l'intervention dans les dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée et perception de leur utilité.

##### 4.2.6.1. Nombre de procédures utilisées

Le tableau suivant rend compte du nombre de procédures utilisées par les répondants depuis la formation pour poursuivre leur intervention dans les dossiers dans lesquels ils ont dépisté de la violence. Neuf des 77 médiateurs (11,7 %) n'ont pas répondu à cette question. Si on ajoute à ce nombre les 14 répondants qui ont déclaré n'avoir traité aucun dossier en médiation depuis la formation, les 12 qui n'ont dépisté de violence dans aucun de leurs dossiers et les 3 qui n'ont poursuivi leur intervention dans aucun dossier, il s'en suit que les pourcentages calculés dans cette section l'ont été sur 39 répondants.

Il est à noter que 5 des 39 répondants (12,8 %) ont indiqué qu'ils avaient mis en œuvre d'autres procédures en plus de celles présentées dans la formation.

**Tableau 13 : Procédures mises en œuvre depuis la formation pour poursuivre l'intervention dans les dossiers comportant de la violence (N=39).**

Procédures mises en œuvre depuis la formation pour poursuivre l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été détectée	Nombre de médiateurs qui ont utilisé cette procédure	Pourcentage de médiateurs qui ont utilisé cette procédure
L'ajout de l'addenda au contrat de médiation	12	30,8 %
Le recours à des rencontres individuelles en cours de processus	21	53,8 %
L'utilisation de caucus téléphoniques	13	33,3 %
La co-médiation	1	2,6 %
La référence à des ressources communautaires spécialisées en violence conjugale	23	59,0 %
La mise en place d'un protocole de sécurité	24	61,5 %
La référence à des conseillers juridiques indépendants	27	69,2 %

Les procédures autres utilisées étaient :

- un suivi psychologique;
- une intervention d'un CLSC et d'une force policière;
- une procédure d'animation très directive;
- l'expression très claire que la violence n'a pas sa place dans un processus de médiation.

Le cinquième répondant a précisé sa procédure comme suit :

- 1) Suspension de la procédure de médiation pour référer à une consultation psychologique
- 2) Arrêt des procédures et référence à un Centre de Santé mentale avec suivi en rencontre individuelle.

L'examen du tableau 13 indique clairement que, de toutes les procédures mentionnées, la co-médiation est celle qui est la moins utilisée. Un répondant a d'ailleurs précisé qu'il était le seul médiateur familial dans sa région. L'ajout de l'addenda au contrat de médiation et l'utilisation de caucus téléphoniques ont, quant à eux, été utilisés par environ un tiers des répondants seulement.

De toutes les procédures indiquées dans le tableau 13, seules la co-médiation et la référence à un conseiller juridique indépendant sont bien connues ou acquises de longue date. C'est pourquoi on peut présumer que c'est **grâce à la formation** que les cinq autres procédures ont été mises en œuvre avec des pourcentages variant entre 30,8 % et 61,5 %.

Par ailleurs, les pourcentages affichés dans le tableau 13 démontrent clairement que chaque médiateur a utilisé plus d'une procédure. Le tableau 14 en rend compte.

**Tableau 14 : Nombre de procédures mises en œuvre par chaque médiateur depuis la formation pour poursuivre son intervention dans les dossiers comportant de la violence (N=39).**

	Nombre de procédures mises en œuvre					
	Une	Deux	Trois	Quatre	Cinq	Six
Nombre de médiateurs	5	7	14	6	6	1
Pourcentage de médiateurs	12,8 %	17,9 %	35,9 %	15,4 %	15,4 %	2,6 %

Comme on peut le constater, suite à la formation, près de 70 % des répondants ont mis en œuvre trois procédures ou plus.

#### **4.2.6.2. Perception de l'utilité des procédures pour poursuivre l'intervention dans les dossiers comportant de la violence**

Le tableau 15 rend compte de la perception des répondants quant à l'utilité de chacune des sept procédures présentées.

Il est à noter que, pour chacune des procédures, le nombre de non réponses est relativement élevé. C'est pourquoi le nombre de répondants en lien avec chacune des procédures est rapporté dans le tableau.

**Tableau 15 : Perception de l'utilité des procédures visant à faciliter la poursuite de l'intervention dans les dossiers comportant de la violence.**

Procédure	La procédure identifiée est				Nombre de répondants
	très utile	utile	peu utile	Je ne l'utiliserai pas	
L'ajout de l'addenda au contrat de médiation	17 (27,9 %)	23 (37,7 %)	19 (31,1 %)	2 (3,3 %)	61
	40 (65,6 %)		21 (34,4 %)		
Le recours à des rencontres individuelles en cours de processus	31 (47,0 %)	27 (40,9 %)	3 (4,5 %)	5 (7,6 %)	66
	58 (87,9 %)		8 (12,1 %)		
L'utilisation de caucus téléphoniques	17 (28,3 %)	21 (35,0 %)	14 (23,3 %)	8 (13,3 %)	60
	38 (63,3 %)		22 (36,7 %)		
La co-médiation	4 (6,9 %)	23 (39,7 %)	11 (19,0 %)	20 (34,5 %)	58
	27 (46,6 %)		31 (53,4 %)		
La référence à des ressources communautaires spécialisées en violence conjugale	35 (58,3 %)	21 (35,0 %)	4 (6,7 %)	0 (0 %)	60
	56 (93,3 %)		4 (6,7 %)		
La mise en place d'un protocole de sécurité	34 (54,0 %)	23 (36,5 %)	4 (6,3 %)	2 (3,2 %)	63
	57 (90,5 %)		6 (9,5 %)		
La référence à des conseillers juridiques indépendants	25 (40,3 %)	28 (45,2 %)	7 (11,3 %)	2 (3,2 %)	62
	53 (85,5 %)		9 (14,5 %)		

Comme on peut le constater, la procédure considérée la plus utile est *La référence à des ressources communautaires spécialisées en violence conjugale*. En effet, les répondants qui la qualifient de « très utile » ou « utile » totalisent 93,3 %. Là encore, la co-médiation n'est considérée très utile ou utile que par 46,6 % des répondants.

#### **4.2.6.3. Préférence des répondants quant à l'interruption ou à la poursuite de la médiation dans les dossiers qui comportent de la violence conjugale**

Soixante-neuf médiateurs ont répondu à la question qui visait à dégager leurs préférences professionnelles dans les cas où des dossiers qu'ils auraient à traiter comporteraient potentiellement ou assurément de la violence conjugale. Trois choix de réponses leur étaient proposés :

- Poursuivre la médiation;
- Poursuivre l'intervention de façon adaptée;
- Mettre fin à l'intervention et référer

Les réponses obtenues permettent d'établir ce qui suit :

- Seulement deux médiateurs (2,9 %) ont déclaré que leur premier choix serait de poursuivre la médiation
- 57 répondants (82,6 %) préfèrent poursuivre l'intervention de façon adaptée
- 10 répondants (14,5 %) préfèrent mettre fin à leur intervention et référer.

**Les réponses obtenues font clairement ressortir la demande des médiateurs de consolider la formation et de les outiller davantage pour qu'ils puissent poursuivre, comme ils le souhaitent, leur intervention de manière sécuritaire pour toutes les parties dans des dossiers qui comportent de la violence conjugale.**

#### **4.2.7. Ce que la formation a apporté aux répondants**

Même si la formation a fait l'objet d'une évaluation in situ (c.f. section 4.1 du présent rapport), le point de vue des répondants après quelques mois de pratique permet une appréciation encore plus valable. Cette section présente les résultats obtenus à cet égard.

##### **4.2.7.1. Habiletés que la formation a permis aux répondants d'améliorer de façon significative**

L'histogramme suivant rend compte du point de vue des répondants quant aux habiletés que la formation leur a permis ou non d'améliorer de manière significative.

Comme le nombre de non réponses est relativement grand et varie d'une sous-question à l'autre, le nombre de répondants sur lequel le pourcentage afférent à chaque sous-question a été compilé est indiqué.

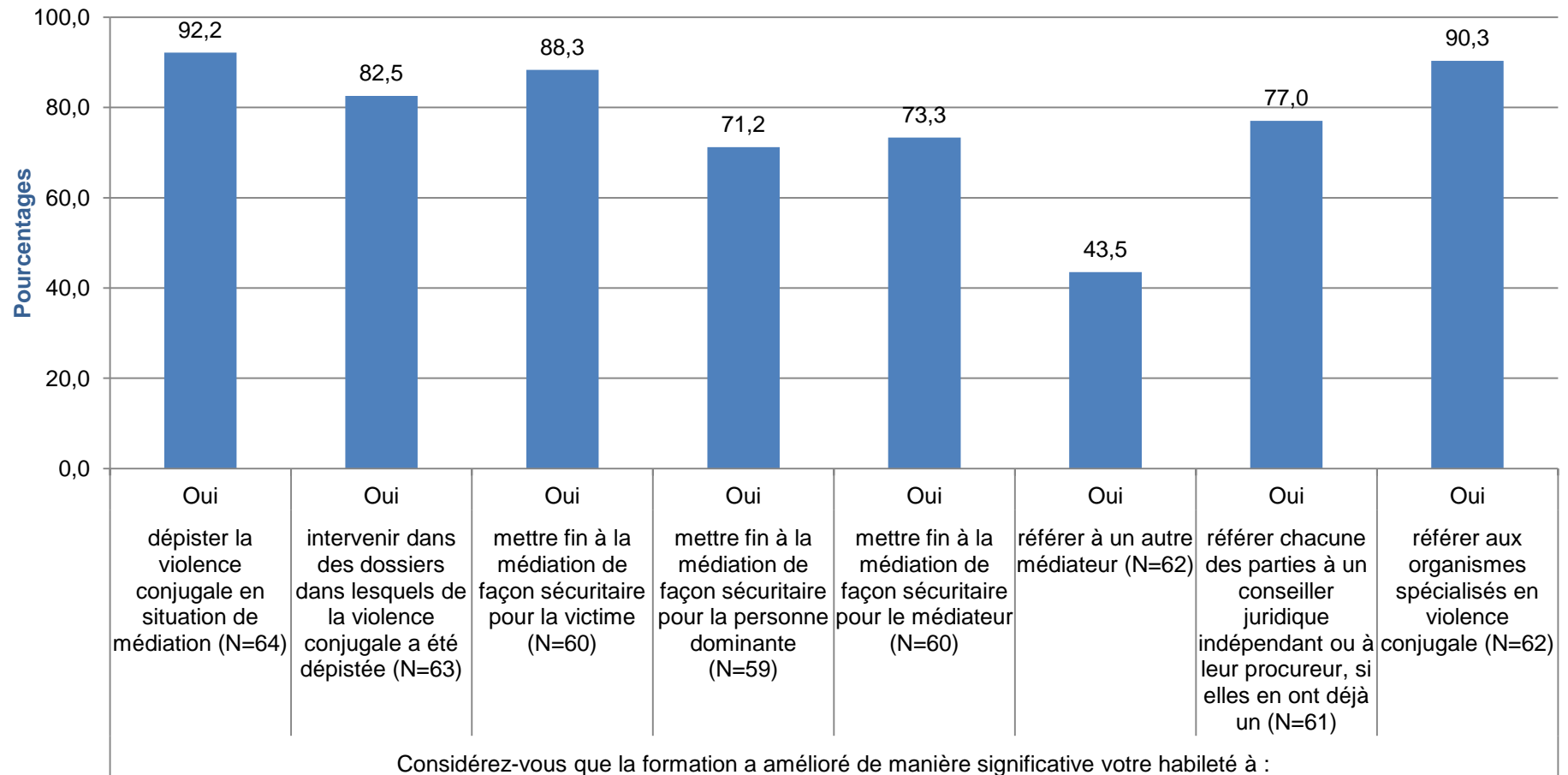
Comme on peut le constater, si les répondants estiment que deux habiletés ont été améliorées de façon significative (92,2 et 90,3 %), certaines, notamment l'habileté à référer à un autre médiateur, nécessiteraient davantage de formation.

##### **4.2.7.2. Nombre de cas de violence que le fait d'avoir suivi la formation a permis de détecter**

Soixante-cinq médiateurs ont répondu à la question Suite et grâce à la formation, combien de cas de violence estimez-vous avoir dépisté que vous n'auriez pas détecté avant? Toutefois, si on soustrait de ce nombre les 14 médiateurs qui n'ont traité aucun dossier depuis la formation et les 12 qui n'ont détecté de violence dans aucun de leurs dossiers, il s'avère que la réponse à cette question ne pouvait concerner que 39 médiateurs. De ce nombre,

- 14 médiateurs (35,9 %) ont répondu que la formation n'avait rien changé puisqu'ils savaient déjà comment détecter la violence dans leurs dossiers
- **25 médiateurs (64,1 %) ont répondu que la formation leur avait permis de détecter 54 dossiers qu'ils n'auraient pas détecté avant.**

## Histogramme 9 Habilités que la formation a permis d'améliorer



#### **4.2.7.3. En quoi et comment la formation a-t-elle aidé à dépister la violence?**

Les informations recueillies à cet égard sont le fruit des commentaires de 40 médiateurs.

De manière très synthétique, il en ressort que :

- La formation a mené à être plus à l'affût, plus vigilant, plus attentif aux attitudes, au non-verbal;
- La formation a donné des outils qui permettent de confirmer ou d'infirmer des perceptions;
- La formation a donné des outils qui permettent de réagir plus rapidement, d'une manière plus ciblée et mieux adaptée;
- La formation a procuré plus d'assurance au médiateur et le réconfort de savoir qu'il peut référer le cas échéant.

Compte tenu de la nature variée et de l'intérêt des commentaires recueillis, ils sont rapportés intégralement à l'annexe 5G.

#### **4.2.7.4. En quoi et comment la formation a-t-elle aidé à poursuivre l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée?**

Les informations recueillies à cet égard sont le fruit des commentaires de 30 médiateurs.

De manière très synthétique, il en ressort que :

- La formation a permis de mettre en œuvre de meilleures stratégies pour aborder chacune des parties et interagir tant avec la personne violente qu'avec la victime;
- La formation a permis d'élaborer et d'utiliser des protocoles de sécurité;
- La formation a donné de meilleurs outils pour dépister la violence et adapter l'intervention;
- La formation a procuré plus d'assurance au médiateur, ce qui a permis de garder le contrôle, de mieux encadrer chacune des parties et de poursuivre la médiation tout en référant les parties à des ressources externes lorsque nécessaire.

Compte tenu de la nature variée et de l'intérêt des commentaires recueillis, ils sont rapportés intégralement à l'annexe 5H.

#### **4.2.7.5. En quoi et comment la formation a-t-elle aidé à mettre fin à l'intervention dans des dossiers dans lesquels de la violence a été dépistée?**

Les informations recueillies à cet égard sont le fruit des commentaires de 20 médiateurs.

De manière très synthétique, il en ressort que :

- La formation a permis à certains médiateurs de connaître leurs limites et d'accepter que, dans certains cas, il n'est pas souhaitable de poursuivre la médiation
- La formation a donné de meilleurs outils, notamment le protocole d'entrevue téléphonique qui permet de dépister la violence en tout début de processus, et le recours à des rencontres individuelles;
- La formation a facilité la référence à des ressources externes.

Compte tenu de la nature variée et de l'intérêt des commentaires recueillis, ils sont rapportés intégralement à l'annexe 5I.

#### **4.2.8. Besoins des médiateurs et suites à donner à la formation**

Quatre questions visaient à recueillir les besoins des médiateurs eu égard aux dossiers qui comportent de la violence conjugale et leur point de vue sur la meilleure manière d'y répondre.

##### **4.2.8.1. Cadre dans lequel le contenu de la formation devrait désormais être intégré**

Des 65 médiateurs qui ont répondu à cette question, 27 (41,5 %) considèrent que le contenu de la formation qu'ils ont suivie devrait être intégré à la formation de base et 25 (38,5 %) sont d'avis qu'il devrait faire partie de la formation complémentaire. 13 répondants (20 %) considèrent que ce contenu devrait être accessible à titre de formation continue facultative, sur une base permanente.

##### **4.2.8.2. Maintien et consolidation des habiletés développées**

Cette section rend compte du point de vue des répondants quant à la pertinence de mettre en place des moyens qui facilitent le maintien et la consolidation des habiletés requises pour faire face à des situations comportant de la violence conjugale.

Les données présentées sont le fruit des réponses de 62 médiateurs. Toutefois, comme chaque médiateur pouvait cocher plus d'un choix de réponse, l'ensemble des résultats obtenus totalise plus de 62. Les informations recueillies permettent de dégager ce qui suit :

- 21 médiateurs estiment qu'une suite à la formation serait nécessaire plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés liées au dépistage de la violence conjugale;
- 38 médiateurs affirment qu'une suite à la formation serait nécessaire plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés liées à l'intervention adaptée;
- 17 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés nécessaires pour mettre fin à la médiation dans des dossiers comportant de la violence conjugale.

À l'autre extrémité du spectre,

- 5 médiateurs estiment qu'une suite à la formation n'est pas nécessaire parce qu'ils savent dépister la violence, qu'ils se retirent du dossier, et qu'ils savent comment le faire de façon sécuritaire grâce à la formation;
- 5 médiateurs estiment qu'une suite à la formation n'est pas nécessaire parce qu'ils ont leur propre réseau de consultation et cela leur suffit;
- 3 médiateurs estiment qu'une suite à la formation n'est pas nécessaire parce qu'ils consultent au besoin un collègue médiateur;
- 6 médiateurs estiment qu'une suite à la formation n'est pas nécessaire parce qu'ils connaissent déjà les ressources en ce domaine et qu'ils y réfèrent leurs clients;
- 4 médiateurs estiment qu'une suite à la formation n'est pas nécessaire pour d'autres motifs notamment, la formation était complète en soi (2 commentaires); les notaires ont rarement des cas où il y a de la violence; le répondant avait déjà 30 ans d'expérience et se sentait donc déjà à l'aise avec toute cette problématique; le répondant était, au contraire, en début de carrière et estimait donc devoir s'améliorer sur d'autres plans avant de s'attaquer à des dossiers aussi complexes que ceux qui comportent de la violence conjugale.

Vu autrement,

- 2 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire uniquement en lien avec le dépistage de la violence conjugale;
- 13 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire uniquement en lien avec la poursuite de l'intervention dans des dossiers qui comportent de la violence;
- 2 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire uniquement en lien avec les habiletés nécessaires pour mettre fin, de façon sécuritaire, à leur intervention dans des dossiers comportant de la violence;

- 11 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire en lien avec le dépistage de la violence conjugale et aussi la poursuite de l'intervention dans des dossiers qui comportent de la violence;
- 2 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire en lien avec le dépistage de la violence conjugale et aussi les habiletés nécessaires pour mettre fin, de façon sécuritaire, à leur intervention dans des dossiers comportant de la violence;
- 8 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire en lien avec la poursuite de l'intervention dans des dossiers qui comportent de la violence et aussi avec les habiletés nécessaires pour mettre fin, de façon sécuritaire, à leur intervention dans des dossiers comportant de la violence;
- Enfin, 6 médiateurs considèrent qu'une suite à la formation serait nécessaire en lien avec toutes les habiletés présentées à la formation, c'est-à-dire, celles en lien avec le dépistage, la poursuite de l'intervention et son interruption de façon sécuritaire.

**En somme, 44 des 62 répondants (71,0 %) estiment qu'une suite à la formation serait nécessaire en ce qui regarde une ou plusieurs des habiletés liées au traitement de dossiers comportant de la violence.**

#### **4.2.8.3. Faible utilisation du centre d'appel**

Cette section rapporte le point de vue de 55 répondants quant aux raisons qui pourraient expliquer le peu de recours au centre d'appel durant les dix mois de son opération.

Les points saillants des réponses obtenues sont :

- Le petit pourcentage de dossiers comportant de la violence conjugale;
- La décision de plusieurs médiateurs de mettre fin à l'intervention dès qu'ils détectent de la violence;
- La formation était suffisante;
- L'urgence d'agir dans les cas de violence : le téléphone implique nécessairement des délais;
- L'habitude de se débrouiller tout seul ou en faisant appel à des collègues;
- Les médiateurs n'ont pas développé le réflexe d'utiliser un tel service;
- Plusieurs médiateurs ont dit ne pas avoir été au courant de l'existence de ce service.

Compte tenu de l'importance de cette question pour toute modalité future de suivi, les réponses sont rapportées intégralement à l'annexe K.

#### **4.2.8.4. Modalités de suivi à la formation**

L'histogramme suivant rapporte les préférences des répondants quant aux modalités de suivi à la formation qui leur permettraient de maintenir et de consolider les habiletés requises pour traiter en médiation des dossiers comportant de la violence conjugale.

Comme on peut le constater à l'examen de l'histogramme, aucune modalité par conférence téléphonique ne semble adéquate aux répondants.

Si on regroupe les *Très adéquate* et *Adéquate*, la modalité qui affiche, avec 88,7 %, le pourcentage le plus élevé est celle des séminaires cliniques animés par des médiateurs pour améliorer les techniques et stratégies de médiation. Une formation facultative plus poussée que celle qui a été offerte dans le cadre du projet pilote et qui serait offerte dans un contexte de formation continue suit avec un pourcentage combiné de 87,3 %.

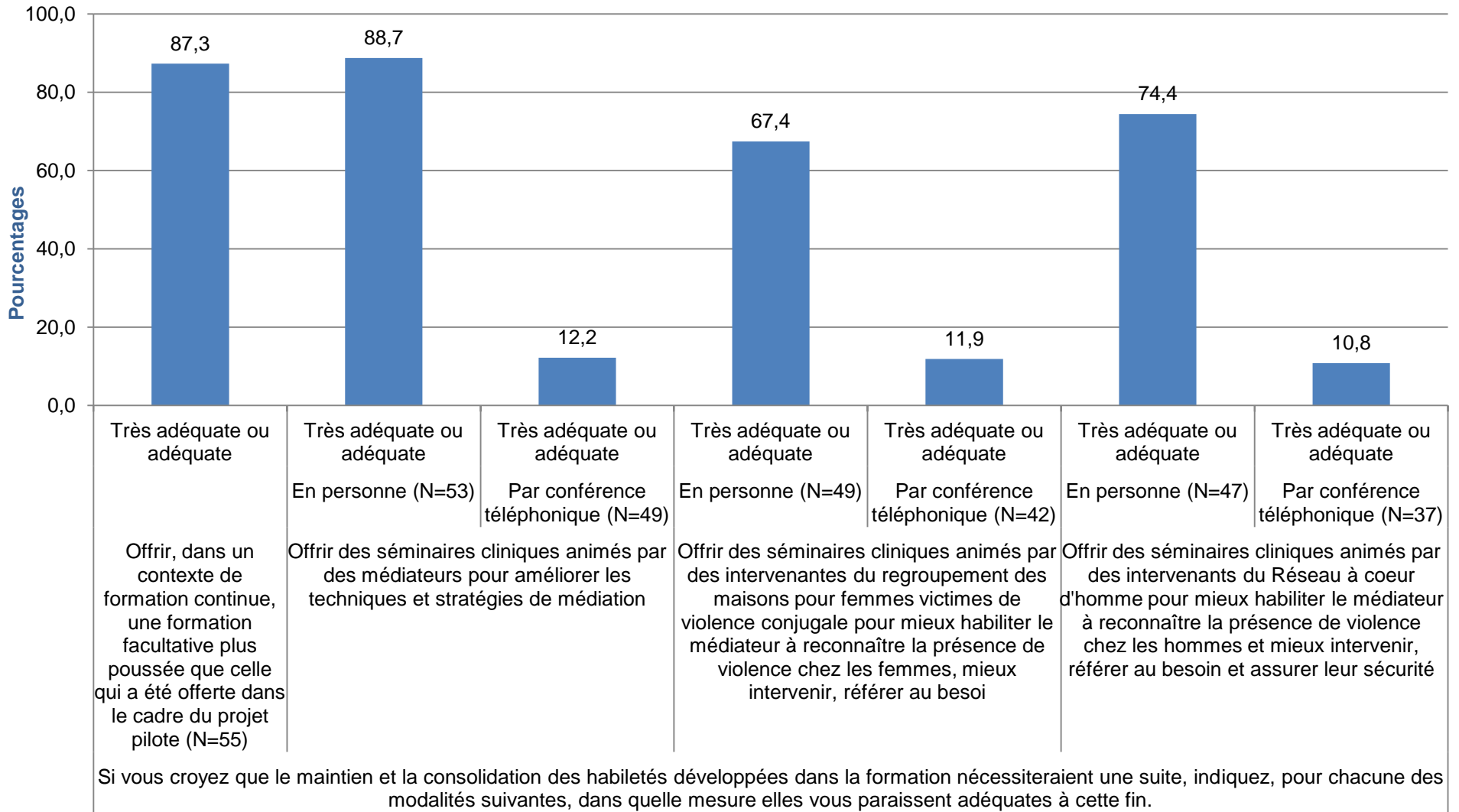
Les séminaires cliniques qui seraient animés, en personne (les animateurs et les participants réunis en même temps dans un même lieu), par des intervenantes des réseaux pour femmes victimes de violence conjugale ou d'intervenants de *à cœur d'homme*, quoique récoltant un pourcentage combiné moins élevé, 67,4 % et 74,4 % respectivement, répondent quand même au besoin de plus des deux tiers des médiateurs.

Comme *Autres besoins ou modalités*, les répondants ont indiqué ce qui suit :

- Il est nécessaire d'en parler pour se garder à la fine pointe de l'information sur ce sujet.
- Avoir des articles à lire sur le sujet de l'intervention adaptée en médiation auprès de ces couples et des recherches démontrant les avantages et limites de la médiation (recherche auprès des médiés).
- Plus de mises en situation filmées.
- Des regroupements annuels sont pertinents.
- Violence des enfants à l'égard de leurs parents.

Les suggestions des répondants concernant le contenu, la durée et la fréquence des diverses modalités (formation ou séminaires cliniques), font, quant à elles, l'objet de l'annexe 5L.

## Histogramme 10 Modalités de suivi à la formation



## CONCLUSION

Le *Projet-pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale* avait pour objectifs de :

- Habilitier les médiateurs familiaux à reconnaître la présence de violence conjugale chez les couples qu'ils rencontrent;
- Les soutenir pour permettre l'intervention la plus sécuritaire pour la victime, ses enfants et pour la personne dominante, pour les aider à mieux référer, à mieux intervenir ou mettre fin à la médiation;
- Leur permettre d'intervenir de façon adaptée en collaboration avec les organismes spécialisés en violence conjugale.

Ce projet d'une durée totale de deux ans avait deux composantes : une formation gratuite de 6 heures et un service de consultation qui a pris la forme d'un centre de consultation téléphonique. *Le Centre S.O.S. Violence conjugale – Médiation familiale*.

Au cours des dix mois d'opération du *Centre*, seuls sept médiateurs y ont eu recours. Même si l'appréciation de ces médiateurs a été excellente eu égard aux conseils et suggestions qu'ils ont reçus de même qu'au fonctionnement du *Centre*, le petit nombre de répondants n'autorise à tirer aucune conclusion sinon, que ce service, par téléphone, ne correspondait pas à un mode de consultation qui convenait aux médiateurs.

Quant à la formation gratuite, les 14 séances d'une journée de six heures chacune qui ont été offertes ont permis à 337 médiateurs de la région de Montréal, rive nord et rive sud, de la Montérégie, de Québec, Lévis et Sherbrooke d'y participer.

Cette formation a été évaluée par deux questionnaires : un premier, le *Questionnaire aux participantes et participants*, a été complété sous forme papier-crayon, in situ, par 214 personnes à la fin de la formation; le deuxième, *Impact de la formation*, a été rempli, en ligne, par 77 personnes, au moins cinq mois après avoir suivi la formation.

Les résultats obtenus par le biais du *Questionnaire aux participantes et participants* ont permis d'établir que 72 % des répondants sont des femmes. Par ailleurs, 78 % des médiateurs qui ont répondu au questionnaire ont plus de 40 ans, quelque 55 % parmi ces derniers étant âgés de plus de 50 ans. De plus, près de 60 % des répondants avaient plus de 16 ans d'expérience professionnelle.

La majorité des participants à la formation sont membres de l'OTSTCFQ ou du Barreau du Québec, les membres de ce dernier étant presque quatre fois plus nombreux que ceux de l'OTSTCFQ. La plupart des participants pratiquent soit dans la région de Montréal ou en Montérégie, ont entre 6 et 15 ans d'expérience en médiation familiale, traitent de 1 à 50 dossiers de médiation familiale par année, n'ont pas suivi de formation sur la violence conjugale au cours des deux années précédant la formation et s'y sont inscrits après avoir pris connaissance de ses objectifs.

Les participants ont exprimé un taux d'appréciation générale de la formation frôlant les 100 %, affirmant que, dans son ensemble, elle correspondait à ce qui avait été annoncé, qu'elle était arrimée à la pratique de la médiation et qu'ils recommandaient à tous les médiateurs qui traitent des dossiers dans un contexte de domination conjugale de la suivre.

Les résultats obtenus par le biais du *Questionnaire Impact* permettent de conclure que, malgré l'excellence de la formation offerte, la majorité des médiateurs qui l'ont suivie ne se sentent pas tout à fait aptes à traiter, de manière autonome, des dossiers comportant de la violence conjugale. Si les habiletés liées à la phase *dépistage de la violence* semblent mieux développées, celles nécessitées par la poursuite de l'intervention avec des processus adaptés et par l'interruption de l'intervention de manière sécuritaire pour toutes les parties sont encore à parfaire.

C'est pourquoi plus de 60 % des médiateurs qui ont répondu au *Questionnaire Impact* sont d'avis que d'autres initiatives devraient être mises en place pour leur permettre de maintenir ou de consolider les habiletés nécessaires au traitement des dossiers comportant de la violence conjugale.

Questionnés sur les modalités les plus adéquates pour ce faire, plus de 89 % des répondants ont retenu les séminaires cliniques animés par des médiateurs pour améliorer les techniques et stratégies de médiation, tandis qu'une formation facultative plus poussée que celle qui a été offerte dans le cadre du projet pilote et qui serait disponible dans un contexte de formation continue a rallié plus de 87 % des répondants.

Les médiateurs sont également favorables à près de 70 % à la tenue de séminaires cliniques animés par des intervenantes des réseaux pour femmes victimes de violence conjugale ou d'intervenants de à *cœur d'homme*.

Il est à noter que les modalités dans lesquelles les participants ne seraient **pas en présence** des animateurs ou des formateurs (conférence téléphonique) ont été retenues par un faible pourcentage de répondants, ce qui pourrait, en partie, expliquer la faible utilisation du *Centre S.O.S. Violence conjugale – Médiation familiale*.

De ce qui précède, on peut conclure que le *Projet-pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale* a atteint partiellement ses objectifs généraux.

En effet, en ce qui regarde le premier objectif à savoir, *Habiliter les médiateurs familiaux à reconnaître la présence de violence conjugale chez les couples qu'ils rencontrent*; on peut affirmer que la formation a permis de l'atteindre pleinement. En effet, plusieurs des outils présentés dans la formation sont désormais utilisés, alors que, avant la formation, ils étaient soit inconnus ou mis de côté. À preuve, quelque 65 % des répondants ont affirmé avoir utilisé au moins deux outils des cinq présentés, certains allant jusqu'à en utiliser quatre ou même cinq, sans toutefois que cette utilisation ne semble systématique. D'ailleurs, à la demande même de quelque 90 % des médiateurs, dû au petit nombre de dossiers comportant de la violence qu'ils auraient à traiter par année, des séances de « rafraîchissement », de consolidation ou d'approfondissement leur seraient nécessaires.

Le troisième objectif du projet à savoir, *Permettre aux médiateurs d'intervenir de façon adaptée en collaboration avec les organismes spécialisés en violence conjugale*, a également été atteint. En effet, suite à la formation, plus de 94 % des répondants ont affirmé que cette procédure leur serait très utile ou utile dans leur pratique. Plusieurs commentaires recueillis précisaient également que la formation leur avait fourni les informations nécessaires à cette collaboration.

Par contre, en ce qui concerne le deuxième objectif, *Soutenir les médiateurs pour permettre l'intervention la plus sécuritaire pour la victime, ses enfants et pour la personne dominante, pour les aider à mieux référer, à mieux intervenir ou mettre fin à la médiation*, les appréciations recueillies démontrent que la durée de la formation (6 heures seulement) n'était pas suffisante pour permettre aux participants de maîtriser ces procédures et qu'une suite à la formation serait nécessaire pour ce faire.

Dans un autre ordre d'idées, un grand nombre de commentaires recueillis font état du fait que la formation leur a donné un sentiment de confiance et que, désormais, ils se sentent mieux armés pour gérer des dossiers comportant de la violence conjugale. Ce sentiment de confiance doit toutefois inciter à la prudence dans la mesure où une formation de 6 heures, quels que soient ses mérites et son efficacité, ne peut être considérée comme une panacée.

Par ailleurs, il faut noter que les séances de formation **gratuites** qui ont été offertes dans le cadre du présent projet n'ont permis de rejoindre que 337 médiateurs sur 890. Des séances de formation supplémentaires, **payantes**, ont été annoncées sans succès, puisqu'elles ont dû être annulées faute d'un nombre suffisant d'inscriptions.

À la lueur de ce qui précède, il s'avère essentiel que les organismes concernés se voient allouer les ressources financières nécessaires pour donner au présent projet-pilote les suites qui s'imposent. Les médiateurs qui n'ont pas encore été rejoints **et** ceux qui ont bénéficié du présent projet pourront ainsi soit développer les habiletés nécessaires au traitement de dossiers comportant de la violence conjugale, soit les maintenir ou les consolider.

Ce faisant, l'accès pour tous à des services de médiation familiale sécuritaires pour toutes les parties sera favorisé quelle que soit la nature des dossiers en cause.

## RECOMMANDATIONS

Les résultats dégagés du présent projet-pilote permettent de formuler les recommandations suivantes :

1. Que des moyens soient mis en œuvre afin que les quelque 550 médiateurs familiaux du Québec qui n'ont pas encore participé à la formation *Médiation familiale et violence conjugale* y participent.
2. Que des initiatives destinées à maintenir et à consolider les habiletés développées à travers la formation *Médiation familiale et violence conjugale* soient prises notamment sous forme d'organisation de :
  - Séminaires cliniques animés par des médiateurs;
  - Séminaires cliniques animés par des intervenantes du *Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale*;
  - Séminaires cliniques animés par des intervenants du *Réseau à cœur d'homme*;
  - Formations facultatives plus poussées
3. Que les initiatives visées par la recommandation 2 se concrétisent à travers des modalités de présentation, d'échanges et de discussion autres que la conférence téléphonique ou la visioconférence, c'est-à-dire, des modalités qui mettent les animateurs et les participants physiquement en présence les uns des autres dans un même lieu et au même moment.

# ANNEXES

## **ANNEXE 1**

### **PRÉMICES DU PROJET**

## ANNEXE 1A : EXTRAITS DE LA LETTRE D'ACCEPTATION DU REGROUPEMENT DES MAISONS POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE.



Montréal, le 5 mai 2006

À l'attention de madame Lorraine Filion

Bonjour,

Le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale répond positivement à l'invitation qui lui a été lancée par le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF) de se joindre à lui pour bonifier la formation des médiateurs et des médiatrices sur la question de la violence conjugale et de la sécurité des personnes qui vivent cette problématique.

La volonté que vous avez exprimée à titre de représentants et représentantes du COAMF d'augmenter les compétences des médiateurs et médiatrices pour qu'ils puissent mieux s'acquitter de leur devoir de vérifier le consentement libre et éclairé des personnes qui font appel à eux nous a convaincus de joindre nos efforts aux vôtres. Les moyens envisagés par le COAMF étant les suivants :

- rendre ce devoir plus explicite dans le guide des normes de pratique;
- proposer des bonifications au contenu de la formation de base portant sur la violence conjugale;
- bonifier le contenu de la formation complémentaire portant sur la violence conjugale;
- modifier la réglementation pour obliger les médiateurs à suivre cette partie de la formation complémentaire et à recevoir leur supervision dès le début de leur pratique;
- inciter les médiateurs déjà accrédités à participer à des activités de formation continue sur la violence conjugale;
- offrir aux médiateurs et médiatrices l'opportunité d'obtenir de la supervision (ou cosupervision) ou du soutien par des intervenantes spécialisées en violence conjugale.

### **L'expertise et le soutien que le Regroupement peut offrir portent sur les éléments suivants :**

- Contenu :
  - distinction entre violence conjugale (violence instrumentale) et actes de violence commis dans le cadre de la relation de couple (conflit, violence expressive) ;
  - distinction entre stratégies de couple, stratégies de domination et stratégies de protection
  - évaluation de la sécurité des victimes de violence conjugale ;
  - scénario de sécurité et réseautage;

- Services :
  - participation à l'élaboration des contenus de formation (base, complémentaire, continue) et des outils;
  - liaison avec d'autres partenaires spécialisés (ex. Jean Turmel sur levée de confidentialité et sécurité des personnes, intervenants auprès des conjoints violents, etc.);
  - dispensation des formations complémentaire et continue;
  - sélection de superviseuses en violence conjugale;
  - référence vers les superviseuses.

### **Les conditions de participation du Regroupement :**

Le Regroupement croit que la formule envisagée lors de la rencontre avec le COAMF le 11 mars, soit la création d'un comité directeur et la création d'un comité d'expertise ou de formation, est une bonne formule. Cela nécessite toutefois que le Regroupement désigne deux déléguées. À cet effet, le Regroupement compte mandater Louise Riendeau (coordonnatrice des dossiers politiques) pour assurer sa représentation et Denise Tremblay (directrice de la maison La Séjournelle et du Projet de développement des actions intersectorielles pour améliorer la sécurité des victimes de violence conjugale / La Séjournelle Inc.) pour apporter son expertise spécifique en violence conjugale en général et en évaluation de la sécurité en particulier.

Louise Riendeau, pour

La présidente  
Liette Brousseau

## **ANNEXE 1B : RAPPORT DU FOCUS GROUP MÉDIATION FAMILIALE ET VIOLENCE CONJUGALE (SEPT. 2007)**

À l'initiative du Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale, ce focus group a pu avoir lieu grâce à la collaboration de l'Association de médiation familiale du Québec et du Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale.

---

### **Participants :**

14 personnes ont participé. Parmi elles, il y avait :

- 3 Psychologues
- 2 Notaires
- 4 Avocats
- 4 Travailleurs sociaux
- 1 Conseiller en orientation

Elles provenaient des régions suivantes

- 7 Montréal
- 4 Québec
- 1 Témiscaminque
- 1 Charlevoix
- 1 Estrie

Une personne a indiqué être un nouveau médiateur et une autre a indiqué être médiateur de longue date.

Animation : Dominique Bilodeau  
Secrétaires : Louise Riendeau  
Maude Lebert-Demers

---

### **Question 1**

**Dans le cadre de votre pratique, quelle différence faites-vous entre un conflit sévère, où vous observez beaucoup d'agressivité, et une dynamique de violence conjugale?**

La plupart des participants connaissent les différences entre un conflit sévère et une dynamique de violence.

Certains détectent la dynamique de violence par une attitude qui se répertorie dans toute la dynamique du couple, par un rapport de force. On indique que dans de tels cas, on est face à une personne qui se sent intimidée et une autre qui domine. On observe aussi que les conjoints tentent de contrôler tout le processus.

Un participant souligne que les conflits sont davantage sur les positions des partenaires, davantage circonstanciel, alors que dans les cas de violence on assiste à des attaques ou à du dénigrement de l'autre conjoint. Dans le conflit, on parle de rapport plus égalitaire alors qu'on associe la violence à la domination, à la manipulation. On rapporte que dans un conflit l'atmosphère peut être très chargé, mais pas écrasant, comme lorsqu'il y a violence. On indique qu'avoir devant soi une personne qui veut acheter la paix est un signe de la présence de violence.

Les médiateurs remarquent que les conjoints violents ont peu d'introspection, que leur regard est surtout tourné vers l'autre. La relation est unidirectionnelle. Il y a impossibilité de critiquer cette personne ou ses choix. Les réactions sont disproportionnées. Dans de tels cas, les partenaires arrivent en médiation et tout est déjà réglé, déterminé.

Un médiateur profite du premier contact avec le couple pour demander à celui ou celle qui appelle s'il ou elle se sent à l'aise pour négocier en présence de son conjoint. Lorsque c'est l'homme qui fait le premier contact, il demande de parler à sa femme avant d'entreprendre le processus. Il a déjà été suggéré de les rencontrer séparément, mais cette pratique n'a pas été retenue parce qu'ils souhaitent conserver leur neutralité.

Un participant nomme l'impuissance ressentie dans son rôle de médiateur, la difficulté à rééquilibrer les forces, à protéger la victime.

## Question 2

**Si dans le passé vous avez fait face à des difficultés à remplir votre mandat de médiateur en raison de la présence de violence conjugale, quel(s) type(s) de soutien ou de conseils vous a aidé?**

Plusieurs participants indiquent que le caucus est très aidant dans de telles situations. Cela permettrait de passer de la relation de couple ou d'intimité à une relation « d'affaires ». Certains disent avoir averti les conjoints qu'ils pourraient interrompre le processus. En général, cela aurait permis d'établir un cadre. Dans les faits, les médiateurs présents disent ne pas avoir eu à mettre fin à la médiation.

Une participante a le sentiment d'avoir peu d'influence sur ce qui se passe après les séances. Pour pallier cette difficulté, certains tentent de convaincre les conjoints de contacter des personnes-ressources, de solliciter l'aide de l'entourage. On nomme aussi la nécessité d'éviter que la victime soit isolée, d'où l'importance des ressources dans le milieu. On note que l'utilisation des ressources modifie le rapport de force.

Un certain nombre de participants tentent d'aider les femmes, de les protéger. Certains signalent qu'ils aimeraient avoir accès à du soutien pour doser l'intervention. On ne sait pas toujours vers qui se tourner.

Un participant dit devenir très directif lorsqu'il y a déséquilibre de pouvoir, il fait tout en son possible pour s'assurer que la victime aura 50 %. Si nécessaire, il rappelle à l'homme que s'ils n'arrivent pas à une entente, ils se retrouveront en cour et la situation sera alors exposée en public. Souvent, il arrive ainsi à une entente équitable.

Un autre utilise le caucus ou la conciliation (rencontrer les conjoints à tour de rôle) et souligne avoir obtenu des ententes dans plusieurs dossiers sans que les deux conjoints se soient vus.

En présence d'un déséquilibre de pouvoir ou de paroles violentes, une participante inclut la communication dans les objectifs de la médiation. Elle demande aux conjoints de lui envoyer une copie conforme des courriels qu'ils s'échangent. Elle leur demande de dire à l'autre ce qu'il pourrait améliorer dans leur communication.

Un médiateur qui a participé à l'expérience pilote aurait aimé que la formation soit rendue obligatoire à tous les médiateurs. Il déplore le fait qu'on soit souvent trop pudique, qu'on hésite à poser des questions alors que dans certaines circonstances, il faudrait creuser plus, par exemple, quand un conjoint déclare que sa femme ne veut pas du fonds de pension. On croit qu'il faut sensibiliser les médiateurs afin qu'ils ne se fassent pas manipuler.

On constate que certaines femmes n'ont pas identifié le fait qu'elles sont violentées, dans de tels cas, on sent qu'elles sont moins à même de se défendre. Celles qui sont soutenues ont plus de facilité à le faire.

Plusieurs nomment le besoin de plus d'information sur les organismes où l'on peut référer. On souligne le fait que les maisons sont cachées, qu'un certain secret les entoure. Pour certains, c'est l'aide pour les hommes qui est difficile à trouver.

Un médiateur pose les règles de base dès l'entrevue initiale, il tente dès lors d'orienter les conjoints vers des ressources. Dans des dossiers plus difficiles, il appelle un confrère. D'autres soulignent l'aide apportée par un co-médiateur, qui a une autre formation que la leur (sciences humaines versus droit). Un participant a l'habitude de recourir à l'aide du superviseur qu'il avait au début de sa pratique.

Dans certains cas, les deux partenaires sont accompagnés par un proche. Dans les cas, où l'on sent plus de danger, on s'assure que la femme quitte en premier. Dans ces cas, on peut aussi souligner au conjoint qu'il risque de faire l'objet d'une plainte à la police.

Face à du dénigrement à l'endroit la mère, une médiatrice a posé comme condition à la poursuite de la médiation, que les enfants aient le soutien d'une personne-ressource pour les aider à faire face aux conséquences que cela avait sur eux.

### **Question 3**

#### **Si vous n'avez pas consulté face à ces difficultés, pourquoi?**

Un médiateur dit avoir tenté de régler la situation lui-même, craignant au fond de ne pas avoir l'air assez compétent. Il fait le parallèle avec les sentiments et l'isolement vécus pas les victimes.

---

#### **Si un service de consultation était disponible pour vous aider à identifier les situations de violence conjugale et à intervenir de façon à assurer la sécurité de l'ensemble des parties,**

#### **Question 4 Consulteriez-vous :**

- a) Plusieurs disent qu'ils consulteraient une professionnelle référée par le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale.
- b) Plusieurs préféreraient être en contact avec une intervenante en maison d'hébergement en raison de sa connaissance des ressources de la région.  
On souligne la nécessité d'avoir des lieux d'échanges pour se connaître avant d'avoir un besoin spécifique.
- c) On apprécie le soutien d'un médiateur d'un autre domaine pour la complémentarité que cela apporte.
- d) Le soutien d'un membre de leur ordre professionnel est jugé peu utile face aux problèmes vécus.

#### **Question 5 Ces consultations devraient se faire :**

En séances individuelles, par téléphone. On juge que c'est un moyen plus efficace et plus accessible.

#### **Question 6 À quel moment, ces services devraient-ils être disponibles?**

La majorité croit que ces services devraient être accessibles le jour ou le soir : souvent, c'est le lendemain d'une séance plus difficile qu'on a besoin de consulter pour savoir comment intervenir. Une participante considère qu'un service de soir pourrait être utile, lorsqu'on vient de faire face à un cas de violence et qu'on est inquiet pour les clients.

#### **Question 7 Ces consultations devraient :**

Les participants considèrent que les consultations devraient porter sur la problématique et l'orientation de l'intervention, mais aussi permettre le débriefing face aux émotions suscitées par la présence de violence.

#### **Question 8 Qui devrait assumer les frais d'un tel service?**

La majorité croit que le ministère de la Justice ou celui de la Santé et des Services sociaux devraient assumer les coûts.

## ANNEXE 1C : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

**Nombre de répondants : 121**

1. **Sexe du médiateur**      M : 34,7 %                      F : 65,3 %

2. **De quel ordre professionnel êtes-vous membre?**

Barreau	46,3 %
Chambre des notaires	19,8 %
Ordre des psychologues	17,4 %
Ordre des travailleurs sociaux	12,4 %
Ordre des psychoéducateurs (conseillers en orientation)	4,1 %

3. **Depuis combien d'années?**      En moyenne 20 ans

<5 ans	5 ans	6 à 10 ans	11 à 15 ans	16 à 20 ans	>20 ans	pas de réponse
0,0 %	4,1 %	9,9 %	17,4 %	30,6 %	37,2 %	0,8 %

4. **Depuis combien d'années pratiquez-vous la médiation familiale?** En moyenne 10 ans

1 à 2 ans	3 à 5 ans	6 à 10 ans	11 à 15 ans	16 à 20 ans	>20 ans	pas de réponse
11,6 %	8,3 %	36,4 %	28,1 %	9,1 %	5,0 %	1,7 %

5. **Dans quelle région pratiquez-vous la médiation familiale?**

Montréal	30,6 %
Québec	13,2 %
Estrie	9,1 %
Laval	9,1 %
Montérégie	9,1 %
Outaouais	6,6 %
Lanaudière	4,1 %
Laurentides	4,1 %
Chaudière Appalaches	3,3 %
Centre du Québec	3,3 %
Bas St Laurent	2,5 %
Saguenay-Lac St-Jean	2,5 %
Mauricie	2,5 %
Abitibi-Témiscamingue	1,7 %
Côte Nord	1,7 %
Gaspésie Îles de la Madeleine	0,8 %
Nord du Québec	0,0 %

6. **Combien de dossiers de médiation familiale traitez-vous par année?**

En moyenne 35. La majorité des répondants (81 %) ont 1 dossier de médiation ou moins par semaine.

1 à 25	26 à 50	51 à 75	76 à 100	101 à 200	>200	pas de réponse
49,6 %	31,4 %	5,0 %	5,0 %	2,5 %	0,8 %	5,8 %

**7. D'après vous, sur l'ensemble des dossiers que vous traitez, quel pourcentage présente des situations de violence conjugale?**

En moyenne 7 %

0,5 à 2 %	3 à 4 %	5 %	8 à 10 %	15 %	16 à 20 %	30 %	46 %	pas de réponse
21,5 %	6,6 %	13,2 %	28,1 %	3,3 %	3,3 %	0,8 %	0,8 %	22,3 %

**8. Dans le cadre de votre pratique, quelle différence faites-vous entre un conflit, où vous observez beaucoup d'agressivité, et une dynamique de violence conjugale? Expliquez brièvement svp.**

Un nombre important de répondants (68,6 %) a une connaissance de base de la violence conjugale et nomme au moins un des 4 critères<sup>3</sup> (agression, persistance, impact, gain) qui la différencie du conflit. Par exemple : « *attitude, comportement, humiliation, manipulation, tenter de contrôler l'autre* » ou « *La victime est craintive (...) isolée, incapable de faire valoir ses droits en présence de l'agresseur.* » ou « *La violence conjugale s'étend à tous les aspects de la relation (...)* persiste tout au long du processus. »

28,1 % des répondants nomment comment la violence conjugale se traduit dans le cadre de la médiation : « *L'agresseur est intolérant au non.* » ou « *Une personne tente d'imposer sa vision et l'autre s'y soumet pour acheter la paix.* » ou « *Il persiste un secret (au début du processus), c'est toujours la même personne qui intervient pour prendre les décisions.* » ou « *On ne travaille plus sur des options, mais sur des conclusions.* »

Par contre, 10 répondants (8,3 %) ont une vision plus étroite ou confuse de la violence conjugale et semblent l'associer seulement aux coups et blessures, à l'intervention des policiers. Certains voient en l'agressivité un prélude à la violence conjugale. D'autres semblent avoir de la difficulté à faire la nuance entre la crise, l'agressivité qui peut se manifester au moment de la séparation et la violence conjugale. Par exemple : « *Conflit : violence verbale, Agressivité : violence physique* » ou « *Agressivité : mode d'intimidation envers l'autre (...) un moyen utilisé dans le cadre d'une dynamique de violence conjugale* » ou « *Conflit provoqué par des émotions totalement incontrôlées* » ou « *La dynamique de violence devient un mode de règlement de conflit* ».

Deux (1,7 %) répondants ont exprimé leur limite à intervenir en cas de violence conjugale.

Trois répondants (2,5 %) seulement ont nommé les enjeux de sécurité ou de danger associés à la violence conjugale.

Onze répondants (9,1 %) n'ont pas répondu ou ont dit qu'ils ne savaient pas. Douze (9,9 %) ont donné une réponse qui avait plus trait aux règles de tolérance 0 à la violence ou autres.

**9. Dans le cadre de votre pratique, avez-vous déjà été témoin de menaces (ouvertes ou voilées) à l'intégrité physique ou psychologique d'un des conjoints ou des enfants? Expliquez**

56 répondants (46,3 %) ont répondu oui à la question. Quoique dans certains cas, il faudrait connaître davantage le contexte pour valider qu'il s'agissait bien de violence conjugale, les événements rapportés nous montrent la validité de la très grande majorité des réponses.

51 répondants (42,1 %) ont dit ne pas avoir été témoins de menace à l'intégrité d'un des conjoints. Cependant parmi eux, 9 (7,4 %) ont répondu (à la question suivante) qu'ils ont déjà éprouvé des craintes pour l'intégrité physique de l'une des parties ou un malaise à discuter de la violence.

<sup>3</sup> PRUD'HOMME, DIANE (2005), *Violence conjugale, chicane de couple, pour y voir plus clair*, Séminaire, Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale

Aussi, parmi ceux qui répondent non à la question, 10 médiateurs ont plus de 2 ans de pratique, certains plus de 10 et même 20 ans de pratique. On peut se demander :

- s'ils n'ont effectivement jamais rencontré de situation de violence conjugale;
- s'ils ne l'ont pas détectée ou,
- si la formulation de la question (avez-vous été témoin) les a amenés à dire non même si, sans être témoins directs, ils ont déjà détecté la présence d'une dynamique de violence conjugale.

Huit répondants (6,6 %) ont répondu très rarement et un répondant a évoqué une situation qui ne semble pas être de la violence conjugale.

**10. Lorsque vous avez rencontré des situations de violence conjugale, précisez votre réaction (cochez la ou les réponses qui représentent le plus votre expérience)**

	Nb	Proportion
Vous avez éprouvé des craintes pour l'intégrité physique ou psychologique de la victime?	73	60,3 %
Vous avez éprouvé des craintes pour l'intégrité physique ou psychologique des enfants?	39	32,2 %
Vous avez craint que la personne violente se suicide?	23	19,0 %
Vous avez éprouvé des craintes pour votre propre sécurité?	18	14,9 %
Vous avez éprouvé un malaise à discuter de la violence avec la personne violente?	24	19,8 %
Vous avez éprouvé un malaise à référer la personne violente vers une ressource?	17	14,0 %
Vous avez décidé de mettre fin à la médiation et de référer le couple vers un autre médiateur?	66	54,5 %
Vous avez décidé de mettre fin à la médiation et de référer le couple vers d'autres ressources appropriées?	9	7,4 %

Plusieurs médiateurs (au moins 60,3 % des répondants) ont déjà ressenti des craintes pour la sécurité de l'une ou l'autre des parties. Au total, 104 répondants ont exprimé 269 réactions différentes. Certains d'entre eux ont donc vécu plusieurs de ces réalités.

**11. Si vous avez déjà mis fin à la médiation dans une situation de violence conjugale, expliquez le ou les motifs :**

Le motif qui revient le plus souvent (47,9 %) est l'absence d'attitude propice à la médiation, l'impossibilité de collaborer, par exemple certains médiateurs expliquent ainsi pourquoi ils ont mis fin à la médiation :

*« Impossibilité d'assurer la collaboration de la personne violente et cette dernière multipliait les menaces envers l'autre partie. »* ou *« Quand le conjoint n'a pas de réelle volonté de négocier, qu'il est rigide dans ses positions et que le climat de tension ou d'accusation risque de s'envenimer et de mettre toute la famille en danger. »* ou *« Instabilité émotionnelle, la personne voulait toujours être en contrôle de la situation en brisant continuellement les ententes de la séance précédente ou en demeurant ferme sur sa position sans tenir compte des besoins et de l'impact de cette position. »* Certains affirment : *« J'en fais une règle (pas de violence), si ce n'est pas respecté, je mets fin à la médiation. »* D'autres disent avoir été la cible de l'agresseur : *« Le type me coupait la parole et voulait m'intimider, il disait que je prenais pour son ex. »*

Le deuxième motif (5,0 %) est la limite exprimée par le médiateur lui-même : *« Je ne crois pas être en mesure de mener un processus de médiation en présence de violence conjugale »* ou *« La victime refusait de recevoir de l'aide et je n'arrivais pas à l'aider suffisamment pour l'aider à négocier avec son ex. »*

Une grande proportion (39,7 %) n'on pas répondu à cette question. On peut penser qu'ils n'ont pas mis fin à la médiation jusque-là.

**12. Au moment d'intervenir face à ces situations, (cochez la ou les réponses qui représentent le plus votre expérience)**

**12.1. Vous avez senti que vos interventions permettaient d'améliorer ou d'assurer la sécurité**

	Nb	Proportion
de la victime	85	70,2 %
des enfants	46	38,0 %
de la personne violente	36	29,8 %

Sur le total 91 répondants, certains ont coché plusieurs réponses différentes; ils rapportent 167 expériences.

**12.2. Vous avez éprouvé des craintes pour votre sécurité si vous preniez position contre la violence?**

	Nb	Proportion des 97 répondants
non	82	84,5 %
oui	15	15,5 %

**12.3. Vous avez posé des règles ou conditions pour assurer la poursuite de la médiation telles que :**

	Nb	Proportion des répondants
Le protocole de sécurité à l'arrivée et au départ?	58	47,9 %
L'obligation pour la victime de suivre une thérapie ou d'aller chercher du soutien d'une personne-ressource ou d'un organisme?	47	38,8 %
L'obligation pour la personne violente de suivre une thérapie ou d'aller chercher du soutien d'une personne-ressource ou d'un organisme?	43	35,5 %

Soixante-quatorze répondants ont indiqué avoir utilisé une ou plusieurs de ces règles. Trente (soit 24,8 %) ont indiqué avoir utilisé les 3 règles.

Certains médiateurs ont posé d'autres règles ou conditions :

	Nb	Proportion
Répéter ou resserrer les règles de conduite en médiation, les règles de communication, exiger des excuses s'il y a violence	6	(5 %)
Demander que chaque partie voie un avocat	5	(4,1 %)
Exiger que cesse tout acte, parole ou menace	3	(2,5 %)
Intégrer un co-médiateur	2	(1,7 %)
Utiliser la conciliation ou une médiation hybride plus directive	2	(1,7 %)
Tenir un caucus avec l'épouse pour assurer sa sécurité	2	(1,7 %)
Centraliser les échanges vers lui ou aménagement du bureau différent	2	(1,7 %)
Exiger le respect des ententes déjà établies	1	(0,8 %)
Demander aux parties de faire chambre à part	1	(0,8 %)
Interdire toute communication entre les séances	1	(0,8 %)
Faire intervenir des membres de la famille	1	(0,8 %)

**13. Si dans le passé vous avez fait face à des difficultés à remplir votre mandat de médiateur en raison de la présence de violence conjugale, expliquez brièvement quel(s) type(s) de soutien et de conseils vous avez sollicité?**

	Nb	Proportion
Discussion avec des pairs, des collègues. Avec des collègues médiateurs ou médiatrices.	19	15,7 %
« Coaching » par une travailleuse sociale ou par un superviseur. Ils ont demandé l'aide d'intervenants sociaux, les conseils d'une maison d'hébergement. Soumis le dossier à un groupe de discussion.	10	8,3 %
Formation pour faire face à ce type de violence	4	3,3 %
Co-médiateurs comme à l'origine	2	1,7 %
Conseiller juridique et conseiller psychologique pour la personne victime	2	1,7 %
Un-e proche psychologue.	2	1,7 %
Police	2	1,7 %
Information sur les ressources	2	1,7 %
Information auprès d'un avocat	2	1,7 %
Questionnaire de gestion de conflit pour détecter la dynamique du couple ou groupe de recherche en médiation	2	1,7 %
Référer Madame à des ressources pour personnes en difficulté (maison d'hébergement)	1	0,8 %
Recherche de spécialistes dans le domaine.	1	0,8 %
Communication au service de médiation du Barreau	1	0,8 %
Contact avec le professionnel traitant	1	0,8 %
Référer les personnes ailleurs	1	0,8 %

La discussion avec les pairs, le « coaching » et l'avis d'autres intervenants semblent les moyens privilégiés jusqu'ici.

**Expliquez brièvement pourquoi ce soutien ou ces conseils ont été satisfaisants ou insatisfaisants.**

Parmi les médiateurs qui ont répondu à cette question, ce qui semble avoir été le plus **satisfaisant** dans l'aide reçue est qu'elle leur a permis de valider leur intervention, de confirmer leurs décisions, de prendre du recul et d'être mieux outillés pour la suite de la médiation (18 répondants).

D'autres expriment leur satisfaction d'avoir pu mieux se positionner face à la violence ou mieux évaluer la gravité des menaces (3 répondants).

D'autres (2 répondants) disent que le soutien les a aidé parce que les personnes consultées avaient une expertise en violence conjugale.

D'autres encore (2 répondants) ont apprécié recevoir un soutien concret, avoir accès à des protocoles adaptés.

D'autres éléments semblent également avoir été satisfaisants pour certains (1 répondant par énoncé) :

- Travailler à 2 médiateurs surtout si la dyade de médiateurs est formé d'un homme et d'une femme;
- La connaissance à la fois de la problématique de la violence et les règles de la médiation par les personnes-ressources;
- La référence de la victime vers des conseillers juridique et psychologique;
- L'assurance de pouvoir appeler la police en cas d'incident.

Quelques répondants ont exprimé des éléments **insatisfaisants** (1 répondant par énoncé) :

L'aide ne lui aurait pas permis de réussir à sécuriser la victime et à lui permettre de prendre sa place.

Un autre a éprouvé le sentiment d'abandonner les victimes et de ne pas connaître la suite du dossier (après l'avoir référé ailleurs).

Enfin, un autre a le sentiment que c'est difficile, car chaque cas est différent. Il exprime un besoin de formation.

### Si vous n'avez pas consulté face à ces difficultés, expliquez brièvement pourquoi?

Parmi les répondants à cette question, plusieurs (7) ont dit ne pas avoir consulté parce qu'ils estimaient avoir la formation, l'expertise ou la capacité de gérer ces situations difficiles.

Trois (3) répondants n'ont pas consulté parce que la médiation a pris fin.

Deux (2) répondants n'ont pas consulté parce qu'ils n'ont pas eu de cas extrême ou qu'ils ont estimé ne pas avoir à intervenir : « Aucun danger imminent. Madame nie ou minimise. Je n'ai pas d'intervention à faire, car on demeure dans le doute, le non-dit. »

Deux (2) répondants ont dit qu'il y avait un manque de ressource à qui ils pouvaient s'adresser.

Un (1) répondant a exprimé le besoin d'avoir accès à un forum de discussion.

Un (1) autre a affirmé que la médiation n'étant pas appropriée dans de tels cas, il n'a pas cherché d'aide pour poursuivre.

Enfin, un (1) dernier dit ne pas s'y être attardé.

### 13.1. Quelles sont les ressources de votre région auxquelles vous pouvez faire appel?

Outre les ressources du réseau de la santé et des services sociaux, les groupes pour conjoints violents, les répondants ne semblent pas connaître très bien les ressources à qui ils pourraient s'adresser.

	Nb de
CLSC, travailleurs sociaux, hôpital, médecin de famille	26
Groupe d'hommes violents	18
Ne les connais pas	14
Psychologue	8
La police	7
Autres ressources pour hommes	5
Centres de femmes	5
Aide juridique, Avocats, Consensus	5
Membres de mon réseau et groupe de discussion (travailleurs sociaux et avocats)	4
Centre jeunesse	4
Maison pour femmes victimes de violence ou autres organismes pour femmes violentées	3
Regroupement des familles monoparentales et recomposées, Organismes famille	3
Autres médiateurs	3
Association de médiation familiale du Québec, Barreau, OPTSQ	3
Médiatrice expérimentée ou médiateurs formés en violence conjugale	2
Centre de crise, services de prévention du suicide	2
Services téléphoniques pour clientèle externe	2
CAVAC	2
CALAC	2
Al-anon et autres groupes de soutien	2
Séminaires de coparentalité	1
Service d'expertise au Palais	1
Privé	1
Programme d'aide aux employés	1

Si un service de consultation était disponible pour vous aider à identifier les situations de violence conjugale et à intervenir de façon à assurer la sécurité de l'ensemble des personnes,

14. Consulteriez-vous (indiquez de 1 à 10 quel(s) type(s) de personne-ressource vous consulteriez, 10 étant la situation avec laquelle vous seriez le plus confortable) :

Personne-ressource	Niveau de confort				Taux de réponse	Principales raisons
	Moyenne	Faible (1 à 4)	Moyen (5 à 7)	Élevé (8 à 10)		
Une professionnelle référée par le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale?	8	9,9 %	9,1 %	59,5 %	78,5 %	Expertise, connaissance générale Objectivité (29)
Une intervenante en maison d'hébergement?	7	16,5 %	20,7 %	36,4 %	73,6 %	Expertise, pouls des femmes violentées (19), pour référer, pour la sécurité
Un intervenant dans une ressource auprès des personnes violentes?	8	10,7 %	14,9 %	53,7 %	79,3 %	Expertise, connaissance Objectivité Pouls des personnes violentes (29) Pour référer
Un-e autre médiateur ou médiatrice?	6	20,7 %	18,2 %	34,7 %	73,6 %	Connaissance du contexte de la médiation (12)
Un-e autre médiateur ou médiatrice de profession différente?	6	20,7 %	18,2 %	28,9 %	67,8 %	Angle de vision plus large, autre façon d'évaluer et autre approche (17)
Un-e membre de votre ordre professionnel?	5	30,6 %	17,4 %	19,8 %	67,8 %	Expertise, expérience et support (11)
Un confrère ou une consœur de travail?	5	29,8 %	14,9 %	24,0 %	68,6 %	Partage, échange (6), disponibilité immédiate et connaissance de la personne

Les répondants expriment 2 types de bémols. Pour les spécialistes de la violence conjugale, ils se demandent s'ils seraient impartiaux. Pour les autres, ils indiquent qu'ils ne sont pas une expertise en violence conjugale.

15. Ces consultations devraient se faire:

	Nb	Proportion des répondants
En séances individuelles par téléphone	90	74,4 %
En séances individuelles en personne	44	36,4 %
En séances de groupe en personne	22	18,2 %
En séances de groupe par téléphone	13	10,7 %
En séances individuelles par webcam	8	6,6 %
En séances de groupe par webcam	7	5,8 %
Total par téléphone		85,1 %
Total en personne		54,5 %
Total par webcam		12,4 %

Les répondants privilégient les services individuels par téléphone.

**16. À quel moment ces services devraient-ils être disponibles?**

	Nb	Proportion des répondants
le jour	85	70,2 %
le jour et le soir	27	22,3 %
la semaine	21	17,4 %
le soir	20	16,5 %
le week-end	8	6,6 %

Les répondants privilégient les services disponibles de jour.

**17. Ces consultations devraient :**

	Nb	Proportion des répondants
Porter sur l'orientation de l'intervention à privilégier	90	74,4 %
Porter sur la façon de motiver la personne violente à consulter	65	53,7 %
Porter sur la façon de motiver la personne victime à consulter	63	52,1 %
Porter sur la référence aux ressources	62	51,2 %
Porter sur l'identification de la problématique de violence conjugale	57	47,1 %
Permettre le débriefing face aux émotions suscitées par la présence de violence	44	36,4 %
Autre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• À dépister et à faire admettre les parties (1)</li> <li>• Tout autre aspect pour lequel un besoin d'échange est ressenti (1)</li> <li>• Le meilleur support à donner aux enfants (1)</li> </ul>		

**18. Dans la dernière année, si un tel service avait été en place combien de fois auriez-vous consulté?**

	Nb	Proportion des répondants
1 à 5 fois	84	69,4 %
5 à 10 fois	3	2,5 %
Plus, spécifiez	0	0,0 %

## 19. Qui devrait assumer les frais d'un tel service?

	Nb	Proportion des répondants
Le gouvernement du Québec	92	76,0 %
Les médiateurs et médiatrices qui l'utiliseront	14	11,6 %
Les clients	2	1,7 %

### Commentaires sur le financement

- Si à la charge du médiateur, ce service sera rarement utilisé
- Ce service pourrait aussi servir à d'autres professionnels: CLSC, médecins, enseignants, avocats. etc.
- Par le gouvernement via l'assurance maladie du Québec ou via le financement des organismes communautaires.

### Autres commentaires

- Ce service devrait être disponible en anglais. (1)
- On souhaite avoir accès à une liste à jour des ressources. (1)
- La solution repose dans la co-médiation. (2)
- Besoin d'information autant pour les hommes que pour les femmes qui vivent de la violence conjugale. Peu de ressources pour les femmes immigrantes. (1)
- La collaboration est à privilégier. Certains intervenants, selon leur expertise, devraient faire partie d'une liste de médiateurs à privilégier dans les cas de violence conjugale, surtout si une collaboration devenait possible entre ces divers organismes aidant ces clientèles et les médiateurs. (1)
- Chaque région pourrait avoir des médiateurs spécialisés dans le dépistage et l'intervention dans le cadre de la médiation. (1)
- Il sera très important de clarifier pour chacun les rôles et collaborations permis afin de permettre des échanges avec un meilleur contenu et contrer la crainte apportée par l'obligation de confidentialité. (1)
- Ça me semblerait un service utile pour dépister et intervenir plus adéquatement ce phénomène. (1)

## **ANNEXE 2**

### **DEVIS DE LA FORMATION**

## **Syllabus de la formation « Médiation familiale et violence conjugale »**

**COAMF en collaboration avec ses partenaires : AMFQ, Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, À cœur d'homme - Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence**

### **Objectifs généraux**

Habiliter les médiateurs familiaux à reconnaître la présence de violence conjugale chez les couples qu'ils rencontrent.

Soutenir les médiateurs familiaux pour permettre l'intervention la plus sécuritaire pour le conjoint victime\* de violence conjugale, le conjoint ayant des comportements violents et leurs enfants pour les aider à référer, à mieux intervenir ou mettre fin à la médiation.

Permettre aux médiateurs d'intervenir de façon adaptée en collaboration avec les organismes spécialisés en violence conjugale.

En 2008, 82 % des personnes victimes de crimes commis dans un contexte conjugal sont des femmes et 18 % sont des hommes.

**Source : La criminalité dans un contexte conjugal- Statistiques 2008, Ministère de la Sécurité publique.**

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

## CONTENU

<p><b>Identifier les enjeux spécifiques à la cohabitation médiation et violence conjugale;</b></p>	<p>Consentement libre et éclairé, enjeux de sécurité : équilibre ou déséquilibre ?</p> <p>Complexité des dynamiques de couple</p> <p>Présentation des objectifs de la journée</p> <p>Annonce du Centre d'appel et de la ligne sans frais</p>
<p><b>Différencier le conflit circonstanciel, le haut niveau de conflit et les dynamiques de domination conjugale ?</b></p>	<p>Présentation de la typologie proposée selon 4 critères : Préciser les termes</p> <p>Description de chaque type selon les 4 critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflit :</li> <li>• Haut niveau de conflit</li> <li>• Domination conjugale</li> </ul>
<p><b>Outiller le médiateur à reconnaître la présence de violence conjugale dans un couple</b></p>	<p>Se familiariser avec l'utilisation des 4 outils d'évaluation des stratégies de couples lors des conflits</p> <p>Permettre d'aller chercher (provoquer) l'information</p> <p>Permettre d'observer les propos et comportements pour discerner le type de conflit.</p> <p>Incidence sur l'adaptation du processus lors du dévoilement en entrevue conjointe ou en entrevue individuelle.</p> <p>Notion de processus continu d'évaluation et lien avec les sketches sur entrevue conjointe et entrevue individuelle</p> <p>Entrevue conjointe et opportunité de tenir entrevue individuelle : comment décider, comment convoquer l'entrevue individuelle</p> <p>Identifier les indices et indicateurs à classer selon les 4 critères.</p> <p>Présenter les quatre outils de dépistage</p>

<p><b>Comprendre les enjeux de sécurité des personnes pour décider de l'intervention adaptée, de l'arrêt de la médiation, de la référence à des ressources, et comment prendre la décision de mettre fin ou poursuivre.</b></p> <p><b>Prendre conscience de l'importance de ses propres biais et de leur influence sur les décisions à prendre en médiation</b></p> <p><b>Comment poursuivre le dépistage fin, discuter des scénarios de sécurité, mettre en place le processus adapté. Intégrer les règles d'or de l'entrevue individuelle</b></p> <p><b>Identifier 3 enjeux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>L'équilibre du pouvoir, ses bienfaits et ses limites</b></li><li>• <b>Préoccupation constante pour la sécurité des personnes</b></li><li>• <b>Le consentement libre et éclairé</b></li></ul> <p><b>Comment mettre fin à la médiation en toute sécurité</b></p>	<p><b>Parcours des personnes ayant des comportements violents :</b></p> <p>En contexte de séparation, parcours des hommes ayant des comportements violents, refus de la rupture et stratégies d'agression, de contrôle ou de séduction; accompagnement dans le processus de deuil et référence. Comment parler de violence aux hommes. La rupture n'arrête pas la violence</p> <p><b>Parcours des personnes victimes et enjeux de l'intervention en contexte de domination conjugale</b></p> <p>Parcours des femmes en contexte de violence, les scénarios de sécurité. Comment parler de violence aux femmes.</p> <p>Connaître les ressources spécialisées en violence conjugale et les services qui y sont offerts : fonctionnement des ressources</p> <p><b>Enjeux de l'intervention en contexte de domination conjugale et Options du médiateur familial</b></p> <p>Enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Équilibre du pouvoir, bienfaits et limites de la médiation</li><li>• Préoccupation constante pour la sécurité des personnes</li><li>• Consentement libre et éclairé</li></ul> <p>Options :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Référence</li><li>• Mettre fin et référer</li><li>• Adapter le processus (Sécurité des personnes, Entrevues individuelles successives, addenda au contrat de médiation).</li></ul>
---	--

## **ANNEXE 3**

### **QUESTIONNAIRES DU CENTRE D'APPEL**

## ANNEXE 3A : QUESTIONNAIRE AUX CONSULTANTS

No	Libellé	Choix
1	Le médiateur requérant a-t-il déjà consulté pour ce dossier?	a. Oui b. Non
2	<b>Quand la demande de consultation a-t-elle été placée?</b> Date (AAAA-MM-JJ) :	
3	<b>Quand la demande de consultation a-t-elle été placée?</b> Jour de la semaine :	a. lundi b. mardi c. mercredi d. jeudi e. vendredi f. samedi g. dimanche
4	<b>Quand la demande de consultation a-t-elle été placée?</b> Heure du jour :	a. entre 0 h et 7 h 59 b. entre 8 h et 11 h 59 c. entre 12 h et 13 h 59 d. entre 14 h et 16 h 59 e. entre 17 h et 20 h 59 f. entre 21 h et 23 h 59
5	<b>Quand avez-vous retourné l'appel?</b> Date (AAAA-MM-JJ) :	
6	<b>Quand avez-vous retourné l'appel?</b> Jour de la semaine :	a. lundi b. mardi c. mercredi d. jeudi e. vendredi f. samedi g. dimanche
7	<b>Quand avez-vous retourné l'appel?</b> Heure du jour :	a. entre 0 h et 7 h 59 b. entre 8 h et 11 h 59 c. entre 12 h et 13 h 59 d. entre 14 h et 16 h 59 e. entre 17 h et 20 h 59 f. entre 21 h et 23 h 59

8	Avez-vous éprouvé des difficultés à communiquer avec le médiateur requérant?	a. Oui b. Non
9	Le médiateur requérant a-t-il déjà suivi la nouvelle formation supplémentaire donnée par l'AMFQ en 2009-2010 à savoir, <i>Violence conjugale et médiation familiale</i> ?	a. Oui b. Non
10	Le médiateur requérant a-t-il suivi, au cours des 2 dernières années, d'autres formations sur la violence conjugale?	a. Oui b. Non
11	Le médiateur requérant a-t-il <b>pris connaissance</b> du <i>Bottin de références pour les médiateurs en matière de violence conjugale</i> ?	a. Oui b. Non
12	Le médiateur requérant a-t-il <b>utilisé</b> le <i>Bottin de références pour les médiateurs en matière de violence conjugale</i> ? Si oui, à quel type de ressource a-t-il fait appel?	a. Oui, il a fait appel à une ressource pour hommes ayant des comportements violents b. Oui, il a fait appel à une ressource pour femmes victimes de violence conjugale c. Non, il n'a pas utilisé le <i>Bottin</i>
13	Le médiateur requérant <b>connait-il</b> les outils de dépistage de la violence conjugale?	a. Oui b. Non
14	Dans le dossier pour lequel il consulte, le médiateur requérant a-t-il <b>utilisé</b> les outils de dépistage des différentes formes de domination conjugale ? Si oui, quel outil de dépistage?	a. Oui, il a utilisé l'entrevue téléphonique b. Oui, il a utilisé le protocole d'entrevue individuelle c. Oui, il a utilisé la grille d'observation d. Oui, il a utilisé le protocole d'entrevue de couple e. Oui, il a utilisé la grille décisionnelle f. Non, il n'a pas utilisé d'outil de dépistage
15	La ou les questions du médiateur requérant sont :	

16 Décrivez brièvement comment vous avez aidé le médiateur requérant à progresser dans ce dossier (processus et questions de clarification) :

17 À l'issue de cette consultation, avez-vous référé le médiateur requérant à un autre consultant de *SOS Médiation familiale - Violence conjugale*?

- a. Oui, au consultant de l'option 1 de la boîte vocale
- b. Oui, au consultant de l'option 2 de la boîte vocale
- c. Oui, au consultant de l'option 3 de la boîte vocale
- d. Non, je n'ai pas référé le médiateur requérant à un autre consultant

18 Au cours de cette consultation, avez-vous envisagé, avec le médiateur requérant, l'action ou les actions suivantes?

- a. Poursuivre le processus régulier puisqu'il ne s'agit pas d'une situation de violence conjugale
- b. Aller chercher plus d'information pour évaluer la situation
- c. Référer le conjoint ayant des comportements violents à une ressource spécialisée en violence conjugale
- d. Référer le conjoint victime de violence à une ressource spécialisée en violence conjugale
- e. Référer les conjoints à un autre médiateur
- f. Référer les conjoints à un autre professionnel
- g. Référer les enfants à une ressource appropriée
- h. Mettre en place des scénarios de sécurité
- i. Continuer la médiation en adaptant le processus
- j. Mettre fin à la médiation
- k. Orienter les conjoints vers un centre de supervision des droits d'accès
- l. Autre

19 Commentaires et suggestions d'amélioration :

## ANNEXE 3B : QUESTIONNAIRE AUX MÉDIATEURS REQUÉRANTS – 1<sup>E</sup> CONSULTATION

No	Libellé	Choix
1	Vous êtes membre :	<ul style="list-style-type: none"><li>a. du Barreau du Québec</li><li>b. de la Chambre des notaires du Québec</li><li>c. de l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec</li><li>d. de l'Ordre des psychologues du Québec</li><li>e. de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec</li><li>f. d'un centre jeunesse</li></ul>
2	Le nombre d'années d'expérience professionnelle que vous avez est de :	<ul style="list-style-type: none"><li>a. moins de 5 ans</li><li>b. 5 ans</li><li>c. 6 à 10 ans</li><li>d. 11 à 15 ans</li><li>e. 16 à 20 ans</li><li>f. plus de 20 ans</li></ul>
3	Vous faites de la médiation familiale depuis :	<ul style="list-style-type: none"><li>a. 1 à 2 ans</li><li>b. 3 à 5 ans</li><li>c. 6 à 10 ans</li><li>d. 11 à 15 ans</li><li>e. 16 à 20 ans</li><li>f. plus de 20 ans</li></ul>
4	Vous avez :	<ul style="list-style-type: none"><li>a. moins de 30 ans</li><li>b. 30 à 34 ans</li><li>c. 35 à 39 ans</li><li>d. 40 à 50 ans</li><li>e. plus de 50 ans</li></ul>
5	Vous êtes :	<ul style="list-style-type: none"><li>a. une femme</li><li>b. un homme</li></ul>

- 6 Vous pratiquez la médiation familiale dans la région :
- de l'Abitibi-Témiscamingue
  - du Bas-Saint-Laurent
  - de la Capitale-Nationale (Québec)
  - du Centre-du-Québec
  - de Chaudière-Appalaches
  - de la Côte-Nord
  - de l'Estrie
  - de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine
  - de Lanaudière
  - des Laurentides
  - de Laval
  - de la Mauricie
  - de la Montérégie
  - de Montréal
  - du Nord-du-Québec
  - de l'Outaouais
  - du Saguenay—Lac-Saint-Jean

7 Le nombre de dossiers de médiation familiale que vous traitez, en moyenne, par année est de :

- 1 à 25
- 26 à 50
- 51 à 75
- 76 à 100
- plus de 100

8 Comment ou par qui avez-vous entendu parler du centre d'appel *SOS Médiation familiale - Violence conjugale*?

- Le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF)
- L'Association de médiation familiale du Québec (AMFQ)
- Votre ordre professionnel
- Votre organisme accréditeur
- Un collègue
- Autre

9 **Quand avez-vous fait votre demande de consultation?**

Date de la demande (AAAA-MM-JJ) :

10 **Quand avez-vous fait votre demande de consultation?**

Jour de la semaine :

- a. lundi
- b. mardi
- c. mercredi
- d. jeudi
- e. vendredi
- f. samedi
- g. dimanche

11 **Quand avez-vous fait votre demande de consultation?**

Heure du jour :

- a. entre 0 h et 7 h 59
- b. entre 8 h et 11 h 59
- c. entre 12 h et 13 h 59
- d. entre 14 h et 16 h 59
- e. entre 17 h et 20 h 59
- f. entre 21 h et 23 h 59

12 Avez-vous éprouvé des difficultés techniques à placer votre appel?

- a. Oui
- b. Non

13 Vous avez reçu un retour d'appel dans les délais convenus :

- a. Oui
- b. Non

14 Chaque dossier pour lequel une demande de consultation est placée est identifié par un **numéro unique**, quels que soient le nombre de consultations dont il est l'objet et la diversité des consultants ou personnes-ressources qui y ont été impliqués. Ce numéro est attribué par le **premier consultant** auquel vous avez fait appel pour ce dossier.

Si vous pensez consulter plusieurs fois pour le même dossier, vous devez **noter son numéro unique** aux fins d'identifications ultérieures.

Le **numéro unique** attribué au dossier pour lequel vous consultez est :

<p>15 Complétez, s.v.p., le tableau ci-dessous en écrivant chacune des questions que vous avez posées au consultant dans ce dossier et en indiquant, pour chacune de ces questions, l'option de boîte vocale que vous avez sélectionnée.</p> <p>Option 1 Questions concernant l'identification de la violence conjugale, les ressources pour les femmes victimes et l'évaluation de leur sécurité</p> <p>Option 2 Questions concernant des conjoints ayant des comportements violents, les ressources pour ces conjoints, l'évaluation de leur sécurité et celle du médiateur</p> <p>Option 3 Questions concernant le processus de médiation et les stratégies d'intervention du médiateur</p> <p>Option 4 Toutes autres questions</p>	
<p>16 <b>Dans la boîte vocale</b>, les indications associées à chacune des options (1, 2, 3 et 4) vous ont permis de vous orienter vers le consultant susceptible de répondre à votre questionnement :</p>	<p>a. Oui b. Non</p>
<p>17 Lorsque vous avez fait appel au service <i>SOS Médiation familiale - Violence conjugale</i>, vous aviez des craintes, des inquiétudes concernant le dossier en question :</p>	<p>a. Oui b. Non</p>
<p>18 Vos attentes en faisant appel à un consultant de <i>SOS Médiation familiale - Violence conjugale</i> sont :</p>	
<p>19 La ou les personnes qui ont répondu de manière <b>significative</b> à votre questionnement concernant ce dossier sont :</p>	<p>a. le premier consultant de <i>SOS Médiation familiale – Violence conjugale</i> qui a retourné votre appel</p> <p>b. un autre consultant de <i>SOS Médiation familiale – Violence conjugale</i> auquel le premier consultant vous a référé (une autre option de la boîte vocale)</p> <p>c. une ressource extérieure à laquelle le premier consultant vous a référé</p> <p>d. personne n'a répondu à mon questionnement</p>

20 Sur une échelle de 1 à 5, indiquez dans quelle mesure vous vous sentez outillé pour aller dans le sens des recommandations des différentes personnes-ressources qui vous ont conseillé :

- a. 1 (Très **peu** outillé)
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5 (Très **bien** outillé)

21 Suite à la consultation, quelles actions envisagez-vous? Pour chacune des actions sélectionnées, précisez la personne-ressource qui vous a amené à l'envisager (c.f. question 19) :

- a. Poursuivre le processus régulier puisqu'il ne s'agit pas d'une situation de violence conjugale
- b. Aller chercher plus d'information pour évaluer la situation
- c. Référer le conjoint ayant des comportements violents à une ressource spécialisée en violence conjugale
- d. Référer le conjoint victime de violence à une ressource spécialisée en violence conjugale
- e. Référer les conjoints à un autre médiateur
- f. Référer les conjoints à un autre professionnel
- g. Référer les enfants à une ressource appropriée
- h. Mettre en place des scénarios de sécurité
- i. Continuer la médiation en adaptant le processus
- j. Mettre fin à la médiation
- k. Orienter les conjoints vers un centre de supervision des droits d'accès
- l. Autre

22 Commentaires et suggestions d'amélioration :

## ANNEXE 3C : QUESTIONNAIRE AUX MÉDIATEURS REQUÉRANTS – CONSULTATIONS SUBSÉQUENTES

No	Libellé	Choix
1	<b>Quand avez-vous fait votre demande de consultation?</b> Date de la demande (AAAA-MM-JJ) :	
2	<b>Quand avez-vous fait votre demande de consultation?</b> Jour de la semaine :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. lundi</li> <li>b. mardi</li> <li>c. mercredi</li> <li>d. jeudi</li> <li>e. vendredi</li> <li>f. samedi</li> <li>g. dimanche</li> </ul>
3	<b>Quand avez-vous fait votre demande de consultation?</b> Heure du jour :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. entre 0 h et 7 h 59</li> <li>b. entre 8 h et 11 h 59</li> <li>c. entre 12 h et 13 h 59</li> <li>d. entre 14 h et 16 h 59</li> <li>e. entre 17 h et 20 h 59</li> <li>f. entre 21 h et 23 h 59</li> </ul>
4	Avez-vous éprouvé des difficultés techniques à placer votre appel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Oui</li> <li>b. Non</li> </ul>
5	Vous avez reçu un retour d'appel dans les délais convenus :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Oui</li> <li>b. Non</li> </ul>
6	<p>Chaque dossier pour lequel une demande de consultation est placée est identifié par un <b>numéro unique</b>, quels que soient le nombre de consultations dont il est l'objet et la diversité des consultants ou personnes-ressources qui y ont été impliqués. Ce numéro est attribué par le <b>premier consultant</b> auquel vous avez fait appel pour ce dossier.</p> <p>Si vous pensez consulter plusieurs fois pour le même dossier, vous devez <b>noter son numéro unique</b> aux fins d'identifications ultérieures.</p> <p>Le <b>numéro unique</b> attribué au dossier pour lequel vous consultez est :</p>	

7	<p>Complétez, s.v.p., le tableau ci-dessous en écrivant chacune des questions que vous avez posées au consultant dans ce dossier et en indiquant, pour chacune de ces questions, l'option de boîte vocale que vous avez sélectionnée.</p> <p>Option 1 Questions concernant l'identification de la violence conjugale, les ressources pour les femmes victimes et l'évaluation de leur sécurité</p> <p>Option 2 Questions concernant des conjoints ayant des comportements violents, les ressources pour ces conjoints, l'évaluation de leur sécurité et celle du médiateur</p> <p>Option 3 Questions concernant le processus de médiation et les stratégies d'intervention du médiateur</p> <p>Option 4 Toutes autres questions</p>	
8	<p><b>Dans la boîte vocale</b>, les indications associées à chacune des options (1, 2, 3 et 4) vous ont permis de vous orienter vers le consultant susceptible de répondre à votre questionnement :</p>	<p>a. Oui b. Non</p>
9	<p>Lorsque vous avez fait appel au service <i>SOS Médiation familiale - Violence conjugale</i>, vous aviez des craintes, des inquiétudes concernant le dossier en question :</p>	<p>a. Oui b. Non</p>
10	<p>Vos attentes en faisant appel à un consultant de <i>SOS Médiation familiale - Violence conjugale</i> sont :</p>	
11	<p>La ou les personnes qui ont <b>principalement</b> répondu à votre questionnement concernant ce dossier sont :</p>	<p>a. le premier consultant de <i>SOS Médiation familiale – Violence conjugale</i> qui a retourné votre appel b. un autre consultant de <i>SOS Médiation familiale – Violence conjugale</i> auquel le premier consultant vous a référé (une autre option de la boîte vocale) c. une ressource extérieure à laquelle le premier consultant vous a référé d. personne n'a répondu à mon questionnement</p>
12	<p>Sur une échelle de 1 à 5, indiquez dans quelle mesure vous vous sentez outillé pour aller dans le sens des recommandations des différentes personnes-ressources qui vous ont conseillé :</p>	<p>a. 1 (Très <b>peu</b> outillé) b. 2 c. 3 d. 4 e. 5 (Très <b>bien</b> outillé)</p>

13	<p>Suite à la consultation, quelles actions envisagez-vous?          Pour chacune des actions sélectionnées, précisez la personne-ressource qui vous a amené à l'envisager :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Poursuivre le processus régulier puisqu'il ne s'agit pas d'une situation de violence conjugale</li> <li>b. Aller chercher plus d'information pour évaluer la situation</li> <li>c. Référer le conjoint ayant des comportements violents à une ressource spécialisée en violence conjugale</li> <li>d. Référer le conjoint victime de violence à une ressource spécialisée en violence conjugale</li> <li>e. Référer les conjoints à un autre médiateur</li> <li>f. Référer les conjoints à un autre professionnel</li> <li>g. Référer les enfants à une ressource appropriée</li> <li>h. Mettre en place des scénarios de sécurité</li> <li>i. Continuer la médiation en adaptant le processus</li> <li>j. Mettre fin à la médiation</li> <li>k. Orienter les conjoints vers un centre de supervision des droits d'accès</li> <li>l. Autre</li> </ul>
----	--	---

14 Commentaires et suggestions d'amélioration :

## **ANNEXE 4**

### **QUESTIONNAIRES DE LA FORMATION**

## **ANNEXE 4A : QUESTIONNAIRE AUX PARTICIPANTS**

### **PROJET-PILOTE D'IDENTIFICATION ET DE SUIVI ADAPTÉ DES SITUATIONS DE VIOLENCE CONJUGALE EN MÉDIATION FAMILIALE**

#### **QUESTIONNAIRE AUX PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS**

**FORMATION DU ..... (DATE) À ..... (LIEU)**

Madame, monsieur,

Vous venez de participer à une formation sur la Violence conjugale et la Médiation familiale. Pour nous aider à mieux répondre à vos besoins et à améliorer cette formation, nous vous demandons de réagir à chacune des phrases suivantes, soit en inscrivant un (X) dans la case qui correspond à votre situation ou en écrivant vos commentaires.

**TOUTES VOS RÉPONSES SERONT TRAITÉES CONFIDENTIELLEMENT.**

Merci beaucoup de votre collaboration.

1. Vous êtes membre  
(sélectionnez plus d'une case si nécessaire)

- a) du Barreau du Québec
- b) de la Chambre des notaires du Québec
- c) de l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
- d) de l'Ordre des psychologues du Québec
- e) de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
- f) d'un centre jeunesse

3. Vous faites de la médiation familiale depuis

- a) 1 à 2 ans
- b) 3 à 5 ans
- c) 6 à 10 ans
- d) 11 à 15 ans
- e) 16 à 20 ans
- f) plus de 20 ans

5. Vous êtes

- a) une femme
- b) un homme

7. Le nombre de dossiers de médiation familiale que vous traitez, en moyenne, par année est de

- a) 1 à 25
- b) 26 à 50
- c) 51 à 75
- d) 76 à 100
- e) plus de 100

2. Le nombre d'années d'expérience professionnelle que vous avez est de

- a) moins de 5 ans
- b) 5 ans
- c) 6 à 10 ans
- d) 11 à 15 ans
- e) 16 à 20 ans
- f) plus de 20 ans

4. Vous avez

- a) moins de 30 ans
- b) 30 à 35 ans
- c) 35 à 40 ans
- d) 40 à 50 ans
- e) plus de 50 ans ans

6. Vous pratiquez la médiation familiale dans la région  
(sélectionnez plus d'une case si nécessaire)

- a) de Montréal
- b) de la Capitale Nationale (Québec)
- c) de l'Estrie
- d) de Laval
- e) de la Montérégie
- f) de l'Outaouais
- g) de Lanaudière
- h) des Laurentides
- i) de Chaudière Appalaches
- j) du Centre du Québec
- k) du Bas St-Laurent
- l) du Saguenay-Lac St-Jean
- m) de la Mauricie
- n) de l'Abitibi-Témiscamingue
- o) de la Côte Nord
- p) de la Gaspésie Îles de la Madeleine
- q) du Nord du Québec

8. Vous avez pris connaissance des objectifs de la formation avant de vous inscrire

- a) Oui
- b) Non

9. Avez-vous suivi, au cours des 2 dernières années, d'autres formations sur la violence conjugale?

- a) Oui
- b) Non

Si oui, lesquelles? \_\_\_\_\_

10. Vous connaissez l'existence du *Bottin de références pour les médiateurs en matière de violence conjugale*

- a) Oui
- b) Non

11. Vous avez pris connaissance du *Bottin de références pour les médiateurs en matière de violence conjugale*

- a) Oui
- b) Non

**Pour les énoncés suivants, inscrivez, s'il vous plaît, un X dans la case qui correspond à votre opinion.**

**Contenu de la formation**

		Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt en désaccord Tout à fait en désaccord Je ne sais pas				
		A	B	C	D	E
12.	Les activités de formation de l'avant-midi vous ont permis de différencier le conflit circonstanciel, le haut niveau de conflit et les <i>dynamiques de domination conjugale</i> .					
13.	Les scénarios présentés dans la formation vous ont démontré clairement les différences entre le <i>conflit circonstanciel</i> , le <i>haut niveau de conflit</i> et la <i>domination conjugale</i> .					
14.	La façon dont les scénarios ont été exploités vous a éclairé sur la manière d'appliquer les critères propres au <i>conflit circonstanciel</i> , au <i>haut niveau de conflit</i> et aux <i>dynamiques de domination conjugale</i> .					
15.	Le nombre de scénarios présentés vous a suffi pour distinguer le <i>conflit circonstanciel</i> , le <i>haut niveau de conflit</i> et les <i>dynamiques de domination conjugale</i> .					
16.	Vous avez l'intention d'utiliser, au besoin, dans votre pratique, les outils de dépistage présentés dans cette formation.					
17.	Le jeu de rôles auquel vous avez participé dans la formation vous habilite à utiliser la grille décisionnelle dans votre pratique.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 12 à 17, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**Contenu de la formation (suite)**

*Tout à fait d'accord*  
*Plutôt d'accord*  
*Plutôt en désaccord*  
*Tout à fait en désaccord*  
*Je ne sais pas*

		A	B	C	D	E
18.	La formation vous a permis de découvrir des pistes d'intervention avec vos clients dans les cas de domination conjugale.					
19.	La présentation sur les conjoints ayant des comportements violents vous sera utile dans votre pratique.					
20.	La formation vous a outillé pour aborder les questions de violence avec les hommes.					
21.	La formation vous a outillé pour aborder les questions de violence avec les femmes victimes de domination conjugale.					
22.	La formation vous a donné des pistes pour évaluer les risques à la sécurité des personnes dans des situations de domination conjugale.					
23.	Grâce à la formation, vous vous sentez plus en mesure de décider de poursuivre la médiation dans un contexte donné de domination conjugale ou d'y mettre fin et de référer les conjoints à d'autres ressources.					
24.	La formation vous a outillé pour mettre fin à une démarche de médiation dans un contexte de domination conjugale.					
25.	La formation vous a permis de découvrir plusieurs scénarios d'intervention adaptés à un contexte de domination conjugale.					
26.	La formation vous a outillé pour faire des caucus individuels.					
27.	La formation vous a outillé pour mettre en place des mesures de sécurité des personnes dans un contexte de domination conjugale.					
28.	Les exercices de groupe que vous avez faits dans cette formation vous ont aidé à mieux comprendre les notions, concepts et stratégies abordés.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 18 à 28, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**Répartition du temps alloué à la formation et qualité du matériel présenté**

		<i>Tout à fait d'accord</i> <i>Plutôt d'accord</i> <i>Plutôt en désaccord</i> <i>Tout à fait en désaccord</i> <i>Je ne sais pas</i>				
		A	B	C	D	E
29.	Compte tenu de la disponibilité de la ligne <i>SOS Médiation familiale - Violence conjugale</i> , le temps alloué dans la formation au dépistage du <i>Conflit circonstanciel</i> , du <i>Haut niveau de conflit</i> et des <i>dynamiques de domination conjugale</i> est suffisant.					
30.	Compte tenu de la disponibilité de la ligne <i>SOS Médiation familiale - Violence conjugale</i> , le temps alloué dans la formation à l'intervention en situation de domination conjugale est suffisant.					
31.	La qualité technique du matériel visuel (powerpoints, vignettes, vidéos, ...) utilisé dans la formation est satisfaisante.					
32.	La qualité technique du matériel écrit utilisé dans la formation est satisfaisante.					
33.	L'organisation et la structure du matériel écrit fourni pour la formation facilitent leur utilisation.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 29 à 33, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**La qualité de l'enseignement de madame, monsieur \_\_\_\_\_**

(S.V.P., écrire le nom de la formatrice ou du formateur concerné)

		<i>Tout à fait d'accord</i> <i>Plutôt d'accord</i> <i>Plutôt en désaccord</i> <i>Tout à fait en désaccord</i> <i>Je ne sais pas</i>				
		A	B	C	D	E
34.	La formatrice (le formateur) vous semble maîtriser l'objet de la formation.					
35.	La manière dont la formatrice (le formateur) a présenté sa (ses) partie(s) de formation a facilité votre apprentissage.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 34 et 35, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**La qualité de l'enseignement de madame, monsieur \_\_\_\_\_**

(S.V.P., écrire le nom de la formatrice ou du formateur concerné)

		A	B	C	D	E
36.	La formatrice (le formateur) vous semble maîtriser l'objet de la formation.					
37.	La manière dont la formatrice (le formateur) a présenté sa (ses) partie(s) de formation a facilité votre apprentissage.					

*Tout à fait d'accord*  
*Plutôt d'accord*  
*Plutôt en désaccord*  
*Tout à fait en désaccord*  
*Je ne sais pas*

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 36 et 37, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**La qualité de l'enseignement de madame, monsieur \_\_\_\_\_**

(S.V.P., écrire le nom de la formatrice ou du formateur concerné)

		A	B	C	D	E
38.	La formatrice (le formateur) vous semble maîtriser l'objet de la formation.					
39.	La manière dont la formatrice (le formateur) a présenté sa (ses) partie(s) de formation a facilité votre apprentissage.					

*Tout à fait d'accord*  
*Plutôt d'accord*  
*Plutôt en désaccord*  
*Tout à fait en désaccord*  
*Je ne sais pas*

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 38 et 39, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**La qualité de l'enseignement de madame, monsieur \_\_\_\_\_**

(S.V.P., écrire le nom de la formatrice ou du formateur concerné)

		<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Plutôt en désaccord</i>	<i>Tout à fait en désaccord</i>	<i>Je ne sais pas</i>
		A	B	C	D	E
40.	La formatrice (le formateur) vous semble maîtriser l'objet de la formation.					
41.	La manière dont la formatrice (le formateur) a présenté sa (ses) partie(s) de formation a facilité votre apprentissage.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 40 et 41, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**L'organisation générale de la formation**

		<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Plutôt en désaccord</i>	<i>Tout à fait en désaccord</i>	<i>Je ne sais pas</i>
		A	B	C	D	E
42.	Dans son ensemble, la journée de formation était bien organisée.					
43.	Il m'a été facile de m'inscrire à cette formation.					
44.	J'ai pu facilement accéder aux documents qui m'ont été transmis avant la formation et les imprimer.					
45.	Le repas du midi était adéquat.					
46.	La journée et la plage horaire retenues m'ont convenu.					
47.	L'endroit géographique choisi pour tenir cette formation m'a convenu, le stationnement était facile et les locaux (grandeur, chauffage, éclairage, aération, ... ) confortables.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 42 à 47, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

*Tout à fait d'accord*  
*Plutôt d'accord*  
*Plutôt en désaccord*  
*Tout à fait en désaccord*  
*Je ne sais pas*

**La formation dans son ensemble**

		A	B	C	D	E
48.	Dans son ensemble, la formation s'est déroulée dans un climat agréable.					
49.	Vous vous êtes toujours senti à l'aise de poser publiquement des questions.					
50.	Dans son ensemble, la formation correspond à ce qui avait été annoncé.					
51.	Dans son ensemble, la formation est arrimée à la pratique de la médiation.					
52.	Je recommande à tous les médiateurs qui traitent des dossiers dans un contexte de domination conjugale de suivre cette formation.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 48 à 52, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer** le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

## ANNEXE 4B : QUESTIONNAIRE AUX FORMATEURS

### PROJET-PILOTE D'IDENTIFICATION ET DE SUIVI ADAPTÉ DES SITUATIONS DE VIOLENCE CONJUGALE EN MÉDIATION FAMILIALE

#### QUESTIONNAIRE AUX FORMATEURS ET FORMATRICES

FORMATION ..... (DATE) À ..... (LIEU)

Madame, monsieur,

Vous venez de participer, à titre de formateur ou de formatrice, à une formation sur la Violence conjugale et la Médiation familiale. Afin d'améliorer tant le fond que la forme de cette formation, nous vous demandons de réagir à chacune des phrases suivantes, soit en inscrivant un (X) dans la case qui correspond à votre opinion, soit en écrivant vos commentaires.

Merci beaucoup de votre collaboration.

1. Nombre de participants présents

2. La formation a-t-elle commencé à l'heure?

Oui  Non

Si non, pourquoi et suggestions d'amélioration

3. La disposition de la salle, incluant le matériel technique, était-elle adéquate? Tous les participants pouvaient-ils bien voir? Bien entendre?

Oui  Non

Si non, pourquoi et suggestions d'amélioration

4. La salle permettait-elle de faire du travail en sous-groupes, en équipes ?

Oui  Non

Si non, pourquoi et suggestions d'amélioration

5. Le climat dans lequel la formation s'est déroulée était-il agréable?

Oui  Non

Si non, pourquoi et suggestions d'amélioration

6. Les participants semblaient-ils à l'aise de poser des questions?.

Oui  Non

Si non, pourquoi et suggestions d'amélioration

Pour chacun des énoncés suivants, s'il vous plaît inscrivez un X dans la case qui correspond à votre opinion.

Tout à fait d'accord  
 Plutôt d'accord  
 Plutôt en désaccord  
 Tout à fait en désaccord  
 Je ne sais pas

**Contenu de la formation**

		A	B	C	D	E
7.	Basé sur les questions et l'implication des participants, vous estimez que les activités de formation de l'avant-midi ont permis aux participants de différencier le <i>Conflit circonstanciel</i> , le <i>Haut niveau de Conflit et les dynamiques de Domination conjugale</i> .					
8.	Basé sur les réactions des participants, vous estimez que les scénarios présentés dans la formation illustrent clairement le <i>Conflit circonstanciel</i> , le <i>Haut niveau de Conflit et les dynamiques de Domination conjugale</i> .					
9.	Selon vous, la manière dont les scénarios et les jeux de rôles ont été exploités dans la formation a permis de clarifier l'application des critères propres au <i>Conflit circonstanciel</i> , au <i>Haut niveau de Conflit et aux dynamiques de Domination conjugale</i> .					
10.	Selon vous, le nombre d'activités pratiques réalisées dans la formation est suffisant pour illustrer les différences entre le <i>Conflit circonstanciel</i> , le <i>Haut niveau de Conflit et les dynamiques de Domination conjugale</i> .					
11.	Basé sur les questions et l'implication des participants, vous estimez que les jeux de rôles ont habilité les participants à utiliser les outils de dépistage.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre de questions 10 à 14, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent**. Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

## L'organisation générale de la formation

		Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt en désaccord Tout à fait en désaccord Je ne sais pas				
		A	B	C	D	E
12.	Dans son ensemble, la journée de formation s'est bien déroulée.					
13.	La formation s'est déroulée dans un climat agréable.					
14.	Les participants avaient en mains les documents qui leur avaient été transmis par courriel.					
15.	Le repas du midi était adéquat.					
16.	L'endroit géographique choisi était central et facile d'accès.					
17.	L'horaire général de la journée a été respecté.					
18.	Le stationnement était facile.					
19.	Les locaux (grandeur, chauffage, éclairage, aération, ... ) étaient confortables.					

Si vous avez répondu C ou D à l'une ou l'autre des questions 15 à 22, précisez s'il vous plaît, **en prenant soin d'indiquer le(s) numéro(s) de la (des) question(s) à laquelle (auxquelles) vos précisions réfèrent.** Merci de votre collaboration.

**Précisions, commentaires et suggestions d'amélioration :**

**En somme, ce qui devrait être maintenu à tout prix dans cette formation c'est:**

**En somme, ce qui devrait absolument être retiré de cette formation c'est :**

**En somme, ce qui devrait absolument être modifié dans cette formation c'est:**

## ANNEXE 4C : QUESTIONNAIRE IMPACT DE LA FORMATION

### La formation en violence et médiation familiale : un suivi

Madame,  
Monsieur,

Dans le cadre d'un projet expérimental sur la médiation familiale dans un contexte de violence conjugale, vous avez suivi une formation gratuite en *violence et médiation familiale*. Au cours de cette formation, vous avez eu l'occasion, entre autres, de prendre connaissance d'outils de dépistage de la violence conjugale, d'observer la mise en œuvre de certains d'entre eux et même d'en utiliser vous-même quelques-uns. Le parcours des personnes ayant des comportements violents et celui des victimes ont été également exposés de même que les options qui s'offrent au médiateur familial lorsqu'il dépiste de la violence dans un dossier soit pour référer, se retirer ou intervenir de façon adaptée et sécuritaire pour tous.

C'est dans le contexte de ce projet expérimental et dans le but de mieux cerner l'impact que la formation que vous avez suivie a sur votre pratique que nous faisons aujourd'hui appel à vous.

Votre point de vue est crucial car il s'agit d'une première au Québec. Les résultats de cette étude seront diffusés au cours de l'hiver 2012 par le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF) et ses partenaires au projet.

**À cette fin, nous vous serions reconnaissants de répondre, de manière tout à fait anonyme, au plus tard le 26 septembre 2011, à toutes les questions suivantes, en ligne, en cliquant sur le lien suivant :**  
[www.giesconseil.ca](http://www.giesconseil.ca)

**Si vous ne souhaitez pas répondre en ligne et que vous préférez la forme papier-crayon, vous pouvez le faire savoir à Madame Christine Dubois, soit par téléphone au 514 - 271 - 2486 ou par courriel à l'adresse : [christine.dubois@bellnet.ca]. Madame Dubois vous fera alors parvenir par la poste une copie papier du questionnaire ainsi qu'une enveloppe de retour préaffranchie à l'adresse de Monsieur Jonathan Bergeron, adjoint de Madame Mirette Torkia, chercheure responsable de l'évaluation du projet. **Afin de prendre en compte les délais postaux, nous vous demandons de bien vouloir poster votre enveloppe retour au plus tard le 30 septembre 2011.****

Grand merci de votre collaboration,

Le comité directeur du projet

Lorraine Fillion et Pierrette Brisson, Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale

Louise Riendeau et Pascale Bouchard, Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Sylvain Lévesque et Mario Trépanier, à cœur d'homme – Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence

Violaine Belzile, Association de médiation familiale du Québec

Gérald Côté, psychologue médiateur

Mirette Torkia, Groupe d'intervention en enseignement supérieure (GIES), chercheure responsable de l'évaluation du projet

## Question 1

Vous êtes membre :

(Vous pouvez cocher plus d'une réponse)

- a) du Barreau du Québec
- b) de la Chambre des notaires du Québec
- c) de l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
- d) de l'Ordre des psychologues du Québec
- e) de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
- f) d'un centre jeunesse

## Question 2

Vous avez suivi la formation en violence et médiation familiale le :

- a) 26 septembre 2009
- b) 29 janvier 2010
- c) 30 janvier 2010
- d) 26 mars 2010
- e) 27 mars 2010
- f) 23 avril 2010
- g) 10 septembre 2010
- h) 25 septembre 2010
- i) 12 novembre 2010
- j) 26 novembre 2010
- k) 3 décembre 2010
- l) 10 décembre 2010
- m) 18 mars 2011
- n) 29 avril 2011

### Question 3

Combien de dossiers avez-vous traité en médiation depuis que vous avez suivi la formation en violence et médiation familiale?

(Inscrivez le nombre dans la case ci-contre)

### Question 4

Depuis que vous avez suivi la formation, quel(s) outil(s) d'évaluation des stratégies du couple avez-vous utilisé(s) dans l'un ou l'autre des dossiers dans lesquels vous êtes intervenu?

(Vous pouvez cocher plus d'une réponse)

- a) Les quatre critères délimiteurs (intention, agression, répétition, impact)
- b) Le protocole d'entrevue téléphonique (ou en rencontre individuelle précédant la 1<sup>re</sup> séance conjointe)
- c) Le protocole d'entrevue conjointe
- d) La grille d'observation des comportements et attitudes en médiation
- e) La grille décisionnelle (conflit circonstanciel, haut niveau de conflit, domination conjugale)
- f) Autre. Précisez.
- g) Aucun
- h) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation

Si vous avez répondu *f) Autre*, précisez ci-dessous :

## Question 5

Depuis que vous avez suivi la formation, **et pour chacun** des outils suivants, indiquez comment vous les utilisez pour vous permettre de **dépister** la violence conjugale.

a) Les quatre critères délimiteurs (intention, agression, répétition, impact)

De façon systématique       Souvent       Rarement       Jamais

b) Le protocole d'entrevue téléphonique (ou en rencontre individuelle précédant la 1<sup>re</sup> séance conjointe)

De façon systématique       Souvent       Rarement       Jamais

c) Le protocole d'entrevue conjointe

De façon systématique       Souvent       Rarement       Jamais

d) La grille d'observation des comportements et attitudes en médiation

De façon systématique       Souvent       Rarement       Jamais

e) La grille décisionnelle (conflit circonstanciel, haut niveau de conflit, domination conjugale)

De façon systématique       Souvent       Rarement       Jamais

f) Autre, s'il y en a. Précisez.

De façon systématique       Souvent       Rarement       Jamais

g)  Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation.

Si vous avez répondu *f) Autre*, précisez ci-dessous :

## Question 6

Pour **chacun** des outils suivants, que vous les ayez utilisés ou non dans votre pratique depuis que vous avez suivi la formation, indiquez jusqu'à quel point vous considérez qu'ils vous seront utiles dans votre pratique professionnelle.

a) Les quatre critères délimitateurs (intention, agression, répétition, impact)

Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

b) Le protocole d'entrevue téléphonique (ou en rencontre individuelle précédant la 1<sup>re</sup> séance conjointe)

Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

c) Le protocole d'entrevue conjointe

Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

d) La grille d'observation des comportements et attitudes en médiation

Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

e) La grille décisionnelle (conflit circonstanciel, haut niveau de conflit, domination conjugale)

Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

## Question 7

De tous les dossiers que vous avez traités en médiation depuis que vous avez suivi la formation, quel est le pourcentage de dossiers dans lesquels vous avez dépisté de la violence?

a) Inscrivez le pourcentage dans la case ci-contre :

b) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation

## Question 8

Depuis que vous avez suivi la formation, quel est le nombre de dossiers dans lesquels vous avez décidé de mettre fin au processus après avoir dépisté de la violence ?

a. Inscrivez le nombre dans la case ci-contre :

b. Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation

c. Ne s'applique pas puisque je n'ai dépisté de violence dans aucun des dossiers que j'ai traités en médiation depuis que j'ai suivi la formation

## Question 9

Depuis que vous avez suivi la formation, quelles sont les procédures que vous avez mises en œuvre pour mettre fin à votre intervention dans des dossiers dans lesquels vous avez dépisté de la violence?

(Vous pouvez cocher plus d'une réponse)

- a) J'ai mis en place un protocole de sécurité
- b) J'ai référé les personnes à des ressources spécialisées en violence conjugale
- c) J'ai référé les personnes à un conseiller juridique indépendant
- d) J'ai référé à un collègue médiateur plus spécialisé
- e) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- f) Ne s'applique pas puisque je n'ai dépisté de violence dans aucun des dossiers que j'ai traités en médiation depuis que j'ai suivi la formation

## Question 10

Pour **chacune** des procédures suivantes, que vous les ayez utilisées ou non dans votre pratique depuis que vous avez suivi la formation, indiquez jusqu'à quel point vous considérez qu'elles vous seront utiles pour mettre fin à votre intervention dans des dossiers dans lesquels vous aurez dépisté de la violence.

a) La mise en place d'un protocole de sécurité

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

b) La référence des personnes à des ressources spécialisées en violence conjugale

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

c) La référence à un conseiller juridique indépendant

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

d) La référence à un collègue médiateur plus spécialisé

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

## Question 11

De toutes les références que vous avez faites à un **non** médiateur depuis que vous avez suivi la formation, indiquez le **nombre** de dossiers ou de personnes référés(es) en lien avec **chacun** des énoncés suivants : (Indiquez le nombre dans la case correspondante)

- a) Ne s'applique pas puisque je n'ai fait aucune référence à un **non** médiateur depuis que j'ai suivi la formation
- b)  dossiers référés à un membre du Barreau du Québec
- c)  dossiers référés à un membre de la Chambre des notaires du Québec
- d)  dossiers référés à un membre de l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
- e)  dossiers référés à un membre de l'Ordre des psychologues du Québec
- f)  dossiers référés à un membre de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
- g)  personnes référées à un membre du personnel d'un Centre jeunesse
- h)  personnes référées à une maison pour femmes victimes de violence conjugale
- i)  personnes référées à un organisme pour conjoints ayant des comportements violents
- j)  dossiers ou personnes référés(es) à un autre professionnel, un autre organisme, autre... Précisez.

Si vous avez répondu *j*), précisez ci-dessous :

## Question 12

Depuis que vous avez suivi la formation, quel est le nombre de dossiers dans lesquels vous avez dépisté de la violence **et** dans lesquels vous avez décidé de **poursuivre** votre intervention en ayant recours à un processus adapté?

- a) Inscrivez le nombre dans la case ci-contre :
- b) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- c) Ne s'applique pas puisque je n'ai dépisté de violence dans aucun des dossiers que j'ai traités en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- d) Ne s'applique pas puisque, depuis que j'ai suivi la formation, je n'ai poursuivi mon intervention dans aucun dossier dans lequel j'ai dépisté de la violence

### Question 13

Depuis que vous avez suivi la formation, quelles sont les procédures que vous avez mises en œuvre pour **poursuivre** votre intervention dans des dossiers dans lesquels vous avez dépisté de la violence?  
(Vous pouvez cocher plus d'une réponse)

- a) L'ajout de l'addenda au contrat de médiation
- b) Le recours à des rencontres individuelles en cours de processus
- c) L'utilisation de caucus téléphoniques
- d) La co-médiation
- e) La référence à des ressources communautaires spécialisées en violence conjugale
- f) La mise en place d'un protocole de sécurité
- g) La référence à des conseillers juridiques indépendants
- h) Autre. Précisez.
- i) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- j) Ne s'applique pas puisque je n'ai dépisté de violence dans aucun des dossiers que j'ai traités en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- k) Ne s'applique pas puisque, depuis que j'ai suivi la formation, je n'ai poursuivi mon intervention dans aucun dossier dans lequel j'ai dépisté de la violence

Si vous avez répondu *h) Autre*, précisez ci-dessous :

### Question 14

Pour **chacune** des procédures suivantes, que vous les ayez déjà utilisées ou non dans votre pratique depuis que vous avez suivi la formation, indiquez jusqu'à quel point vous considérez qu'elles vous seront utiles pour poursuivre votre intervention dans des dossiers dans lesquels vous aurez dépisté de la violence.

a) L'ajout de l'addenda au contrat de médiation

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

b) Le recours à des rencontres individuelles en cours de processus

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

c) L'utilisation de caucus téléphoniques

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

d) La co-médiation

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

e) La référence à des ressources communautaires spécialisées en violence conjugale

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

f) La mise en place d'un protocole de sécurité

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

g) La référence à des conseillers juridiques indépendants

- Très utile       Utile       Peu utile       Je ne l'utiliserai pas

### Question 15

Même si, depuis que vous avez suivi la formation, vous n'avez pas traité de dossiers comportant potentiellement ou assurément de la violence conjugale, quel serait votre premier choix si vous aviez à intervenir?

- a) Poursuivre votre intervention
- b) Poursuivre votre intervention de façon adaptée
- c) Mettre fin à votre intervention et référer

## Question 16

Considérez-vous que la formation a amélioré de manière significative votre habileté à :

a) dépister la violence conjugale en situation de médiation

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

b) intervenir dans des dossiers dans lesquels de la violence conjugale a été dépistée

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

c) mettre fin à la médiation de façon sécuritaire pour la victime

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

d) mettre fin à la médiation de façon sécuritaire pour la personne dominante

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

e) mettre fin à la médiation de façon sécuritaire pour le médiateur

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

f) référer à un autre médiateur

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

g) référer chacune des parties à un conseiller juridique indépendant ou à leur procureur, si elles en ont déjà un  
Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

h) référer aux organismes spécialisés en violence conjugale

Oui  Non

Précisez votre réponse ci-dessous :

### Question 17

Suite et grâce à la formation, combien de cas de violence estimez-vous avoir dépisté que vous n'auriez pas détecté avant?

a) Inscrivez le nombre dans la case ci-contre :

- b) Aucun. Je savais comment le faire avant la formation
- c) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- d) Ne s'applique pas puisque je n'ai dépisté de violence dans aucun des dossiers que j'ai traités en médiation depuis que j'ai suivi la formation





## Question 21

En quoi et comment la formation vous a-t-elle aidé à mettre fin à votre intervention dans un (des) dossier(s) dans lequel (lesquels) vous avez dépisté de la violence depuis que vous avez suivi la formation?

- a) Écrivez votre réponse ci-dessous :
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- b) Ne s'applique pas puisque je n'ai traité aucun dossier en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- c) Ne s'applique pas puisque je n'ai dépisté de violence dans aucun des dossiers que j'ai traités en médiation depuis que j'ai suivi la formation
- d) Ne s'applique pas puisque, depuis que j'ai suivi la formation, je n'ai poursuivi mon intervention dans aucun dossier dans lequel j'ai dépisté de la violence

## Question 22

Tenant compte de l'importance de dépister la violence conjugale dans les cas soumis à la médiation, croyez-vous que le maintien et la consolidation des habiletés requises pour faire face à des situations comportant de la violence nécessiteraient une suite à la formation à laquelle vous avez participé dans le cadre du présent projet pilote?

(Vous pouvez cocher plusieurs réponses)

- a) Oui, plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés liées au dépistage de la violence conjugale  
Précisez votre réponse ci-dessous :
  
- b) Oui, plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés liées à l'intervention adaptée  
Précisez votre réponse ci-dessous :
  
- c) Oui, plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés nécessaires pour mettre fin à la médiation dans des dossiers comportant de la violence conjugale  
Précisez votre réponse ci-dessous :
  
- d) Non parce que je sais dépister la violence, que je me retire du dossier, et que je sais comment le faire de façon sécuritaire grâce à la formation
- e) Non parce que j'ai mon propre réseau de consultation et cela me suffit
- f) Non parce que je consulte au besoin un collègue médiateur
- g) Non parce que je connais déjà les ressources en ce domaine et j'y réfère mes clients
- h) Non pour d'autres motifs  
Précisez votre réponse ci-dessous :

### Question 23

Un centre d'appel avait été mis sur pied pour soutenir la consolidation des habiletés acquises durant la formation. Il a été très peu utilisé. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait expliquer cet état de fait?  
(Écrivez votre réponse ci-dessous)

### Question 24

Si vous croyez que le maintien et la consolidation des habiletés requises pour faire face à des situations comportant de la violence nécessiteraient une suite à la formation à laquelle vous avez participé dans le cadre du présent projet pilote, indiquez, pour **chacune** des modalités suivantes, dans quelle mesure elles vous paraissent adéquates à cette fin.

24.1 Offrir, dans un contexte de formation continue, une formation facultative plus poussée que celle qui a été offerte dans le cadre du projet pilote

Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que cette formation devrait proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la durée** de cette formation

24.2 Offrir des séminaires cliniques animés par des médiateurs pour améliorer les techniques et stratégies de médiation

a) En personne (c.a.d., les médiateurs et les participants réunis dans un même lieu au même moment)

Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que ces séminaires devraient proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la fréquence** de ces séminaires

b) Par conférence téléphonique

Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que ces séminaires devraient proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la fréquence** de ces séminaires

24.3 Offrir des séminaires cliniques animés par des intervenantes du regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale pour mieux habiliter le médiateur à reconnaître la présence de violence chez les femmes et mieux intervenir, référer au besoin et assurer leur sécurité

- a) En personne (c.a.d., les médiateurs et les participants réunis dans un même lieu au même moment)
- Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que ces séminaires devraient proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la fréquence** de ces séminaires

- b) Par conférence téléphonique
- Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que ces séminaires devraient proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la fréquence** de ces séminaires

24.4 Offrir des séminaires cliniques animés par des intervenants du Réseau à cœur d'homme pour mieux habiliter le médiateur à reconnaître la présence de violence chez les hommes et mieux intervenir, référer au besoin et assurer leur sécurité

- a) En personne (c.a.d., les médiateurs et les participants réunis dans un même lieu au même moment)
- Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que ces séminaires devraient proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la fréquence** de ces séminaires

- b) Par conférence téléphonique
- Très adéquate       Adéquate       Peu adéquate       Pas du tout adéquate

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **le contenu** que ces séminaires devraient proposer

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, précisez ci-dessous **la fréquence** de ces séminaires

24.5 Autre besoin ou modalité, spécifiez ci-dessous.

Grand merci de votre collaboration.

**ANNEXE 5**

**PRÉCISIONS ET COMMENTAIRES RECUEILLIS**

**PAR LE BIAIS DU QUESTIONNAIRE *IMPACT***

#### **ANNEXE 5A : QUESTION 4**

**Depuis que vous avez suivi la formation, quel(s) outil(s) d'évaluation des stratégies du couple avez-vous utilisé(s) dans l'un ou l'autre des dossiers dans lesquels vous êtes intervenu? Si vous avez répondu f) Autre, précisez ci-dessous :**

1. En mai dernier, j'ai terminé la formation en médiation familiale de base et j'attends mon accréditation.
2. Flair personnel. Presque vingt ans de pratique.
3. J'ai déjà suivi des formations à l'Ontario 14 heures domestic violence en 2009 et 10 heures en 2010. J'ai aussi participé aux colloques ailleurs avec l'association of family and conciliation courts. Nous utilisons la grille 'Dove' avant d'entreprendre la médiation.
4. Je les utilise indirectement, ayant intégré d'autres formation sur la violence conjugale auparavant.
5. Je n'ai pas fais de médiation.
6. Je suis tout simplement plus sensibilisée à la violence familiale et plus apte à la déceler. Je n'utilise pas une méthodologie systématique.
7. Le caucus
8. L'ensemble de ces outils a été utilisé de manière intuitive, comme je le faisais auparavant, mais avec une meilleure appréhension, et plus d'acuité, mais non pas de façon structurée.

#### **ANNEXE 5B : QUESTION 5**

**Depuis que vous avez suivi la formation, et pour chacun des outils suivants, indiquez comment vous les utilisez pour vous permettre de dépister la violence conjugale.**

**Si vous avez répondu f) Autre, précisez ci-dessous :**

1. Dove avec quelques modifications
2. En raison de la formation, j'ai le réflexe de toujours me poser la question s'il peut y avoir de la violence conjugale, mais je n'ai pas eu à appliquer les protocoles ou grilles, car de mémoire je pouvais faire une première évaluation de la situation. Je n'ai pas eu de cas de violence ou de haut niveau de conflit.
3. J'ai utilisé SOS médiation familiale violence conjugale
4. Je les utilise indirectement, ayant intégré d'autres formation sur la violence conjugale auparavant.
5. Je n'ai perçu aucune violence conjugale dans les dossiers que j'ai traités depuis ma formation
6. Je ne rempli pas une grille d'observation sur papier mais je suis TRÈS vigilante aux différents comportements, à l'attitude des gens et au niveau de conflit;
7. je ne suis pas encore accrédité en médiation familiale, cependant le cours est fort intéressant et très utile. Je suis médiateur accrédité: médiateur civile et commerciale, et petites créances. Je suis intéressé à devenir médiateur en matières familiales.

#### **ANNEXE 5C : QUESTION 11**

**De toutes les références que vous avez faites à un non médiateur depuis que vous avez suivi la formation, indiquez le nombre de dossiers ou de personnes référés(es) en lien avec chacun des énoncés suivants :**

**Si vous avez répondu j), précisez ci-dessous :**

1. Centre de Santé mentale -
2. CLSC
3. CSSS
4. Je ne peux dire combien de référence.
5. Les parties avaient déjà leurs procureurs respectifs. Le dossier est sur la glace présentement
6. Ordre des comptables agréés, ordre des évaluateurs en bâtiment
7. SOS violence conjugale

## **ANNEXE 5D : QUESTION 13**

**Depuis que vous avez suivi la formation, quelles sont les procédures que vous avez mises en œuvre pour poursuivre votre intervention dans des dossiers dans lesquels vous avez dépisté de la violence?**

**Si vous avez répondu h) Autre, précisez ci-dessous :**

1. intervenant CLSC, force policière
2. J'ai constaté la violence chez une personne et j'ai exprimé que dans un processus de médiation
3. Je suis le seul médiateur familial de ma région
4. Procédure d'animation très directive
5. Suivi psychologique
6. (1) Suspension de la procédure de médiation pour référer à consultation psychologique  
(2) Arrêt des procédures et référence à un Centre de Santé mentale avec suivi en rencontre individuelle.

## **ANNEXE 5E : QUESTION 16**

**Considérez-vous que la formation a amélioré de manière significative votre habileté à :**

**a) dépister la violence conjugale en situation de médiation**

### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. Comme psychologue, j'avais déjà des connaissances sur le sujet
2. Faire la différence entre conflit et violence
3. J'ai les outils nécessaires et je les mets en application.
4. J'ai plus confiance en mes moyens.
5. Je suis plus à l'affût des signes pouvant laisser croire à une forme de violence.
6. Je suis plus attentive aux comportements en ma présence et aux formulations des clients.
7. Je suis plus en mesure de différencier une situation de violence de celle d'un haut niveau de conflit.
8. J'observe plus les signes non verbaux
9. La formation en violence et médiation familiale m'a été utile même en médiation commerciale que je fais pour la Cour des Petites créances du Québec
10. La formation m'a permis de détecter plus facilement la violence conjugale, je me sens plus certaine de mes interventions
11. Les exemples et les outils fournis aident à dépister la violence conjugale.
12. Les outils fournis permettent d'avoir des réflexes et de se poser plus de questions pour dépister la VC le cas échéant.
13. Oui ça éveille à la chose et au dépistage
14. Plus de sécurité
15. Plus facile de détecter les cas de violence conjugale
16. Surtout reconnaître les différents niveaux de violence;
17. Très certainement, j'ai dépisté de la violence même dans des rencontres avec des clients sans être en médiation.

### **Commentaire lié à la réponse «Non»**

18. Il semblerait que les personnes vont consulter un avocat plutôt que de demeurer en médiation.

## **b) intervenir dans des dossiers dans lesquels de la violence conjugale a été dépistée**

### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. Adapter la médiation
2. Avant la formation, j'aurais carrément fermé mon dossier et référé à des avocats;
3. Avec de la violence conjugale dans un dossier de médiation, il faut être très prudent et vite mettre un cadre.
4. Interventions plus directes et précises et préavis de fin d'intervention si ça continue
5. J'ai les outils nécessaires et je les mets en application
6. J'ai maintenant des outils
7. Je me considère mieux préparée et équipée.
8. Je me sens plus efficace.
9. Je m'y sens plus apte à en parler et intervenir
10. Je suis mieux en mesure de définir mon rôle et de rassurer le ou la cliente plus fragile.
11. Je suis plus en mesure de nommer la situation et de maintenir un climat de respect.
12. La formation nous a donné des outils pour intervenir ce qui nous donne confiance en notre intervention.
13. Les outils appris m'ont aidé dans le seul dossier de violence que j'ai dépisté. Cependant, si l'une des parties n'avait pas entrepris des procédures judiciaires, je crois que j'aurais mis fin à la médiation puisque la personne violente devenait hors de contrôle dans ses excès de colère en médiation.
14. Les techniques fournies permettent de se sentir plus à l'aise pour intervenir même si nous ne sommes pas des médiateurs avec une formation pointue en psycho, toutefois, l'expérience pourra confirmer ou non cette impression.
15. Oui je me sentirais plus à l'aise à réagir si la situation se présentait.
16. Plus de sécurité tant pour clients que pour le professionnel

### **Commentaires liés à la réponse «Non»**

17. Il ne s'agit pas toujours de violence physique ou verbale mais de stratégies sournoises pour faire rager l'autre partie. Personne ne recevra un coup de poing au visage mais l'un d'eux sortira démuni et dépassé...C'est de cette violence toute féminine que j'aurais voulu entendre parler.
18. Non, parce que je n'ai pas fait de médiation familiale
19. Pas assez de contenu et de techniques au cours de cette journée qui portait surtout sur le dépistage

## **c) mettre fin à la médiation de façon sécuritaire pour la victime**

### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. Assurément, les façons d'agir permettent d'éviter les risques pour une victime et ainsi d'assurer sa protection en quittant.
2. Avis verbaux de mes interventions en cas d'incidents
3. Comme travailleuse sociale, j'ai toujours tenté de le faire d'une façon plus sécuritaire.
4. Éviter le retour à la case départ puisque la personne violentée abandonne la démarche de séparation
5. J'ai maintenant les habiletés pour intervenir si cela se produit
6. Je me sens plus en contrôle et je sais comment mettre fin à la médiation tout en protégeant la victime
7. Jusqu'à maintenant cette situation de s'est pas produite.
8. La formation m'a permis de mieux savoir réagir et d'être plus consciente des conséquences pour la victime;

9. La procédure expliquée est simple à utiliser.
10. La violence est un obstacle à la communication
11. Le cours m'a permis de prendre conscience des moyens de sécuriser la victime.
12. Oui, je me considère assez bien informée.

#### **Commentaires liés à la réponse «Non»**

13. Je le faisais déjà !
14. Non, parce que je n'ai pas fait de médiation familiale

#### **d) mettre fin à la médiation de façon sécuritaire pour la personne dominante**

##### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. Avis verbaux de mes intentions en cas d'incidents à la victime
2. Éviter les débordements
3. Il est arrivé que j'aie gardé avec moi la personne dominante à la fin de la rencontre et ce fut aidant semble-t-il.
4. J'ai la possibilité de la conseiller sans mettre de l'huile sur le feu
5. Jusqu'à maintenant cette situation de s'est pas produite.
6. J'utilise la technique des caucus et commence par la victime et explique ensuite au dominant que j'ai mis fin à la médiation puisque la négociation ne se fait pas dans un bon climat ou encore que je ne suis pas bien dans cette façon de négocier, j'essaie de ne pas confronter le dominant
7. La procédure expliquée est simple à utiliser.
8. Oui, je me considère assez bien informée.
9. Rappeler les règles de la médiation
10. Surtout la formation m'a permis de mieux la reconnaître et de mieux réagir;

##### **Commentaires liés à la réponse «Non»**

11. Il faudrait peut-être que je me replonge dans mes notes, mais il ne me vient pas spontanément comment la formation a pu changer quoique ce soit dans cette perspective.
12. Je le faisais déjà !
13. Non, parce que je n'ai pas fait de médiation familiale

#### **e) mettre fin à la médiation de façon sécuritaire pour le médiateur**

##### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. Avis que ma conjointe avisera la SQ si je suis en retard sans l'aviser
2. Communication impossible, mettre fin à la médiation
3. D'une certaine façon, puisqu'on peut éviter de se mettre dans une situation plus difficile encore.
4. J'ai eu les outils pour m'assurer que le dominant ne retournera pas sa violence contre moi
5. J'applique mes connaissances que j'ai apprises pour me protéger. Je représente aussi des personnes en santé mentale qui peuvent parfois être agressive.
6. Jusqu'à maintenant cette situation de s'est pas produite.
7. Les choses sont dites mais jamais dans la confrontation.
8. Mais, il faudra voir avec l'expérience que je n'ai pas encore à ce niveau.
9. Oui, je me considère assez bien informée.
10. Sécurité personnelle et professionnelle en situation de plainte

### **Commentaires liés à la réponse «Non»**

11. Encore une fois, il faudrait peut-être que je me replonge dans mes notes mais il me semble que pour le médiateur, ça demeure toujours un peu risqué.
12. Je travaille seule.
13. N / A
14. Non, parce que je n'ai pas fait de médiation familiale

### **f) référer à un autre médiateur**

#### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. Avec l'accord des parties
2. Dans une certaine mesure, en mettant fin à une médiation de façon sécuritaire au préalable.
3. Il s'agit effectivement d'une façon sécuritaire de guider tout le monde vers quelqu'un plus en mesure de gérer la situation
4. Jusqu'à maintenant cette situation ne s'est pas produite.
5. Oui si je considère que la médiation peu avoir lieu. Dans le cas ou ce n'est pas souhaitable compte tenu de la domination de l'un sur l'autre, je ne référer pas bien entendu.
6. Oui, parce qu'ils ont suivi la formation complète en médiation familiale.
7. Précisions

#### **Commentaires liés à la réponse «Non»**

8. À moins que je ne sache que ce médiateur est spécialisé dans les causes de violence;
9. Ce n'est pas arrivé à date.
10. Il n'y a pas d'autres médiateurs dans ma région
11. Je réfère déjà les dossiers qui dépassent mes compétences.
12. Ma réponse ne devrait pas être interprétée comme une fin de non recevoir.
13. N / A
14. Si la médiation n'a pas fonctionné, il est préférable que chacun ait son propre procureur

### **g) référer chacune des parties à un conseiller juridique indépendant ou à leur procureur, si elles en ont déjà un**

#### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. À chaque fois que la tension s'élève, je réfère les parties à un conseiller juridique indépendant afin qu'elles puissent prendre connaissance de leurs droits et de leurs obligations.
2. Cela fait déjà partie de ma pratique.
3. Chacun connaît parfaitement ses droits
4. Les avocats peuvent être de précieux alliés.
5. Oui parce qu'ils ont suivi la formation complète en médiation familiale.
6. Oui, je crois pouvoir, après avoir validé mes impressions, m'assurer que les intérêts de chaque partie seront assurés par leurs procureurs.
7. Parce que le tribunal décidera
8. Peut être utile, mais dans un contexte de médiation, si on croit qu'il est possible de permettre aux gens de réussir la médiation, tout dépend de qui sont leur procureur.
9. Si je suis dans une impasse et que malgré mes interventions ciblées il n'y a pas de débloqué, c'est ce que je ferai (et ce que j'ai déjà fait);

### **Commentaires liés à la réponse «Non»**

10. Je le faisais déjà !
11. Je recommande mais ne réfère pas directement

### **h) référer aux organismes spécialisés en violence conjugale**

#### **Commentaires liés à la réponse «Oui»**

1. À chaque fois que la relation est suffisamment établie, où il y a une reconnaissance de la violence, je réfère à différents organismes.
2. En connaissant mieux de tels organismes et les services offerts;
3. Il m'est arrivé de référer et de faire le lien pour les personnes
4. Je travaille dans un CSSS et le volet violence conjugale est abordé.
5. J'informe et recommande mais ne réfère pas directement
6. La liste de ressources existantes élargie les possibilités de référer rapidement et adéquatement.
7. L'expérience accentue les habiletés
8. Manifestement les mieux placés pour aider les personnes, victime et agresseur, hors médiation, mais à la condition qu'ils y aillent, ce qui n'a pas été le cas dans mon dossier.
9. Oui, nous avons des dépliants au bureau à la disposition des clients et nous connaissons les organismes de notre entourage.
10. Suggérer aux personnes de consulter pour passer au travers de cette situation qui est problématique

#### **Commentaire lié à la réponse «Non»**

11. Aucune raison

## ANNEXE 5F : QUESTION 18

À la lueur du contenu de la formation que vous avez suivie dans le cadre du présent projet pilote, estimez-vous que ce contenu devrait :

- a) être intégré à la formation de base
- b) être intégré à la formation complémentaire
- c) être instauré, à titre de formation continue facultative, sur une base permanente

Quelle que soit votre réponse, expliquez ci-dessous :

### Commentaires des répondants qui souhaitent que le contenu soit intégré à la formation de base

1. À la formation de base de médiateurs oui. Cela permettrait au médiateur de mieux répondre à la clientèle, loin d'être isolée, dans laquelle il existe des relations de violences, de quelque type quelles soient. Notre travail étant de conseiller et d'apporter le soutien nécessaire à nos clients, nous devons connaître toutes les options qui s'offre à eux, mais avant tout, être en mesure de détecter que nous sommes en présence d'un cas particulier.
2. Dans la formation de base, nous avons déjà plusieurs informations à ce niveau, mais il pourrait être important et utile de connaître dès le départ les éléments de cette formation.
3. Il est important de savoir détecter la violence conjugale.
4. Je pense qu'il est nécessaire d'être en mesure de dépister la violence conjugale dès le début de sa pratique en médiation familiale et donc recevoir cette formation avant son accréditation.
5. La formation a permis d'identifier les différends conflits (circonstanciels entre 2 personnes qui se considèrent comme égales et de violence conjugale expression d'un rapport de pouvoir d'un partenaire sur un autre). Pour moi, cela a été bénéfique pour déceler dans la dynamique du couple en médiation si les deux sont aptes à discuter à un niveau similaire ou s'il y a un écrasement de l'un sous le joug de l'autre. Il en résulte une gestion plus attentive, plus clairvoyante et plus perspicace du processus de médiation. Inclure cette formation dans la présentation qui a été faite le 18 mars 2011 retiendrait l'attention des participants qui appréhendent le volet psychologique de la médiation.
6. La formation de base devrait avoir ces 6 heures sur le dépistage et la formation complémentaire devrait avoir 6 heures sur l'intervention adaptée. De plus en formation continue, chaque année, 6 heures de séminaire pour discuter de techniques et stratégies avec un médiateur spécialisé dans ces cas de médiation avec violence.
7. On devrait ajouter au processus des entrevues individuelles payés par le gouvernement avant que la médiation commence. Autrement ce pourrait être dangereux pour le médiateur ainsi que pour les participants.
8. Pour toute personne qui n'a pas de connaissance côté psychologique de la personne, cette formation est utile. Ma formation d'infirmière avant ma formation d'avocate m'aide grandement pour le côté humain de la personne.
9. Quelle que soit votre réponse, expliquez ci-dessous :
10. Se doit d'être intégré dans la formation de base puisqu'il s'agit d'un outil essentiel à tout dossier, étant donné qu'il soit probable que les premiers dossiers traités présente un cas de violence conjugale et à titre de médiateur nous devons posséder et maîtriser les outils d'intervention et de dépistage. Faute de frappe clavier ajusté en anglais.

## **Commentaires des répondants qui souhaitent que le contenu soit intégré à la formation complémentaire**

11. Complémentaire pour les juristes
12. En complémentaire car la personne a un peu d'expérience avec les couples
13. Il faut dans un premier temps maîtriser le processus et s'imprégner de l'esprit de médiation avant de modifier le dit processus
14. Il faut prendre de l'expérience un peu et ensuite faire cette formation. Quoi qu'il en soit, elle ne devrait pas être facultative. À un moment ou un autre, il faut qu'un médiateur ait ces connaissances.
15. Infiniment pertinent
16. J'ai suivi au cours de ma formation de base comme médiatrice au Barreau un volet qui traitait de la violence conjugale. Cependant, le fait d'avoir été personnellement en contact avec une situation de violence conjugale lors d'un processus de médiation m'a considérablement ouverte à comprendre les enjeux et l'importance de bien le détecter pour bien réagir et adapter la médiation aux circonstances. Il m'apparaît maintenant important de développer une certaine expérience comme médiateur avant de pouvoir bien saisir l'impact et la difficulté des situations de violence conjugale et c'est pour cette raison que je pense qu'une telle formation devrait intervenir aussi en formation complémentaire.
17. J'aimerais surtout qu'on cesse d'utiliser le mot violence à côté d'une photo d'homme et le mot victime à côté d'un visage de femme.
18. J'ajouterais et c). Je crois que le cours de bas est déjà assez lourd pour les débutants mais qu'il devrait être intégré à la formation complémentaire obligatoire. De plus, des cours de perfectionnement devraient être ajoutés à la formation continue.
19. La violence conjugale n'est pas présente dans tous les dossiers et il faut un peu d'expérience sur le terrain avant d'essayer de poursuivre une médiation présentant un tel caractère. Avec une formation complémentaire, pour nous permettre aussi d'apprendre à mieux gérer des situations de crise, je pense qu'elle s'ajoute très bien à une formation de base.
20. Le contenu de la formation de base est suffisant pour commencer à intervenir et prendre un peu d'expérience aidera à assimiler la matière complémentaire en dépistage de la violence. Quand j'ai débuté, je préférais interrompre de façon sécuritaire pour me familiariser avec la médiation familiale

## **Commentaires des répondants qui souhaitent que le contenu soit instauré, à titre de formation continue facultative, sur une base permanente**

21. Ça ne devrait pas être obligatoire mais la formation devrait être disponible APRÈS que le médiateur ait complété PLUSIEURS dossiers.
22. Cette formation nous donne des acquis ou les renforce. Sur une base permanente, il y aura moyen d'améliorer les connaissances, sans être en compétition avec la formation permanente en médiation familiale donnée par le Barreau à un coût qui n'est pas abordable pour tous.
23. Chaque médiateur est son propre outil
24. En formation de base, il n'y aurait qu'un survol alors qu'en formation permanente ceux qui veulent se former pourrait le faire sur une base volontaire et plus complète.
25. Pas dans la formation de base car nous n'avons aucune expérience, toutefois dans le cours de base on a un survol de la violence conjugale mais à la suite de ce survol, personnellement je ne me suis pas sentie prête à accepter des mandats où il y a de la violence car nous n'avons pas assez d'expérience, avec le temps, on prend de l'assurance et on développe nos habilités, il est plus facile par la suite d'intégrer comment agir dans les cas de violence conjugale.
26. Vu l'obligation de compléter 30 heures de formation par année comme avocat et vu la pertinence pour le médiateur, cette formation devrait être disponible chaque année.

## ANNEXE 5G : QUESTION 19

**En quoi et comment la formation vous a-t-elle aidé à dépister de la violence dans un (des) dossier(s) que vous avez traité(s) depuis que vous avez suivi la formation?**

1. Cela m'a aidé de voir décortiquer les signes ou symptômes de la violence conjugale. J'y ai également trouvé des outils pour mieux encadrer les personnes dominantes et orienter les personnes dominées vers les ressources disponibles et les professionnels compétents.
2. Comme je n'ai eu que deux dossiers, mon échantillonnage est petit. Toutefois, je constate que dans le cas de personnes plus scolarisées, donc plus habiles avec les mots, la formation m'a aidée à identifier une violence plus latente.
3. Comme les contrôlants ont une forme très insidieuse d'arriver à leur fin, par conséquent la formation m'a donné des outils afin de décoder plus promptement leurs attitudes.
4. De meilleurs outils.
5. Dès le début de ma pratique en médiation familiale, je me suis associée à une psychologue et nous avons formé une équipe aux fins d'accompagner nos clients dans tout le processus de rupture. Cette association s'est avéré un véritable succès. Nos clients nous ont manifesté leur satisfaction et quelques fois nous sont revenus confiants pour de nouvelles séances en révision. Nous étions aussi fort satisfaites de la qualité de notre participation à leur projet de rupture avec une forte impression de les avoir aidés dans leurs responsabilités de parents. Cela se faisait dans un climat de confiance et de respect. Depuis quelques mois, je fais "cavalier seul", ma collègue ayant pris sa retraite et je regrette beaucoup l'absence de son apport dans tout l'aspect psycho-social de la rupture. Il est évident que cette sensibilisation à tout cet aspect doit être fondamentale à la formation des médiateurs en matière familiale
6. Développement d'une plus grande vigilance au non-dit dans ces circonstances
7. Elle a validé ce que je faisais et a mis en mot des interventions basées sur l'expérience de 30 ans comme travailleuse sociale.
8. Elle m'a permis de poser les bonnes questions pour identifier qu'une des parties était plus dominante et menaçante sans passer à l'acte. Cela a été l'occasion pour la partie menacée de verbaliser qu'elle ne laisserait pas intimider. Cela a été possible par des interventions individuelles par téléphone et en personne pour que la partie soit plus sûre d'elle et qu'elle soit consciente de la possibilité de recourir à l'aide d'un avocat indépendant en parallèle à la médiation. Dans les faits, la partie menacée a brandit la menace de recourir à des procédures judiciaires avec un avocat, la partie menaçante a cessé son comportement, la médiation a réussie à terme et des procédures conjointes en divorce ont été déposées à la satisfaction des parties.
9. En me donnant les outils nécessaires pour comprendre la situation.
10. Être plus attentive au non-verbal
11. Facilite la détection, permet de mieux interagir avec la victime et le dominant, contrôle mieux mes interventions, plus peur d'accepter de continuer la médiation puisque j'ai eu une formation
12. Faire la différence entre une situation de violence et une de haut niveau de conflit.
13. Identifier plus rapidement la violence savoir où référer les parents.

14. J'ai eu de meilleurs outils pour différencier les différents types de conflits. C'est utile pour comprendre la dynamique et savoir quand il faut adapter notre intervention (par exemple des gens à haut niveau de conflit versus une situation de violence et de domination conjugale).
15. J'ai les mêmes outils qu'auparavant. La formation n'a rien ajouté à mon bagage. Par contre, mon expérience m'aide énormément à dépister.
16. J'ai pris conscience des signes démontrant l'existence de la violence dans le cadre des rencontres de médiation
17. J'ai raffiné mon sens de l'observation, je prends plus au sérieux les signes, ce qui me permet d'approfondir ma démarche de dépistage et d'intervention par la suite.
18. J'avais déjà les connaissances
19. Je n'ai pas dépisté de violence, mais je me suis tout de même questionnée dans un cas où Mme parlait très très peu et M. semblait tout décider au départ. La formation m'a permise d'avoir des réflexes et de mieux observer la situation.
20. Je suis beaucoup plus à l'affût des indices me permettant de voir s'il y a matière à creuser pour voir s'il y a de la violence. Jusqu'à présent, le fait de porter mon attention suite à certains indices ne m'ont pas permis de découvrir de cas, mais au moins, le fait d'avoir investigué un peu plus m'a permis de m'assurer qu'il y avait un certain niveau de sécurité auprès de qui je croyais être la victime.
21. Je suis mieux outillé grâce à cela.
22. Je suis plus alerte à dépister de la violence mais je n'ai pas à mon avis développé des techniques personnelles pour améliorer ma façon d'intervenir.
23. Je suis simplement à l'affut des signes depuis avoir suivi la formation
24. La formation a fourni des outils de dépistage et des stratégies de gestion de cette violence en contexte de médiation familiale.
25. La formation m'aide pour indiquer le degré de violence qu'une personne peut vivre. Les dossiers traités ne sont cependant pas de la violence à haut niveau, mais ma formation m'aide à éliminer la crainte que la personne vit, elle se sent en sécurité en ma présence. Elle peut se permettre de dire des choses et ainsi la tension baisse pour les deux parties.
26. La formation n'a rien ajouté à ma connaissance de base.
27. La grille d'observation des conduites m'a permis de confirmer mon inquiétude i.e. qu'il s'agissait bien de violence/intimidation...
28. La manipulation et les formes de violence.
29. La violence économique peut s'avérer être faite de façon très subtile. Je ne connaissais pas ce type de violence, très insidieuse, avant la formation.
30. Les indicateurs de mesure et la grille d'observation (même si elle ne fut pas complétée avec rigueur) ont permis de décoder la présence de la violence verbale et psychologique et de vérifier le tout dans des entrevues individuelles avec chacun des membres du couple.
31. M'a réconfortée de savoir que j'avais accès à des ressources.

32. Me permet d'être rassuré quant à mes repères. Grilles qui soutiennent la réflexion, l'analyse
33. Meilleure connaissance de la dynamique de la violence conjugale, plus sensible et ajustement du mode d'intervention avec protection pour la victime.
34. Mieux reconnaître qu'une attitude agressive, un caractère difficile et rigide chez une partie pouvait être signe de violence et donc être plus circonspect.
35. Nil je le savais avant
36. Observations plus aigues et plus grande sécurité personnelle.
37. Par la réflexion et une façon de procéder autre qui ne doit pas être une partie de pêche mais bien une aide à apporter aux gens par la connaissance du protocole et sa maîtrise. Le protocole devrait rassurer le médiateur du début à la fin de la médiation.
38. Plus grande vigilance et temps d'intervention plus rapide, plus ciblée et mieux adaptée.
39. Questions utiles à poser; important d'avoir cela dans notre coffre à outils.
40. Reconnaître les signes de violence dans l'aspect comportemental et psychologique autant de la victime que de l'agresseur ou l'inverse soit le féminin et le masculin

## ANNEXE 5H : QUESTION 20

**En quoi et comment la formation vous a-t-elle aidé à poursuivre votre intervention dans un (des) dossier(s) dans lesquels vous avez dépisté de la violence depuis que vous avez suivi la formation?**

1. Avec des trucs pour ramener l'équilibre, pour redonner sa place à la personne victime de violence conjugale.
2. Ça aide à ne pas en voir partout et une grille de lecture pour la détecter.
3. Cela m'a permis de reconnaître les personnes violentes qui ont des comportements de domination et ne laissent pas de place à l'autre.
4. Des meilleurs outils
5. En application des rencontres individuelles au début de nos rencontres et terminer par des rencontres en présence des parties avec leurs travailleuses sociales. Les parties ont pu se parler pour une première après plusieurs mois. Le dossier a été réglé à leur satisfaction.
6. En cernant la violence psychologique dans mon seul dossier, en la nommant et l'expliquant aux clients, la personne dominante a pu comprendre, jusqu'à un certain point, ce que l'autre vivait. À partir de ce point, une référence à des ressources psychologique a été faite et, je l'espère a été bénéfique.
7. En clarifiant la situation
8. En demeurant plus calme, plus en maîtrise de la situation.
9. En offrant un meilleur cadre et soutien aux parties dans la recherche de solutions établies librement.
10. Établir des mesures de sécurité adaptées
11. Établissement d'un protocole de sécurité. Reconnaissance et reflet des enjeux émotionnels pour les deux parties. Référence à des ressources aidantes.
12. Idem que le précédent. *Voir le commentaire numéro 38 de la section 4.2.7.3*
13. J'ai pu ainsi avoir le contrôle de la situation. Autrement, je crois que j'aurais été des plus déstabilisée.
14. j'ai posé des questions directement à la victime, je l'ai aidé à trouver des ressources pour l'aider
15. J'ai pu assister les parties vers une entente dans le respect, en équilibrant, en donnant plus de pouvoir à la partie non dominante.
16. J'ai pu promptement orienter la personne vers des ressources, en ayant, au préalable, pu le rencontrer en caucus pour lui faire part de son attitude inadmissible en début de médiation.
17. Je me sentais mieux outillé pour déceler la violence, tout en adaptant ma façon d'intervenir et de mieux protéger la victime.
18. Je ne poursuis AUCUN dossier lorsqu'il y a de la violence.

19. Je ne suis pas certain que ça m'a aidé. Car dans les faits, d'une séance à l'autre, à chaque fois qu'il s'agissait d'une question monétaire, l'agresseur laissait transparaître son mécontentement de façon verbale et autoritaire. La victime m'a finalement appelé un jour pour me dire qu'elle laissait tomber la médiation et pour avoir le numéro d'un bon avocat.
20. Je suis mieux outillé et j'ai pu mieux traiter mes dossiers
21. La formation m'a aidé à détecter, à gérer et à protéger les intérêts de la famille.
22. Le dépistage est plus aisé et objectif grâce aux outils acquis dans cette formation.
23. L'utilisation d'un protocole de sécurité et les stratégies de gestion ont permis la poursuite de la médiation.
24. Malheureusement, dans les deux cas, ce sont les clients eux-mêmes qui ont arrêté. Ils ont préféré poursuivre dans le cadre judiciaire.
25. Me confirme
26. Meilleures observations et plus grande sécurité personnelle ont permis interventions plus directes et ciblées.
27. Mettre sur pied un protocole de sécurité
28. Nil car la formation en traitait trop peu.
29. Rappel du protocole à mettre en place et de l'insistance que les parties aient un avocat indépendant à consulter entre les rencontres
30. SOS médiation familiale violence conjugale a été plus aidant que la formation car la personne de garde peut donner des pistes concrètes reliées à la situation en particulier

## ANNEXE 5I : QUESTION 21

**En quoi et comment la formation vous a-t-elle aidé à mettre fin à votre intervention dans un (des) dossier(s) dans lequel (lesquels) vous avez dépisté de la violence depuis que vous avez suivi la formation?**

1. Au téléphone ayant parlé avec une victime, il fut clair que cette personne devait aller consulter un avocat dans un premier temps et ensuite évaluer la tenue ou non de la médiation.
2. De façon subtile, prétendre à un caucus, alors que nous laissons la victime s'en aller en sécurité
3. De meilleurs outils...
4. En affirmant que j'étais neutre et que si la personne ne croyait pas en ma neutralité, elle avait le droit de cesser la médiation.
5. En orientant les parties vers un professionnel, psychologue pour tenter de faire réaliser aux parties la forme d'ascendant employé par l'un d'eux.
6. Facilitant
7. Instaurer un délai pour une poursuite ultérieure éventuelle du processus.
8. J'accepte dans la mesure du possible d'aider les couples qui vivent une telle situation et je n'accepte pas de les laisser au système judiciaire où le bourreau peut interroger lui-même la victime qui peut être laissée à elle-même et créer un environnement de violence plus dangereux.
9. J'ai accepté que dans certaines situations il est impossible de régler le dossier. J'ai retourné le dossier aux avocats.
10. J'ai pris connaissance de mes limites, et du fait que la présence de la violence empêche de bien poursuivre la médiation de la façon habituelle
11. J'ai pu aboutir à une entente raisonnable pour les deux.
12. J'avise le dominant qu'en cas d'incident, je devrai signaler à la SQ.
13. Je n'ai pas mis fin à la seule situation que j'ai eue à traiter. J'ai continué prudemment, en adaptant mon intervention. Par contre, je sais maintenant comment il est préférable de diriger chacune des personnes dans cette situation.
14. je savais exactement ce qu'il fallait faire et surtout ne pas faire
15. La formation ne m'a apporté aucun outil additionnel.
16. L'application des techniques de gestion s'est avérée pratiquement impossible et ce, malgré le protocole de sécurité instauré.
17. Me confirme
18. Référé à d'autre professionnel pour adresser la problématique de la communication et gestion de colère
19. Référence à un conseiller juridique
20. S'assurer de fermer le dossier et de référer à des procureurs indépendants et des ressources d'aides en sécurisant la victime, l'agresseur ainsi que moi-même

## ANNEXE 5J : QUESTION 22

Tenant compte de l'importance de dépister la violence conjugale dans les cas soumis à la médiation, croyez-vous que le maintien et la consolidation des habiletés requises pour faire face à des situations comportant de la violence nécessiteraient une suite à la formation à laquelle vous avez participé dans le cadre du présent projet pilote?

**a) Oui, plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés liées au dépistage de la violence conjugale**

1. Améliorer l'observation pour prévoir les incidents
2. Il faudrait tout revoir pour consolider la matière et rafraichir le contenu...
3. La violence peut être plus subtile que celle visible.
4. Oui, pourquoi pas...

**b) Oui, plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés liées à l'intervention adaptée**

1. Afin d'avoir plus de mises en situation et d'expérience pratique avec des cas.
2. Aider à ajuster nos interventions en fonction de nos observation et perceptions
3. Apprendre à mieux intervenir par des exemples, des mises en situation dans un cours pour être plus efficace lors de la tenue d'une séance de médiation.
4. Apprendre comment confronter avec tact la personne dominante et cela de manière CONCRÈTE. De plus, sans avoir eu à expérimenter des cas de violences conjugales, je me demande s'il pouvait avoir une ligne téléphonique (autre que le 911) pour aider dans des situations de crise dans le bureau du médiateur.
5. au minimum 1 journée par an de formation + 3 ou 4 demi-journée de séminaires pour discuter ce cas concrets avec un médiateur expérimenté
6. Il faudrait tout revoir pour consolider la matière et rafraichir le contenu...
7. Il est utile de bien posséder les outils d'intervention.
8. J'ai trouvé très ardu de travailler avec un agresseur qui laissait transparaître ses pulsions contrôlantes et agressives.
9. les dossiers de violence étant peu nombreux et d'autre part les médiateurs réalisant un très petit nombre de médiation dans une année, l'intervention dans de telle situation mériterait d'être révisé régulièrement dans le cadre de la formation continue ; ceci pourrait alors prendre la forme d'étude de cas (moins théorique)
10. Quelle attitude et quel comportement avoir devant des situations conflictuelles qui peuvent dégénérer par des contrôles indus.
11. Tenir compte du phénomène de transfert

**c) Oui, plus particulièrement en ce qui regarde les habiletés nécessaires pour mettre fin à la médiation dans des dossiers comportant de la violence conjugale**

1. Il faudrait tout revoir pour consolider la matière et rafraichir le contenu...
2. Il est utile de savoir jusqu'où on peut aller dans le processus sans mettre les personnes impliquées en médiation en danger.
3. Le médiateur plus sécuere impose un respect par son attitude et son rôle dans le climat lors des interventions.
4. Afin d'avoir plus de mises en situation et d'expérience pratique avec des cas.
5. Pour raffiner notre technique.
6. Si la victime ne mettait pas fin à la médiation, j'étais sur le point de le faire. Je ne suis pas certain du comment je m'y serais pris. Je crois que ce serait à approfondir.

**h) Non pour d'autres motifs**

1. Après plus de 30 ans d'expérience et étant moi-même formateur, je ne sens pas le besoin d'aller plus loin.
2. En tant que notaire, nous avons rarement des dossiers avec de la violence conjugale
3. J'ai eu l'impression que les médiateurs plus expérimentés étaient plus à l'aise avec les techniques d'intervention adaptées, par exemple. Comme je suis au début de ma carrière de médiatrice, j'ai parfois encore de la difficulté à amener les parties à passer au travers des conflits ponctuels de façon constructive, alors je considère que je dois d'abord m'améliorer de ce côté et ensuite, je serai en mesure d'aller plus loin, pour traiter des situations particulièrement épineuses.
4. Je pense que la formation de 6 h était assez complète. Si je devais avoir plus de formation ce serait au niveau du dépistage, mais je crois que d'une manière ou d'une autre, il est possible qu'il y ait des cas ou nous ne sommes pas en mesure de détecter la violence.
5. Je suivrais le cours à nouveau pour me mettre à jour.
6. La formation m'est apparue complète en soi.

## ANNEXE 5K : QUESTION 23

**Un centre d'appel avait été mis sur pied pour soutenir la consolidation des habiletés acquises durant la formation. Il a été très peu utilisé. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait expliquer cet état de fait?**

1. Je l'ai utilisé quand une situation de violence a été relevée ... mais je n'ai eu qu'un dossier de la sorte, donc je n'ai pas eu à appeler souvent à ce centre.
2. À cause de la compétence des médiateurs, ils n'en ont pas ressenti le besoin et peut-être aussi parce que les cas de violence conjugale se réfèrent peu à la médiation, et judiciarisent, dès le début, leur séparation.
3. Car au lieu de consulter ce centre d'appel quand il y a violence conjugale (ou possiblement) afin d'avoir de l'aide, je crois que plusieurs médiateurs ferment le dossier en question
4. Ce n'était pas un besoin de consulter
5. Dans le cas de violence conjugale la médiation est un état d'alerte générale. Il faut réagir sur le champ. La ligne téléphonique pourrait être plus une sécurité.
6. Dans le contexte de travail que j'ai, je suis personnellement portée à trouver des solutions et je n'ai pas ce réflexe.
7. Dans mon cas, je n'ai pas traité de dossier de médiation après la formation.
8. Dans notre région il y a très peu de cas RAPPORTÉS de violence conjugale dans le cadre d'une médiation
9. Dossier de développement qui disparaît dans les très nombreux autres dossiers de développement. Mon niveau d'expérience assez élevé. Hésitation à utiliser le service, autre priorité. Je viens d'essayer d'appeler au no pour faire contact et je constate qu'il ne fonctionne plus. Pourtant c'est une bonne initiative, il faut faire des rappels, comme ce questionnaire qui m'a permis de revoir mes notes (et avant tout de retrouver mon cahier de formation).
10. En tant qu'intervenante en CSSS et en tant qu'avocate, je vais chercher chez mes collègues leur point de vue sur la situation repérée. J'ai accès à de beaux outils dans mon travail. Il se peut aussi que le repérage de la violence ne soit pas tout à fait compris et que la définition de la violence reste un peu subjective et aléatoire selon le rapport à la violence du médiateur lui-même.
11. Il faudrait peut-être faire un sondage plus détaillé sur le sujet.
12. Il serait avantageux de présenter aux médiateurs les personnes œuvrant au centre d'appel par un communiqué interne pour les faire connaître et pour préciser l'aide qu'elles peuvent apporter.
13. J'avais mon propre réseau de consultants autour de moi.
14. Je me suis généralement bien débrouillé et n'ai pas senti la nécessité de consulter vu le peu de dossiers qui sont venus en médiation et présentant des signes de violence
15. Je n'ai pas eu de cas de violence conjugale depuis plus d'un an.
16. Je n'ai aucune opinion sur le sujet.
17. Je n'ai pas d'idée
18. je n'ai pas eu de cas nécessitant le service, j'ai pu avec la formation me débrouiller
19. Je n'ai pas pensé à recourir à cette ressource
20. Je ne me souviens pas en avoir entendu parler. À tout événement, de mon côté je n'aurais pas eu l'occasion de l'utiliser puisque je n'ai pas encore fait de médiation.

21. Je n'en ai aucune idée.
22. Je n'en ai jamais ressenti le besoin. Les cas de violence sont rares et il faut être prêt à intervenir lorsqu'ils arrivent... Voilà pourquoi je crois qu'il faudrait refaire l'atelier périodiquement pour rafraîchir et approfondir nos notions. L'aide à postériori est peu utile en ce qui me concerne...
23. Je n'en ai pas eu besoin
24. La formation donnée nous a donné les outils pour dépister la violence conjugale dans le cadre de la médiation et pour agir suite à ces constatations.
25. La formation est suffisante.
26. Le dépistage est probablement l'étape la plus facile et je suppose que les médiateurs choisissent de se retirer tout simplement plutôt que de continuer. Après tout, il reste la possibilité d'aller à la Cour et d'être guidé par son propre conseiller juridique uniquement.
27. Le développement d'un réseau de nos propres consultants.
28. Le manque de temps
29. Les cas de violence élevée sont un peu rares
30. L'expertise des médiateurs n'exige pas un tel service.
31. L'intervention limitée du médiateur dans la problématique de la violence conjugale.
32. Lors que soumis à une telle entrevue, notre réflexe n'est pas de téléphoner pour obtenir de l'information, mais plutôt de se concentrer à la sécurité de tous.
33. Manque d'information à ce sujet
34. Manque d'intérêt, fermeture en médiation des dossiers de violence
35. Mauvaise connaissance de la teneur exacte des services et/ou conseils disponibles
36. Méconnaissance de ce centre
37. Nous ne sommes pas des professionnels en comportement humain, surtout pour ceux qui ont de la difficulté à fonctionner en société.
38. Oui la formation est plus aidante qu'un accès tardif à un professionnel.
39. Pas au courant de la création du centre d'appel, et aussi parce que non accrédité
40. Pas de besoin
41. Pas eu de dossier avec une problématique nécessitant de l'aide
42. Pas le "réflexe" de l'utiliser
43. Pas nécessaire sur grande échelle.
44. Peu de cas de violence conjugale traité.
45. Peut-être cette forme de soutien n'est-elle pas appropriée pour ceux qui ont suivi la formation? Un service de ce genre s'adresserait peut-être mieux à quelqu'un qui n'a pas suivi la formation et qui s'interroge sur un cas nouveau?
46. Peut-être y a-t-il un lien avec le nombre de dossiers comportant de la violence. Peut-être que les médiateurs qui conservent ces dossiers ont déjà des ressources de consultation autour d'eux.
47. Possiblement qu'il n'y a pas eu beaucoup de cas qui se sont retrouvés en médiation.

48. Pour ma part, lorsque la situation s'est présentée, je n'y ai pas pensé.
49. Probablement certains facteurs dont : - la banalisation de l'information noyée dans un ensemble d'informations reçues - la non compréhension de son usage - la difficulté, réelle ou imaginée, toujours présente malgré la formation à déceler les cas de violence conjugale - le refus de voir la violence conjugale - la confusion encore véhiculée entre un ton élevé lors d'une discussion et l'expression d'une volonté de faire taire l'autre
50. Ressource personnelle et présence actuelle ou demeurant disponible d'un superviseur
51. S'adresser à une telle personne, c'est aller en supervision, coaching, mentorat volontairement, en vue de se perfectionner, malgré la vulnérabilité qu'exige la baisse des défenses, pour travailler ce qui nous rejoint dans le cas pour lequel on consulte. Il ne s'agit pas de consultation technique. Si oui, on fait régler le cas par la personne-ressource, plutôt que de travailler nos points aveugles. On doit avoir confiance en la personne-ressource et considérer qu'elle peut nous aider. On doit aussi avoir le choix de plus d'une personne disponible, sur une base régionale, car on n'est pas tous à l'aise avec le même genre de personne.
52. Sait pas
53. Sans doute que les médiateurs préfèrent mettre fin à la médiation en présence de violence
54. Selon mon expérience personnelle, presque la totalité de mes dossiers en médiation familiale ne présentent pas de violence conjugale. Cependant, il s'agit d'un ou deux dossiers présentant de la violence, pour venir ébranler notre savoir-faire et nous remettre en question. Il est donc approprié d'avoir accès aux ressources nécessaires si cela se présente et qu'on se sent dépassé par la situation.
55. Son manque de publicité auprès des médiateurs accrédités.

## ANNEXE 5L : QUESTION 24

Si vous croyez que le maintien et la consolidation des habiletés requises pour faire face à des situations comportant de la violence nécessiteraient une suite à la formation à laquelle vous avez participé dans le cadre du présent projet pilote, indiquez, pour chacune des modalités suivantes, dans quelle mesure elles vous paraissent adéquates à cette fin.

### 24.1 Offrir, dans un contexte de formation continue, une formation facultative plus poussée que celle qui a été offerte dans le cadre du projet pilote

Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que cette formation devrait proposer

1. À la vérité cette formation poussée devrait permettre d'avoir plus d'assurance pour faire des médiations à l'instar des cours de médiation familiale crédités par le Barreau.
2. À votre discrétion.
3. Adéquate dans le sens qu'elle nous sensibilise à cette problématique de violence gratuite dans les rapports de couple.
4. Approfondissement des techniques.
5. Peu adéquate car non requise pour les causes énoncées à la question précédente à savoir : *À cause de la compétence des médiateurs, ils n'en ont pas ressenti le besoin et peut-être aussi parce que les cas de violence de conjugale se réfèrent peu à la médiation, et judiciairisent, dès le début, leur séparation.*
6. Ce serait intéressant surtout les techniques pour aider les gens durant le processus de médiation
7. C'est toujours important de revoir ce que l'on apprend afin de l'approfondir davantage.
8. Comment agir avec efficacité et continuer la médiation sans référer à un autre médiateur, avec des jeux de rôle de plusieurs situations vécues.
9. Comment mettre fin à la médiation en assurant la sécurité de tous, y compris du médiateur
10. Comment obtenir des engagements durables de la personne violente.
11. Ressource personnelle et présence actuelle ou demeurant disponible d'un superviseur
12. Des connaissances plus approfondies sur le profil des abuseurs et de leurs victimes et de leurs sinistres conséquences sur le développement des jeunes enfants.
13. Des pistes d'intervention selon diverses situations et des mises en situation avec des intervenants d'expérience devant la classe.
14. Emprunter des connaissances et de la recherche déjà faite ailleurs pour améliorer les entrevues faites par les médiateurs avec les participants avant que la médiation commence.
15. Étude de plus de cas réels et de leur sort final
16. Favoriser la communication pacifique
17. Intervention adaptée en violence conjugale
18. Intervention adaptée, gestion des émotions surtout.
19. Je crois qu'une formation plus poussée serait nécessaire pour ceux et celles qui se spécialisent dans ce genre de cas. Pour moi, qui en traite de façon occasionnelle, je ne crois pas que ce serait utile.

20. La formation devrait être obligatoire et non facultative car avec du recul je me rends compte que certains cas de médiation pouvaient entrer dans la définition de la violence, ex: la récurrence des questions discutées mais sans solution; le haussement du ton pour dénier le droit de parole de l'autre....
21. La littérature psychanalytique moderne enrichit beaucoup l'approche de la violence. Elle nous la fait voir et aborder d'une façon peu ou pas représentée, dans le contenu actuel.
22. Les différentes manifestations de la violence conjugale; Les moyens recommandés pour le dépistage de la violence conjugale lors des premières rencontres avec les deux parties; Les interventions adaptées;
23. Les techniques de relations d'aide (écoute active), surtout de la pratique.
24. Mises en situation concrètes; parfaire nos réflexes d'intervention; être confronté à diverses situations très problématiques.
25. Nous serions mieux outillés à traiter les dossiers
26. Adéquate, mais pas de commentaires
27. Plus de cas pratiques.
28. Plus on en sait, plus on est efficace. Puisque selon moi la plus grande difficulté est au niveau du dépistage, peut-être se lancer d'avantages dans les indices de violence du non verbal et une revue de cas dans lesquelles certains éléments ont amené le médiateur à croire qu'il était dans un cas de violence et la façon de s'y prendre pour valider ses impressions.
29. Pour maintenir ma connaissance. renouveler mes réflexes de dépistage
30. Quoi faire quand la victime nie la situation, même rencontrée individuellement, alors que tous les signes sont présents; Comment se montrer froid, mais disponible à l'agresseur qui essaie de "créer une alliance" pour avoir l'air d'un "bon gars"; Simuler encore des entrevues avec des clients qui vivent une problématique de violence conjugale
31. Revenir rapidement sur le contenu de la formation et discuter les interventions que nous avons effectuées et les résultats observés
32. Sur les méthodes d'intervention sur des questions qui viennent chercher l'agresseur, par exemple le monétaire. Mieux gérer un agresseur sur un sujet qui vient le chercher et qui fait remonter son agressivité.
33. Surtout, pour montrer la femme dans toute sa splendeur et son ingéniosité à faire des coups bas. Monsieur crie mais madame agresse avec le sourire. Pour votre information, je suis une femme et j'en ai marre de la victime au féminin et de l'agresseur au masculin.
34. Un cadre de référence étudié d'une façon plus poussé avec des exemples de dossiers étudiés par des spécialistes. Les jeux de rôles entre nous restent peu instructifs à cet effet pour moi.
35. Un cours de rafraichissement

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate ou Peu adéquate*, préciser ci-dessous la durée de cette formation**

1. Deux heures.
2. 3 heures (suggéré 8 fois)
3. Une demi-journée (suggéré 3 fois)
4. 3 ou 6 heures
5. Une demi-journée à une journée (max)

6. 6 heures (suggéré 4 fois)
7. 6 heures en deux ateliers séparés.
8. 6 ou 7 heures en 1 journée
9. 8 heures
10. 1 journée (suggéré 7 fois)
11. Une journée pour bien intégrer la matière.
12. La durée d'une journée est toujours intéressante.
13. À mon avis un cours de moins d'une journée serait futile car il faudrait mettre en pratique ce qu'on nous apprend par des cas comme dans les formations de médiation.
14. Une journée et plus
15. 1 jour de formation continue / an sur l'intervention adaptée auprès des couples violents + 3 ou 4 séminaires de une demi-journée pour discuter de cas concrets avec un médiateur expérimenté dans les cas de violence
16. 2-3 demi-journées
17. 15 heures (suggéré 3 fois)
18. 2 jours
19. Au moins 3 jours en ciblant les stratégies liées au rapport de pouvoir
20. Séances de trois heures par trimestre

## **24.2 Offrir des séminaires cliniques animés par des médiateurs pour améliorer les techniques et stratégies de médiation**

### **a) En personne (c.a.d., les médiateurs et les participants réunis dans un même lieu au même moment)**

**Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que ces séminaires devraient proposer**

1. À votre discrétion
2. Aucune idée
3. Cas pratique qui permettraient ensuite l'échange entre les médiateurs de leur expérience et de leurs perceptions.
4. Comment mettre fin à la médiation en assurant la sécurité de tous, y compris du médiateur
5. Contenu très ciblé pour décoder l'attitude des contrôlants et désarrimer cette influence pernicieuse.
6. Des cas cliniques expliqués et non déduits par les participants. Des vidéos d'entrevue faites par des spécialistes et autres professeurs.
7. Des cas pratiques pour améliorer nos techniques et nos stratégies;
8. Des mises en situation, des exemples concrets de bonnes et de mauvaises stratégies, techniques et approches.
9. Des thèmes apportés par les médiateurs de situations vécues
10. En personne ou en visioconférence simulations avec les médiateurs participants comme acteurs (question de rejouer une scène où nous avons eu de la difficulté à dénouer l'impasse dans notre bureau) et avec les formateurs.
11. Études de cas concrets en plus de la théorie
12. Exposer différentes techniques en relation avec des exemples concrets + résultat d'études récentes dans le domaine

13. Intervention adaptée, gestion des émotions surtout.
14. Il est ici question de clinique. Or, les formations de base sont très hétérogènes. Les compétences cliniques aussi. La formule séminaire tiendrait-elle compte des prérequis nécessaires à chaque niveau de maîtrise visé?
15. Je crois que les mises en situation sont les meilleures façons d'apprendre à intervenir, donc plusieurs mises en situation.
16. Jeux de rôles et présentations interactives
17. Les jeux de rôles pris dans des réels vécus sont plus pertinents.
18. Mettre l'accent sur l'identification précise et non seulement général du rapport de domination (ses caractéristiques, ses formes, les types de partenaires impliqués, les stratégies de manipulation mis en place). Aider les participants à identifier les stratégies de neutralisation de la manipulation et à rétablir un certain équilibre entre les 2 entités du couple
19. Mieux gérer les tensions quand une partie est abusive, mieux soutenir l'autre partie sans paraître biaisé, rétablir l'équilibre dans la négociation. Je m'en tire bien mais je suis intéressée à en savoir plus, à être plus psychologue tout en jouant bien mon rôle comme avocate médiatrice.
20. Oui, l'expérience des autres est utile.
21. Participation à des cas pratique.
22. Plus de cas pratiques.
23. Plus dynamique
24. Pour obtenir la licence de médiateur, ce type de formation pratique garderait un meilleur niveau d'intérêt des participants.
25. Pratique de l'écoute active.
26. Rappel en survol des outils
27. Revenir rapidement sur le contenu de la formation et discuter les interventions que nous avons effectuées et les résultats observés
28. Toujours utiles d'entendre des médiateurs expérimentés en plein processus de médiation.

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous la fréquence de ces séminaires**

1. Une fois par année. (suggéré 8 fois)
2. Une fois par année 6h ou 2 x 3h par séminaire...
3. Chaque année ou au besoin
4. Une ou 2 fois par année
5. Un ou 2 séminaires pour vraiment parfaire nos connaissances;
6. Un par 6 mois
7. Deux fois par année
8. Trois fois par année
9. Trois ou 4 fois par an
10. Six heures
11. Six heures
12. Au moins une journée
13. Des séminaires ponctuels plutôt qu'un seul à l'occasion. La régularité de la formation permettra au médiateur de se familiariser au discernement de la violence conjugale

14. Deux heures.
15. Durant la formation de base et offerte en formation dans les programmes de formation continue.
16. Je n'accroche pas à votre sondage
17. Prévoir une journée lors des colloques de l'AMFQ qui regrouperait représentant de maison de femmes, organisme d'aide aux hommes et médiateurs expérimentés
18. Une à deux journées par année.
19. Une fois par mois
20. Une demi-journée à une journée (max)
21. Séances de trois heures par trimestre

**b) Par conférence téléphonique**

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que ces séminaires devraient proposer**

1. Les formations par téléphone limitent les interactions/échanges. ...
2. Pour les gens hors Montréal ce pourrait être utile. Il ne faut pas les négliger.
3. Technologie jamais utilisée mais sans doute intéressante.

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous la fréquence de ces séminaires**

1. 1 fois
2. Une fois par année (suggéré 3 fois).

**24.3 Offrir des séminaires cliniques animés par des intervenantes du regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale pour mieux habiliter le médiateur à reconnaître la présence de violence chez les femmes et mieux intervenir, référer au besoin et assurer leur sécurité**

**a) En personne (c.a.d., les intervenantes et les participants réunis dans un même lieu au même moment)**

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que ces séminaires devraient proposer**

1. À votre discrétion;
2. Approche trop biaisée ...
3. Attirer notre attention sur les éléments physique ou caractéristiques qui pourrait nous guider à détecter une victime et comment intervenir auprès d'elles.
4. Chaque médiateur a sa propre façon de procéder
5. Des mises en situation, des exemples concrets, de la documentation et des références.
6. Expérience partagée avec des intervenants spécialisés.
7. Formation continue : étude de situation, ceci pour le médiateurs qui s'inscrivent dans le service à donner à ces clients. Notons que pour tous les médiateurs il est nécessaire de connaître la façon d'intervenir en cas de violence
8. Il me semble que c'est du "réchauffé". En général, l'information est bien diffusée, nous connaissons les ressources et sommes en mesure de bien diriger les gens. Malheureusement, dans mon milieu, je ne peux pas dire que l'alliance avocats et maison pour femmes victimes de

violence soit si agréable. Nous avons l'impression que les intervenantes influencent beaucoup la prise de décisions, au lieu d'accompagner les femmes. Je suis d'avis qu'elles voient les avocats comme un passage obligé et elles favorisent l'établissement d'une relation de confiance entre l'intervenant et la victime, en dénigrant l'avocat ou en questionnant la pertinence de l'intervention ou des conseils juridiques. C'est vraiment difficile.

9. Jeux de rôle avec des cas réels
10. Le questionnaire est biaisé
11. L'expérience sur le terrain des intervenantes et leur propre savoir-faire professionnelle en la matière
12. L'interaction est pertinente
13. Livraison de leur expérience.
14. Plus vivant.
15. Pratique de l'écoute active.
16. Présentation de cas réels; problématiques qui peuvent survenir; toute la question de la sécurité
17. Très enrichissant d'avoir l'expérience d'un autre groupe d'intervenants et de connaître leurs stratégies;
18. Un partage de leur intervention concrète et des moyens utilisés pour mieux aider le couple.

**Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous la fréquence de ces séminaires**

1. 1 fois par année (mentionné 5 fois)
2. 1 ou 2 séminaires (mentionné 2 fois)
3. 2 fois par année
4. 3 heures
5. 4 heures
6. Au besoin et à la demande des médiateurs
7. Dans la formation de base.
8. Régularité pour éviter la banalisation de la violence (verbale, psychologique)
9. Une journée

#### **b) Par conférence téléphonique**

**Si vous avez répondu *Très adéquate*, *Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que ces séminaires devraient proposer**

1. A voir!!!
2. Attirer notre attention sur les éléments physiques ou caractéristiques qui pourraient nous guider à détecter une victime et comment intervenir auprès d'elles.
3. Pour les gens hors Montréal
4. Présentation de cas réels; problématiques qui peuvent survenir; toute la question de la sécurité

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous la fréquence de ces séminaires**

1. Une fois par année (mentionné 2 fois).
2. 1 ou 2 fois par an
3. Au moins une fois par an
4. Je ne crois pas qu'il s'agit du genre de formation qui doit s'offrir par conférence téléphonique.

**24.4 Offrir des séminaires cliniques animés par des intervenants du Réseau à coeur d'homme pour mieux habiliter le médiateur à reconnaître la présence de violence chez les hommes et mieux intervenir, référer au besoin et assurer leur sécurité**

**a) En personne (c.a.d., les intervenants et les participants réunis dans un même lieu au même moment)**

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que ces séminaires devraient proposer**

1. 1 fois par an, un jour de formation continue
2. C'est préférable d'avoir le formateur présent
3. Cette facette est moins connue et c'est intéressant d'en apprendre davantage. Comprendre les causes et la perception de l'homme m'a beaucoup aidée lors de la formation. J'aimerais comprendre quel est le cheminement de l'homme dans son acquisition de contrôle et de pouvoir. Est-ce si conscient ou plutôt une simple répétition d'un modèle?
4. Chaque médiateur a sa propre façon de procéder
5. Contenu
6. Des mises en situation, des exemples concrets, de la documentation et des références.
7. Intéressant.
8. Intervention auprès des hommes violents
9. Jeux de rôle avec des cas réels
10. La psy de l'agresseur devant un autre homme et sa femme.
11. Les caractéristiques de la violence sur les hommes
12. Nous aider à détecter l'agresseur mais surtout à interagir avec lui.
13. Ont souvent une approche différente/novatrice et "efficace/parlante" avec des gens qui ont des comportements agressifs/violents
14. Pas d'idée
15. plus vivant.
16. Pourquoi la formule séminaire?
17. Pratique de l'écoute active.
18. Questions-réponses nature de l'intervention
19. Très enrichissant d'avoir l'expérience de d'autres médiateurs et participants et de connaître leurs stratégies;

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous la fréquence de ces séminaires**

1. 3 heures
2. Une fois par année (mentionné 3 fois)
3. 1 ou 2 fois par an
4. À la demande et au besoin
5. Idem quant à la régularité de la tenue des ateliers
6. 4 heures
7. une demi-journée à une journée max
8. 2 fois par année
9. 1 ou 2 séminaires

**b) Par conférence téléphonique**

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous le contenu que ces séminaires devraient proposer**

1. Ont souvent une approche différente/novatrice et "efficace/parlante" avec des gens qui ont des comportements agressifs/violents
2. Nous aider à détecter l'agresseur mais surtout à interagir avec lui.
3. A suivre

**Si vous avez répondu *Très adéquate, Adéquate* ou *Peu adéquate*, préciser ci-dessous la fréquence de ces séminaires**

1. 1 fois par an
2. 1 ou 2 fois par an
3. annuellement
4. Je ne crois pas que ce soit le genre de formation à offrir par conférence téléphonique
5. Une fois par année!

## ANNEXE 6 : COMMUNIQUÉ ENVOYÉ AUX MÉDIATEURS FAMILIAUX ACCRÉDITÉS CONCERNANT LE CENTRE D'APPEL

### AVIS IMPORTANT AUX MÉDIATEURS FAMILIAUX DU QUÉBEC PROJET-PILOTE SOS MÉDIATION FAMILIALE-VIOLENCE CONJUGALE

LANCEMENT DU CENTRE D'APPEL SANS FRAIS  
LIGNE 1-877-904-1836 ou 514-904-1836  
12 AVRIL 2010



Association  
de médiation familiale  
du Québec



**COAMF**



REGROUPEMENT DES MAISONS  
POUR FEMMES VICTIMES  
DE VIOLENCE CONJUGALE

**à cœur d'homme**  
Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence

Ce projet pilote d'une année inclut deux volets : une formation de six heures dispensée gratuitement à un certain nombre de médiateurs familiaux et un centre d'appel. Les objectifs de ce projet sont les suivants :

Habiliter les médiateurs familiaux à reconnaître la présence de violence conjugale chez les couples qu'ils rencontrent;

Soutenir les médiateurs familiaux pour permettre l'intervention la plus sécuritaire pour le conjoint victime de violence conjugale<sup>1</sup>, le conjoint ayant des comportements violents et leurs enfants pour les aider à référer, à mieux intervenir ou mettre fin à la médiation;

Permettre aux médiateurs d'intervenir de façon adaptée en collaboration avec les organismes spécialisés en violence conjugale;

<sup>1</sup> Selon le ministère de la Sécurité publique, en 2008, 82% des personnes victimes de crimes commis dans un contexte conjugal sont des femmes et 18% sont des hommes.

Parallèlement aux huit formations dispensées entre septembre 2009 et septembre 2010, un centre d'appel provincial est mis sur pied et sera opérationnel à compter du 12 avril 2010. Des consultants (voir la liste en annexe 1) seront disponibles pour soutenir les médiateurs qui feront face à des situations de violence conjugale dans leur pratique. Ces derniers seront invités à laisser un message à un des consultants de garde qui les rappellera au plus tard le lendemain (du lundi au vendredi entre 9 heures et 17 heures, sauf les jours fériés). Ce centre d'appel devrait répondre aux diverses questions des médiateurs qui seront dirigées vers l'une des trois options de la boîte vocale (voir la marche à suivre ci-jointe en annexe 2).

Une recherche évaluera les bienfaits de la formation de 6 heures et de l'utilisation du centre d'appel sur la pratique des médiateurs familiaux qui l'auront utilisé. Ces derniers seront donc appelés à remplir un questionnaire d'évaluation.

Nous vous invitons à utiliser ce nouveau service gratuit et confidentiel, rendu disponible grâce à une subvention du Ministère de la justice du Québec ainsi que la collaboration établie entre tous les partenaires impliqués.

Pour obtenir réponse à vos interrogations contactez le Centre d'appel SOS Médiation familiale-Violence conjugale au 1-877- 904-1836 ou 514-904-1836.

Dans le cadre de votre pratique de la médiation familiale,

Vous vous demandez si le couple devant vous vit de la violence conjugale, mais vous n'en êtes pas certain.

Vous vous inquiétez pour la sécurité d'un des deux conjoints ou pour celle des enfants.

Vous craignez d'aborder directement la question de la violence conjugale.

Vous vous demandez s'il vaudrait mieux mettre fin à la médiation ou continuer en adaptant le processus.

Ce service de consultation téléphonique est pour vous, n'hésitez pas à appeler.

Pour plus amples informations, contactez :

Pour le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF),  
Responsable du comité violence et médiation, Madame Lorraine Filion, tél. 514-393-  
2286 ;

Pour l'Association de médiation familiale du Québec, Représentante au Comité  
violence et médiation du COAMF, Me Violaine Belzile, tél. 514-271-2486 ;

Pour à cœur d'homme, - Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence,  
Directeur, Monsieur Sylvain Lévesque, tél. 418-660-  
7799 ou 1 877 660-7799 ;

Pour le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale,  
Coordonnatrice des dossiers politiques, Madame Louise Riendeau, tél. 514-878-9134  
poste 223.

Pour obtenir de l'aide via le centre d'appel  
SOS médiation familiale – Violence conjugale

Lorsque vous composerez le numéro 1-877-904-1836 ou 514-904-1836 voici les options qui s'offriront à vous :

### Ligne 1

Pour toute question concernant l'identification de la violence conjugale, les ressources pour les femmes victimes et l'évaluation de leur sécurité, appuyez sur le 1

Mandat de la consultante ligne 1 : Comment

identifier la présence de violence conjugale et la distinguer de la violence circonstancielle et du haut niveau de conflit?

Comment informer les victimes sur les ressources d'aide et les inviter à consulter?

Comment évaluer la sécurité des victimes et de leur entourage et évaluer l'intervention qui assurera la sécurité des personnes en cause?

Ces appels seront pris en charge par une consultante du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale.

### Ligne 2

Pour toute question concernant des conjoints ayant des comportements violents, les ressources pour ces conjoints, l'évaluation de leur

sécurité et celle du médiateur, appuyez sur le 2

Mandat du (de la)consultant(e)ligne 2

Comment aborder la question de la violence avec le conjoint ayant des comportements violents?

Comment les informer des ressources d'aide et les inviter à consulter?

Comment intervenir en cas de danger pour leur propre sécurité, celle de leur entourage ou celle du médiateur?

Ces appels seront pris en charge par un(e) consultant(e) d'à cœur d'homme

- Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence

### Ligne 3

Pour toute question concernant le processus de médiation, les stratégies d'intervention du médiateur et autre demande, appuyez sur le 3

Mandat du (de la)consultant(e)ligne 3 :

Comment tirer avantage de l'utilisation des outils de dépistage au cours de la médiation?

Comment mettre en place un processus adapté (caucus, mesures de sécurité, engagement à ne pas contacter l'autre conjoint, séances de médiation en navette.....)?

Comment terminer ou se retirer de la médiation sans mettre en péril la sécurité des personnes?

Analyser toutes les autres demandes et référer soit à un autre consultant soit à une autre ressource externe.

Ces appels seront pris en charge par un médiateur ou une médiatrice ayant été sélectionné(e) par les membres médiateurs qui composent le comité violence et médiation du COAMF.

### Marche à suivre, étape par étape :

Vous serez invités à laisser un message sur la boîte vocale choisie

1. Identifiez vers quelle ligne diriger votre appel.

Pour faciliter le travail du consultant ou de la consultante,

2. Résumez la question ou le problème pour lequel vous souhaitez obtenir de l'aide;
3. Si vous avez des attentes particulières indiquez-les;
4. Donnez votre nom;
5. Indiquez à quel numéro de téléphone vous pouvez être rappelé;
6. Indiquez à quel moment, il sera plus facile de vous joindre;
7. Si vous avez besoin d'un retour d'appel à un moment précis, indiquez-le;

Au moment où vous recevrez le retour d'appel, le consultant ou la consultante vous demandera si vous avez déjà consulté le centre d'appel SOS médiation familiale – Violence conjugale pour ce même dossier. Si tel est le cas, ayez en main le numéro qu'on a assigné à ce dossier.

Après l'appel, on vous demandera de remplir, en ligne, un questionnaire d'évaluation du service.

Pour accéder à ce questionnaire, il vous suffira d'aller sur [www.giesconseil.ca](http://www.giesconseil.ca) et de suivre les directives.

Pour le groupe des médiateurs :

Daniel Camozzi possède une maîtrise en service social. Il a œuvré au Service de médiation à la famille du Centre Jeunesse de Montréal comme médiateur et superviseur pendant plus de 25 ans. Depuis 2006, il travaille en pratique privée comme superviseur et formateur au Québec et en Europe. Il est particulièrement intéressé aux standards de pratique en médiation familiale et à la problématique de la violence conjugale.

Jean-Claude Plourde est travailleur social. Il possède une formation théorique et pratique en thérapie conjugale et familiale (approche systémique). De 1978 à 1981, il fut chargé de projet et responsable d'une équipe d'intervenants en milieu policier (CUM). On y pratiquait la médiation pour adulte entre victimes et responsables de délits à caractère criminel pour conclure une entente de dédommagement. De 1981 à 1997, il a œuvré au Service de médiation à la famille en tant que médiateur et superviseur de stagiaires. Il poursuit son implication en médiation familiale en cabinet privé depuis 1997 comme médiateur et superviseur.

Johanne Roby est avocate depuis près de 20 ans, spécialisée en tant que médiatrice accréditée depuis 1997, superviseuse depuis 1998, auteure et conférencière en droit familial. La famille et les enfants ont toujours été au cœur de ses préoccupations professionnelles. La médiation est une passion pour elle.

Pour le Réseau à cœur d'homme

Pierre L'Heureux est agent de Relations Humaines (psychothérapeute) en CLSC depuis 1976, intervenant, formateur et superviseur au sein du Réseau à cœur d'homme (anciennement l'ARIHV) depuis 1988. Il enseigne la résolution de conflits à la FEP de l'Université de Montréal depuis 1995.

Daniel Blanchette, formé en psychopédagogie de la croissance de la personne, des couples et des groupes de même qu'en administration, il a une expérience diversifiée entre autres comme superviseur clinique en milieu communautaire et intervenant en relation d'aide et animation de groupe. Il est président d'à cœur d'homme et aussi directeur et responsable clinique de l'organisme Centre d'aide pour hommes de Lanaudière CAHo.

Renée Desmeules, formée en criminologie et psychologie, travaille depuis 27 ans dans le domaine de la criminalité. Pendant 18 ans, elle a été directrice clinique d'une maison de transition pour hommes et a principalement œuvré auprès d'une clientèle ayant une problématique de violence et/ou de déviance sexuelle. Depuis 2008, elle est directrice générale au Centre EX-EQUO qui offre des services en violence conjugale et en déviance sexuelle.

Pour le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Pascale Bouchard est membre du Barreau du Québec depuis 1998. Elle dirige une maison d'aide et d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants depuis 2001. Impliquée au plan régional et provincial, elle siège notamment sur le comité directeur violence conjugale et médiation familiale du COAMF depuis 2007 et agit à titre de formatrice pour dispenser la formation de 6 heures aux médiateurs familiaux.

Kim Cairnduff est membre de l'OCCPPQ (l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des

psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec). Psychoéducatrice depuis 1987, elle est directrice de la maison Le Refuge pour les femmes de l'Ouest de l'île, depuis 2001. Elle est formatrice, conférencière et membre du conseil d'administration du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale.

Chantal Arsenault, formée en service social, elle travaille à la Maison l'Esther depuis 15 ans et en assure la coordination depuis l'an 2000. Elle assume la supervision clinique des intervenantes de la maison. Elle a participé à la conception et à l'animation d'ateliers de sensibilisation à la violence dans les écoles secondaires de la région et a donné différentes formations.

## ANNEXE 7 : REPRÉSENTATIVITÉ DES RÉPONDANTS AU QUESTIONNAIRE AUX PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS ET AU QUESTIONNAIRE IMPACT

Ordre professionnel ou Centre jeunesse	Nombre de médiateurs accrédités en matière familiale au 1 <sup>er</sup> janvier 2011 (pourcentage)	Nombre de répondants au <i>Questionnaire aux participantes et participants</i> (pourcentage)	Nombre de répondants au questionnaire <i>Impact</i> (pourcentage)
Barreau du Québec	522 (59 %)	143 (65,0 %)	52 (60,5 %)
Chambre des notaires du Québec	150 (17 %)	19 (8,6 %)	7 (8,1 %)
Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	18 (2 %)	4 (1,8 %)	1 (1,2 %)
Ordre des psychologues du Québec	71 (8 %)	14 (6,4 %)	7 (8,1 %)
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	121 (13 %)	38 (17,3 %)	9 (10,5 %)
Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse	8 (1 %)	2 (0,9 %)	4 (4,7 %)
Nombre total	890 (100 %)	220 (100 %)	80 (100 %)