

Rapport du
Comité interministériel
sur les services de supervision
des droits d'accès

DROITS D'ACCÈS



Rapport du
Comité interministériel
sur les services de supervision
des droits d'accès

DROITS D'ACCÈS



FÉVRIER 2004

Québec 

Édition produite par :
La Direction des communications
du ministère de la Justice

Graphisme : Charles Lessard graphiste
Impression : Imprimerie Héon & Nadeau Ltée

2^e trimestre 2005

© Gouvernement du Québec

Le 25 février 2004

M^e Louis Dionne
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
1200, route de l'Église, 9^e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-ministre,

C'est avec fierté qu'au nom des membres du Comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès, je vous transmets le rapport de ses activités et de ses recommandations.

Ce Comité avait été créé par votre prédécesseur, Me Michel Bouchard, dans la foulée du Colloque de l'Association de médiation familiale du Québec, tenu à Baie St-Paul en septembre 2001, au cours duquel la problématique des services de supervision des droits d'accès avait été discutée.

Essentiellement, ce rapport présente la situation actuelle des services de supervision des droits d'accès au Québec. Il explique la manière dont ces services sont dispensés aux familles par les organismes communautaires. Également, il fait part des problématiques auxquelles sont confrontés les différents intervenants concernés par ces services.

De plus, il tente de dresser un inventaire des besoins actuels et futurs des services de supervision des droits d'accès en vue de préciser les coûts et le financement qui serait requis, d'établir un mode de fonctionnement ainsi que d'identifier les besoins de réglementation.

Le Comité formule donc un certain nombre de recommandations qui visent à améliorer ces services, lesquels, on ne le soulignera jamais suffisamment, permettent de maintenir les liens parent-enfant.

Les attentes du milieu étant élevées par rapport aux suites qui seront données au présent rapport, nous souhaiterions avoir le plaisir d'échanger avec vous sur son contenu.

En terminant, je tiens à remercier personnellement chacun des membres pour leur dévouement et leur efficacité aux travaux du Comité lequel, depuis le 26 mars 2002, a tenu vingt et une rencontres.

Veuillez agréer, monsieur le Sous-ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La directrice générale associée aux Services judiciaires
et présidente du Comité interministériel sur
les services de supervision des droits d'accès,

A handwritten signature in black ink, reading "Sylvie Lachance", followed by a horizontal line.

Sylvie Lachance, avocate

p. j.

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	5
2.	MANDAT ET COMPOSITION DU COMITÉ.....	7
3.	ÉTAT DE SITUATION.....	9
	3.1 Questionnaires.....	9
	3.2 Consultations.....	13
4.	ANALYSE COMPARATIVE	14
	4.1 Analyse comparative des services de supervision des droits d'accès dans les autres provinces canadiennes.....	14
	4.2 Analyse comparative des services de supervision des droits d'accès à l'extérieur du Canada.....	14
	4.3 Faits saillants de la situation des services de SDA dans les autres provinces canadiennes et dans certains autres pays	17
5.	PRINCIPES DIRECTEURS ET RECOMMANDATIONS	18
	5.1 Principes de base	18
	5.2 Accessibilité des services de SDA sur le territoire.....	20
	5.3 Organisation des services	22
	5.4 Sécurité.....	26
	5.5 Personnel.....	28
	5.6 Supervision	30
	5.7 Services complémentaires.....	35
	5.8 Aménagement physique	36
	5.9 Tarification	37
	5.10 Financement	39
6.	CONCLUSION	47
7.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	48
	Bibliographie	54
	Annexes 1 à 9	57

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1** Extraits de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de la *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, de la *Loi sur le divorce*, du *Code civil du Québec*, de la *Charte des droits et libertés de la personne*, de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et du *Règlement sur la révision de la situation d'un enfant*
- Annexe 2** Questionnaire concernant l'état de situation des ressources offrant les services de supervision des droits d'accès
- Annexe 3** Rapport d'analyse concernant les questionnaires complétés par des ressources offrant des services de supervision des droits d'accès
- Annexe 4** Répartition des différents organismes communautaires offrant ou intéressés à offrir les services de SDA en fonction des régions administratives, des districts judiciaires et des palais de justice
- Annexe 5** Consultations
- Annexe 6** Tableau comparatif des services de supervision des droits d'accès au Canada
- Annexe 7** Tableau comparatif des services de supervision des droits d'accès dans certains autres pays
- Annexe 8** Jugement de la Cour d'appel (*F.(M.) c. L.(J.)*, REJB 2002-29840 C.A.)
- Annexe 9** Liste des organismes offrant les services de supervision des droits d'accès en date de novembre 2002

1. INTRODUCTION

Les services de supervision des droits d'accès (SDA) s'adressent à toute situation où l'exercice d'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel à la suite d'une séparation ou d'un divorce. Selon plusieurs intervenants, incluant la magistrature, il est essentiel, dans certaines circonstances, de disposer de lieux neutres pour permettre de superviser les droits de visite. Ces services sont principalement assumés par les organismes communautaires Famille et sont accessibles les fins de semaine ou pendant la semaine. Les parents peuvent y visiter leur(s) enfant(s) sous supervision (visite supervisée) ou encore effectuer la transition d'un milieu familial à l'autre (échange de garde). Pour bénéficier de ce service, les parents doivent notamment détenir un jugement de la Cour supérieure, être référés par la Direction de la protection de la jeunesse ou encore, par un juge de la Chambre de la jeunesse. Une contribution est demandée aux parents par certaines ressources.

Les services de supervision des droits d'accès se sont implantés au Québec, au cours des quinze dernières années, afin de répondre au besoin pressant de mettre en place des mesures pour préserver les liens parent-enfant à la suite de ruptures d'union qui s'avèrent problématiques. Les organismes communautaires, de par leur raison d'existence, ont répondu à la demande du milieu. La maison de la famille DVS, dans le quartier Limoilou, a été la première maison au Québec à offrir ces services. Sa fondatrice, madame Liliane Lamy Girouard, est la récipiendaire du Prix de la Justice du Québec 2003 pour avoir créé cette première Maison en 1988.

Pour bien comprendre le fonctionnement d'un organisme communautaire, il s'avère judicieux de mentionner que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)* définit, à son article 334, un organisme communautaire comme étant : « une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux. ». Les articles 335, 336 et 337 de cette loi traitent de subventions, des critères d'attribution et des organismes concernés; on retrouve ces articles à l'annexe 1.

Par ailleurs, afin de simplifier et harmoniser le soutien gouvernemental destiné aux organismes communautaires, une politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire a été adoptée. Le bulletin d'information sur la politique gouvernementale produit par le Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA) du 24 juillet 2003 mentionne que tout en respectant l'autonomie des organismes communautaires, une des balises de la politique consiste à concentrer le soutien financier en appui à la mission globale des organismes d'action communautaire autonome au sein d'une seule instance gouvernementale ayant la mission la plus compatible avec la leur. Il a également été déterminé que malgré le rattachement à un ministère ou un organisme gouvernemental, les organismes communautaires pourraient bénéficier d'ententes de services ou de projets ponctuels relevant d'autres instances gouvernementales. Jusqu'à ce jour, les groupes de travail mandatés notamment pour mieux structurer le soutien financier aux organismes communautaires ont défini des secteurs d'intervention pour répartir les organismes en fonction de leur mission globale.

Précisons que le Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec (ROCAJQ) définit la raison d'existence des organismes communautaires autonomes comme le besoin que des gens d'une communauté ont de vouloir définir eux-mêmes leurs problèmes, leurs besoins et leurs projets. On parle d'autonomie de l'action communautaire afin de permettre aux citoyens(nes) d'exercer un pouvoir sur leurs actes sociaux et de participer à l'élaboration des actions et des mécanismes de décisions. Cette autonomie permet aux organismes communautaires d'influencer la prise de décisions quant aux programmes qui les concernent tout en bénéficiant de la marge de manoeuvre nécessaire pour la réalisation de la mission qu'ils se sont donnée. Toutefois, les pressions exercées par le milieu et par les intervenants de la Cour supérieure entre autres ont été tellement

fortes à l'égard des services de SDA qu'elles ont fait en sorte de provoquer un développement rapide de ces services.

En date du 7 novembre 2002, on comptait 39 organismes communautaires à travers la province offrant les services de SDA dont 30 d'entre eux sont membres de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF). Sa mission consiste à regrouper et soutenir les organismes communautaires Famille et à contribuer à assurer la place de la famille dans la société québécoise. En septembre 1999, la FQOCF, anciennement la Fédération des unions de famille (FUF), a produit un état de situation concernant les ressources en supervision de droits d'accès au Québec. Selon l'état de situation produit, les besoins sont pressants : stabiliser les équipes d'intervenants, s'assurer de la compétence du personnel, établir des horaires stables, offrir des services diversifiés et spécialisés, etc. On y mentionne que non seulement il faut créer de nouvelles ressources mais qu'il faut aussi consolider le réseau actuel. De plus, on y indique que les ressources ne sont pas financées adéquatement. Dans son rapport rédigé en 1999, la FQOCF évaluait le besoin de financement annuel à 3 M \$ récurrent.

Les services de supervision des droits d'accès ont fait l'objet de discussions en ateliers, le 8 juin 2001 à Québec, lors de la Consultation fédérale-provinciale-territoriale sur la garde, le droit de visite et les pensions alimentaires pour enfants, organisée par le ministère de la Justice du Québec, de concert avec le ministère de la Justice du Canada. Il a été question également de cette problématique le 29 septembre 2001 à Baie St-Paul à l'occasion du Colloque de l'Association de médiation familiale du Québec (AMFQ). La juge en chef de la Cour supérieure du Québec, l'honorable Lyse Lemieux, et le sous-ministre de la Justice du Québec d'alors, Me Michel Bouchard, comptaient parmi les personnes invitées à discuter de cette question. À cette occasion, Me Michel Bouchard annonçait que le MJQ assumerait la responsabilité de la réflexion gouvernementale sur les services de supervision des droits d'accès, en collaboration avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et celle du ministère de la Santé et des Services sociaux. À la suite du colloque de l'AMFQ, le sous-ministre de la Justice a mis sur pied un comité interministériel formé de représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services sociaux et de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille ainsi que de l'Association des centres jeunesse du Québec.

2. MANDAT ET COMPOSITION DU COMITÉ

Le mandat du Comité se définit comme suit :

« Inventorier les besoins actuels et futurs des services de supervision des droits d'accès en vue d'établir les coûts, le financement requis, le fonctionnement ainsi que le besoin de réglementation à prévoir pour le développement d'un programme provincial. À cet égard, les modèles mis en place ailleurs feront l'objet d'un examen. Le Comité devra de plus recommander des pistes de solution. »

Ce Comité, présidé par Me Sylvie Lachance, directrice générale associée aux Services judiciaires, est formé des membres suivants :

L'Association des centres jeunesse du Québec

Madame Lorraine Fillion

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Madame Johanne Gasse

Madame Anne Maheu (jusqu'au 20 novembre 2002)

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

Madame Christiane Bérubé

Madame Diane Lafleur (jusqu'au 19 juillet 2002)

Madame Line Bérubé (à compter du 7 novembre 2002)

Madame Lucie Vézina (à compter du 20 novembre 2002)

Le ministère de la Justice

Me Sylvie Lachance, présidente du Comité

Me Pierre Tanguay

Madame Marie-Hélène Filteau

Me Mélanie Rhéaume (à compter du 28 janvier 2003) .

La première rencontre du Comité a eu lieu le 26 mars 2002. Comme les services de supervision des droits d'accès n'avaient jamais fait l'objet d'une documentation ou d'une analyse approfondie au sein de l'appareil gouvernemental, il est apparu que, dans le cadre de son mandat, le Comité devait à priori développer un questionnaire afin de lui permettre d'établir les besoins actuels et futurs des services de supervision des droits d'accès, les problématiques associées et les coûts requis pour offrir ces services tout en dressant le portrait actuel des ressources qui offrent ces services. Un sous-comité de travail a donc été mis sur pied pour produire le questionnaire. Deux représentantes de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille ont apporté leur collaboration aux travaux de ce sous-comité et ont effectué une vérification auprès de certains de leurs membres afin de valider le questionnaire (annexe 2).

Le questionnaire a été transmis le 28 mai 2002 à l'ensemble des ressources répertoriées et pouvant potentiellement offrir les services de SDA soit 57 ressources dont certaines ne sont pas membres de la FQOCF. Malgré que la lettre de transmission requérait une réponse pour le 21 juin 2002, la majorité des questionnaires ont été reçus au cours de l'été 2002 et certains à l'automne 2002. Par conséquent, la compilation des résultats s'est effectuée de juillet à novembre 2002 et le rapport d'analyse a été déposé aux membres du Comité lors de sa rencontre du 28 janvier 2003. Les faits saillants de cette analyse sont présentés à la section 3.1.

Le 3 juin 2002, certains membres du Comité ont effectué la visite de deux maisons de la famille : le CERF Volant de Portneuf à Pont-Rouge et la Maison de la famille R.E.V. à Lévis.

Le Comité a remis un rapport préliminaire au sous-ministre de la Justice le 3 février 2003 et produit son rapport final après près de deux ans de travaux. Au total, le Comité a tenu vingt et une rencontres et pris connaissance de nombreux documents, articles et études reliés aux services de SDA. La liste de ces documents est produite à la fin du présent rapport.

De plus, le Comité a effectué plusieurs consultations, certaines par écrit et d'autres, lors de rencontres spécifiques. Le 6 novembre 2002, la présidente du Comité, Me Sylvie Lachance, transmettait une lettre aux juges en chef de la Cour supérieure et de la Cour du Québec, les Honorables Lyse Lemieux et Huguette Saint-Louis, ainsi qu'aux quinze bâtonniers de sections afin, d'une part, de compléter la liste provinciale des organismes offrant les services de visites supervisées et, d'autre part, d'identifier les différentes problématiques auxquelles sont confrontés la magistrature et les juristes face à ces services. Le 11 novembre 2002, une lettre a également été transmise à monsieur Pierre Lamarche, directeur général de l'Association des centres jeunesse du Québec, afin de connaître les besoins de l'Association en matière de supervision des droits d'accès et d'obtenir certaines données statistiques et financières concernant ces services.

Le 9 avril 2003, le Comité recevait madame Judy Newman, coordonnatrice du programme des services de supervision des droits d'accès du ministère du Procureur général de l'Ontario. Madame Newman a fait une présentation du programme de l'Ontario et des étapes de développement qui ont été franchies pour l'établissement du programme ontarien.

Finalement, des consultations ont été effectuées par le Comité les 27 mai et 4 juin 2003 auprès des groupes et des personnes suivantes : la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté au Québec, l'Association lien pères enfants de Québec (ALPE) et monsieur Gilles Rondeau, chercheur sur la condition masculine à l'Université de Montréal.

Le présent rapport présente un état de situation des services de SDA au Québec ainsi qu'une analyse comparative des programmes existant dans les autres provinces canadiennes et dans certains autres pays. Également, le rapport énonce les grands principes directeurs qui devraient gouverner les services de supervision de droits d'accès et formule un certain nombre de recommandations.

3. ÉTAT DE SITUATION

Les informations recueillies l'ont été à travers les questionnaires complétés par les responsables d'organismes offrant les services de SDA et par le biais des consultations effectuées. Elles ont permis de dresser un portrait de la situation actuelle concernant les services de SDA.

3.1 Questionnaires

Parmi les 57 organismes répertoriés, trente-neuf d'entre eux offrent déjà le service de SDA, c'est-à-dire la supervision des visites et/ou des échanges de garde, douze ont manifesté leur intérêt à l'offrir éventuellement et six ne sont pas intéressés à le faire. Trente-cinq des trente-neuf organismes offrant le service ont répondu au questionnaire.

Les données qui suivent reflètent le portrait de l'utilisation des services de SDA auprès des ressources qui les offrent mais ne peuvent permettre d'évaluer les besoins puisqu'il est possible que certains parents n'utilisent pas les services parce qu'ils ne répondent pas à leur besoin (absence d'organisme ou organisme trop éloigné, disponibilité du service non conforme avec l'horaire de travail, etc.).

Cependant, une mise en garde doit être formulée au départ à l'effet que les organismes ont répondu au questionnaire au meilleur de leur connaissance en évaluant souvent des informations qui n'étaient pas comptabilisées et plusieurs réponses comportent des données manquantes.

Le rapport d'analyse de janvier 2003 concernant les questionnaires complétés par des ressources offrant des services de supervision des droits d'accès, est présenté à l'annexe 3. Les faits saillants de ce rapport sont les suivants :

Profil des organismes offrant les services de SDA

- Le nombre et la répartition des organismes à travers les différentes régions administratives du Québec suggèrent un manque de ressources pour certaines régions, certains districts judiciaires et certains palais de justice (voir annexe 4).
- L'implantation du service de SDA est relativement récente pour plusieurs organismes car pour 44 % d'entre eux, le service est implanté depuis moins de 5 ans.
- Près du trois quart des organismes indiquent que le service de SDA occupe 50 % ou moins de leurs activités.
- La majorité des organismes (80 %) offrent les deux types de services, soit le service de visites supervisées et le service d'échanges de garde.
- Un peu plus des deux tiers des organismes offrent des services complémentaires aux usagers du service de SDA tels qu'ateliers concernant la famille, compétences parentales, services pour les enfants; la majorité des autres organismes ne le font pas par manque de ressources financières, mais trouveraient important de le faire.
- Il ressort que dans la majorité des organismes (21/35), les utilisateurs du service de SDA peuvent siéger au conseil d'administration. Par contre, plusieurs d'entre eux (16/21) se montrent peu favorables à cette idée afin d'éviter un conflit d'intérêt.

Nombre, provenance, suivi des dossiers et motifs de référence

- Un total de 1 093 dossiers ont été ouverts au cours de l'exercice financier 2001-2002 par les 29 organismes ayant répondu à la question. Une plus grande majorité concerne les visites supervisées (64 % vs 36 % pour les échanges de garde).
- Le nombre de dossiers ouverts est réparti assez uniformément entre les différentes régions administratives des répondants.
- Près du tiers des organismes a une liste d'attente tant pour les services de visites supervisées que pour les échanges de garde. Dans un organisme, le délai d'attente atteignait 2 ans.
- Le nombre total de dossiers actifs pour l'exercice financier 2001-2002 est de 1 647 pour les 30 organismes ayant répondu à la question.
- Les organismes ayant le plus de dossiers actifs par rapport aux autres, ont :
 - un pourcentage d'activités occupé par le service de SDA plus élevé;
 - un nombre d'années d'expérience pour le service de SDA plus élevé;
 - un nombre d'heures d'employés salariés plus élevé

et nous pouvons faire le constat inverse pour les organismes ayant le moins de dossiers actifs.

- Les dossiers proviennent surtout des centres jeunesse en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (54 %) et de la Cour supérieure (42 %).
- Le suivi des dossiers est différent selon le référent. Les centres jeunesse, en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, semblent assurer un suivi plus régulier avec les intervenants du service de SDA, alors que pour la Cour supérieure, ce sont habituellement les intervenants du service de SDA qui transmettent les informations aux instances judiciaires et aux familles. Parfois, il n'y a aucun suivi car l'avocat s'est retiré du dossier. De plus, les familles peuvent attendre longtemps une révision de leur dossier.
- La durée des visites est déterminée dans le temps lors d'une ordonnance du Tribunal de la jeunesse, ce qui n'est pas toujours le cas pour un jugement de la Cour supérieure.
- Les quatre motifs de référence les plus souvent mentionnés sont la violence conjugale et familiale (21 %), les conflits intenses et chroniques (12 %), la négligence parentale (12 %) et l'alcoolisme et toxicomanie (11 %).

Caractéristiques des services offerts (visites supervisées et échanges de garde)

- La disponibilité des organismes pour offrir le service de SDA varie mais la plupart le donne à plusieurs moments de la semaine. Certains, par contre, offrent très peu de disponibilité (une fin de semaine sur deux).
- Le temps limite des visites supervisées fixé par les organismes semble convenir aux usagers puisque la majorité des organismes offre une durée limite de trois heures alors que la plupart des gens utilisent deux heures et moins. Quant au temps utilisé pour les échanges de garde, il se situe entre 15 et 30 minutes, ce qui est en deçà des limites fixées.

- Dans l'ensemble, les pratiques concernant l'établissement d'un ratio de supervision sont extrêmement diversifiées et on ne peut dégager aucun consensus sur le sujet; la question n'ayant pas été bien saisie par tous.

Tâches connexes et tâches reliées à la gestion

- En général, la majorité des organismes doivent effectuer plusieurs tâches connexes dont l'accueil et l'information, entrevues avec les parents, rédaction de rapport, communication avec les référents, témoignage à la Cour, négociations entre les parties.
- Quant aux tâches de gestion, elles occupent en moyenne 14,5 heures par semaine pour les 30 organismes qui ont répondu à la question, et de façon générale, le temps varie en fonction du nombre de dossiers actifs des organismes (entre 45 minutes et 59 heures par semaine).

Personnel, formation et perfectionnement

- Sur 35 organismes, 31 ont au moins un employé rémunéré et quatre organismes ne fonctionnent qu'avec des stagiaires ou des bénévoles.
- Le nombre d'heures par semaine travaillées par le personnel rémunéré en SDA est en général plus élevé que celui des bénévoles, sauf pour 39 % des organismes, pour lesquels on compte moins de dossiers actifs par rapport aux autres organismes.
- La grande majorité des organismes (95 %) utilisent les services de bénévoles et stagiaires pour un total de moins de trente heures par semaine, alors que près du tiers des organismes (34%) utilisent du personnel salarié pour un total de moins de 30 heures.
- La grande majorité du personnel rémunéré, bénévole et stagiaire a une formation collégiale ou universitaire dans une discipline en lien avec les problématiques rencontrées par le service de SDA.
- Bien que la majorité des organismes offrent du perfectionnement et de la formation aux intervenants, plusieurs ont mentionné un besoin supplémentaire, continu et régulier.
- La plupart des organismes offrent une formation de base concernant le service de SDA, mais le contenu de cette formation n'a pas été précisé.

Aménagement

- L'aménagement requis pour assurer le service varie beaucoup d'un organisme à l'autre. Certains ne peuvent effectuer d'aménagement car le service est offert dans des locaux prêtés. Par contre, plusieurs mentionnent que ces locaux ne sont pas toujours adéquats. D'autres organismes sont locataires ou propriétaires et la plupart indiquent que d'autres réaménagements seraient nécessaires. L'évaluation des coûts reliés aux aménagements qui seraient requis est fort inégale d'un organisme à l'autre (1 500 \$ à 100 000 \$).

Revenus et dépenses reliés au service de SDA

- Les deux tiers des organismes ont établi une tarification pour les services de visites supervisées ou les échanges de garde et elle diffère d'un organisme à l'autre. D'une part, la tarification d'une visite supervisée se situe entre 3 \$ et 40 \$ la visite ou entre 3 \$ et 27 \$ l'heure. D'autre part, la tarification pour les échanges de garde se situe entre 1 \$ et 5 \$ par échange, par parent.

- Les autres sources de revenus les plus fréquentes sont les centres jeunesse, l'autofinancement (bingo, souper spaghetti, etc.), les régies régionales, Centraide et le Secrétariat à l'action communautaire autonome.
- Le coût par dossier (montant total des dépenses ÷ nombre de dossiers actifs) varie entre 235 \$ et 2 455 \$. Cette très grande variation s'explique par le fait que :
 - le nombre d'heures par dossier est attribué selon la situation et les services rendus (ex : nombre de visites);
 - les salaires représentent en moyenne 75 % des dépenses associées au SDA. Par conséquent, les organismes qui fonctionnent davantage avec des bénévoles ou stagiaires ont un seuil de dépenses inférieur;
 - les répondants n'ont pas évalué les coûts de la même façon.

Problèmes et recommandations des répondants

- Les principaux problèmes rapportés par les répondants concernent directement ou indirectement le manque de ressources financières. D'ailleurs, plusieurs répondants soulignent la constante préoccupation à se chercher du financement et les soucis reliés à la précarité de l'organisme. Les autres problèmes mentionnés sont des problèmes de recrutement ou de stabilité du personnel, de locaux, de méconnaissance du service, de non-reconnaissance de l'expertise des intervenants ainsi qu'un manque de formation du personnel. Les solutions envisagées sont l'obtention de financement (en général récurrent), des conditions de travail plus intéressantes, la mise sur pied d'autres points de service, l'organisation de forums d'information et des protocoles d'entente avec les juges et les avocats.

3.2 Consultations

Parallèlement à l'obtention de données concernant le portrait des organismes offrant les services de SDA, le Comité a effectué des consultations auprès des intervenants du milieu. Dans un premier temps, une consultation a été effectuée auprès des juges en chef de la Cour supérieure et de la Cour du Québec, des bâtonniers de sections ainsi qu'auprès de l'Association des centres jeunesse du Québec. Le Comité a aussi rencontré madame Judy Newman, coordonnatrice du programme des services de supervision des droits d'accès du ministère du Procureur général de l'Ontario.

Finalement, d'autres consultations ont été effectuées auprès de différents groupes ou personnes dont les intérêts sont reliés aux services de SDA soit la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté au Québec, l'Association lien pères enfants de Québec et monsieur Gilles Rondeau, chercheur sur la condition masculine à l'Université de Montréal.

Ces consultations ont nourri la réflexion du Comité et ont amené à élaborer les recommandations que l'on retrouve à la section « Principes directeurs et recommandations ». Les faits saillants de ces consultations sont présentés à l'annexe 5.

4. ANALYSE COMPARATIVE

4.1 Analyse comparative des services de supervision des droits d'accès dans les autres provinces canadiennes

Certains services de SDA sont actuellement disponibles dans sept provinces : la Colombie-Britannique, le Manitoba, Terre-Neuve, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario, la Saskatchewan et le Québec. Un tableau comparatif des services de SDA au Canada est présenté à l'annexe 6. La plupart de ces services relèvent du ministère de la Justice, sauf au Manitoba où les services relèvent du ministère de la Famille et au Québec où la situation est indéterminée.

L'Ontario présente le programme le plus complet et le mieux organisé des services de SDA. Le budget total est de 4 330 300 \$ prévu pour l'année 2003-2004 pour 84 centres dans 52 districts judiciaires sur 54 (les deux districts manquants se situent à Toronto où il y a 4 districts sur 6 qui sont desservis par un centre). Par ailleurs, le comité a été informé que le ministère du Procureur général a demandé un budget additionnel substantiel pour l'année financière 2003-2004 afin de répondre aux besoins croissants du programme. Pour l'année 2002-2003, il y a eu 22 491 visites et 19 312 échanges. Bien qu'il doive y avoir une contribution parentale (un maximum de 200 \$ par année ou de 25 \$ par visite), on ne peut refuser le service à une famille à faible revenu. Il y a des règles de procédures et un programme de formation prévus dans l'entente entre le ministère (qui d'ailleurs gère le processus et dispense la formation) et l'organisme voulant bénéficier de l'aide financière. En contrepartie, l'organisme doit transmettre au ministère un rapport mensuel statistique et un rapport annuel d'activités.

Les cinq autres provinces offrent un service qui diffère légèrement d'une province à l'autre. La Colombie-Britannique est la seule province n'offrant pas de programme gouvernemental précis, se limitant à offrir une aide financière aux organismes communautaires qui offrent ce service bien qu'elle travaille actuellement à la mise en place d'un programme provincial. Le Manitoba, Terre-Neuve, la Nouvelle-Écosse et la Saskatchewan disposent d'un programme structuré bien que limité à un petit budget et ne desservent que les centres urbains principaux.

4.2 Analyse comparative des services de supervision des droits d'accès à l'extérieur du Canada

La France, les États-Unis, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, la Belgique et l'Angleterre offrent des programmes de services de SDA. Un tableau comparatif des services de SDA dans certains autres pays est présenté à l'annexe 7. Bien que les programmes soient différents autant par leur contenu que par leur approche, ils ont tous une base commune : l'intérêt pour les enfants de maintenir un contact avec leurs deux parents afin d'assurer leur meilleur développement possible.

La volonté de créer un programme assurant le maintien des contacts entre parents et enfants ne résulte pas, au départ, d'une initiative gouvernementale. Au contraire, la naissance de ces « centres de visite » s'est faite par l'entremise du secteur privé, bien souvent un organisme communautaire à but non lucratif, qui répondait à la demande de sa communauté. Ce n'est que par la suite, que l'état s'est impliqué par une aide financière et/ou un encadrement législatif.

France et Belgique

La France et la Belgique offrent un programme démontrant de grandes similitudes.

Les lieux d'accueil en France ont pour but de permettre les contacts enfant-parent lorsqu'un accompagnement est nécessaire dans le cadre d'une rupture familiale. Ici, l'accent est mis sur la rupture familiale et non sur la présence de la violence familiale, de la toxicomanie ou des troubles mentaux. Le développement des services de SDA en France s'est réalisé sans ordre apparent, le tout afin de répondre aux besoins locaux. L'expansion de ces lieux d'accueil s'est produite lorsque la demande judiciaire a augmenté. Aujourd'hui, 90% des familles utilisant les services de ces lieux d'accueil sont référées par un tribunal. C'est pour cette raison que la Fédération des lieux d'accueil a été créée et qu'un Code de déontologie a été adopté par celle-ci. Présentement, la participation étatique se fait au moyen d'une aide financière. Aucune loi n'encadre les activités de ce service. On compte 122 lieux d'accueil en France.

La situation est semblable en Belgique avec les Espaces Rencontre. Ce pays est associé à la Fédération française et a adopté un code de déontologie inspiré du code français. Le gouvernement ne fournit qu'une aide financière. Il y a environ 28 Espaces Rencontre en Belgique. Les centres offrent autant les visites supervisées que les échanges de garde. Les parents doivent consentir à l'utilisation des services. Le financement des centres se fait à l'aide des subventions gouvernementales de différents ministères et est complété par des contributions privées. Les centres peuvent demander une contribution aux parents à la condition que la question du paiement ne puisse empêcher les rencontres d'avoir lieu. La philosophie de ces lieux encourage et réfère les utilisateurs à d'autres services complémentaires (médiation, cours d'enrichissement des compétences parentales) qui peuvent les amener à cesser d'utiliser les services et finalement exercer leurs droits d'accès sans aide.

Angleterre

Des organismes de charité et à but non lucratif offrent les services de SDA en Angleterre. Dans la majorité des cas, les services sont offerts gratuitement aux usagers de la communauté. Il est important de préciser qu'il existe deux types de services : 1) *supported contact* (« *low vigilance* » ne requérant que l'observation des parties et non de la supervision et excluant les cas de violence conjugale et les abus) et 2) *supervised contact* (« *medium et high vigilance* » pour les cas de violence conjugale et abus). Cette distinction est importante puisque l'expression « *Child Contact Centre* » s'applique aux deux types de surveillance alors que la majorité de ces centres n'offrent que les « *supported contact* ». En effet, bien qu'il existe 300 centres (dont 260 qui appartiennent à la *National Association of Child Contact Centres* (NACCC) en Angleterre), seulement 30 de ces centres, qui sont membres de la NACCC, offrent à la fois les « *supervised contact* » et les « *supported contact* ».

La NACCC joue un rôle important dans le programme des services de SDA. Il agit en tant qu'intermédiaire entre le gouvernement et les organismes membres de son association en établissant un code de déontologie et en aidant le développement de centres pour visites et échanges supervisés.

L'aide financière gouvernementale se fait de deux façons. Premièrement, il verse une subvention au NACCC, qui doit la distribuer à ses organismes membres, et prévoit un montant supplémentaire pour le développement d'un code de déontologie et la formation du personnel. Deuxièmement, il offre directement une subvention aux organismes qui ne sont pas membres du NACCC. Cette façon de faire exprime la volonté du gouvernement de respecter l'indépendance de ces organismes communautaires, ne voulant pas ainsi les obliger à faire partie d'une association nationale. Le *Lord Chancellor's Department* a annoncé en janvier 2003 une

subvention au NACCC afin d'établir 12 nouveaux centres de « *supervised contact* ». Cette contribution gouvernementale fait suite aux recommandations et commentaires du groupe de travail *Child Contact Centre Working Group* (réunissant le *Lord Chancellor's Department*, le NACCC, des organismes non membres de la NACCC et des intervenants sociaux) qui a remis son rapport en 1999 (*Contact between Children and violent parents*). Ce groupe de travail a élaboré un guide de pratique pour les centres offrant les services de SDA, qu'ils soient membres ou non de la NACCC, créant ainsi un réseau national permettant une meilleure uniformité du service. Il recommande, de plus, un changement législatif en proposant d'adopter les définitions des deux lois de la Nouvelle-Zélande, soit le *Domestic Violence Act* et le *Guardianship Act*; nous y reviendrons.

États-Unis

Les services offerts aux États-Unis sont difficiles à résumer puisque les programmes de visites supervisées relèvent de chaque État. Cependant, on retrouve une base commune dans les États où existe un tel programme : lorsqu'il y a présence de violence dans un cadre familial, les formes d'intervention choisies sont les visites et les échanges supervisés. Ainsi, lorsqu'il y a des allégations ou des preuves de violence ou d'abus, le juge fixe des modalités de droits d'accès en ordonnant des visites supervisées. Cependant, les parties et l'organisme doivent consentir à l'ordonnance pour que celle-ci soit applicable. Pour ce faire, les juges doivent suivre les consignes provenant d'une loi ou des règles de la cour lorsque l'État en a fixé les balises. Ainsi, ces textes législatifs déterminent les critères que les juges doivent considérer pour ordonner une visite supervisée avec le consentement des parties (habituellement, lorsqu'il y a présence ou allégation de violence, toxicomanie, santé mentale, abus et aliénation parentale) et encadrent les organismes offrant des visites supervisées et/ou échanges de garde, afin de préciser les modalités entourant ces services (sécurité, formation, personnel, règles de pratique, etc.). Ainsi, les États de la Californie, de la Floride et du Kansas offrent de bons exemples de lois encadrant les services de SDA.

Le *Supervised Visitations Network*, une association canado-américaine, a mis en place un guide pour aider les organismes à instaurer le programme et propose des normes de pratique à suivre. C'est également un forum de discussion qui permet aux professionnels et bénévoles d'échanger sur les problèmes rencontrés. Le gouvernement fédéral américain et certains États offrent une subvention pour les visites supervisées. Le financement doit être complété par le secteur privé ou communautaire et par les contributions parentales demandées par les organismes. Il y a environ 250 centres répartis aux États-Unis.

Australie et Nouvelle-Zélande

L'Australie et la Nouvelle-Zélande peuvent être traités ensemble puisqu'au départ, les services de SDA étaient dispensés par une association regroupant ces deux pays. Maintenant, il existe deux associations distinctes soit le *New Zealand Association of Children's Contact Access* et l'*Australian Children's Contact Services Association*. Ces deux associations ont développé des règles de pratique (sécurité, formation, personnel, etc.) et offrent de l'information sur le programme de visites et d'échanges supervisés. Elles sont les initiatrices de l'établissement des centres offrant le programme dans ces pays.

En 1998, le ministère du Procureur général de l'Australie a publié un rapport sur l'évaluation de 10 centres offrant les services de SDA, subventionnée par ce ministère. Le ministère conclut à l'importance de l'existence de ce programme et encourage l'établissement d'autres centres dans le pays. Cette volonté du gouvernement s'est également traduit par un changement législatif dans l'approche de l'accès et la garde des enfants. La *Family Law Act* reconnaît l'importance de maintenir les contacts enfant-parent même lorsqu'il y a présence ou allégation de violence, de

menace ou d'un haut degré de conflit verbal. Dans ces cas, les droits d'accès doivent se faire en assurant la sécurité de toutes les parties, d'où l'importance d'un programme de visites supervisées.

En Nouvelle-Zélande, deux lois sont à l'origine de l'implication du gouvernement dans les services de SDA, le *Domestic Violence Act* qui exige que le contact entre l'enfant et le parent violent soit encadré et le *Guardianship Act*, qui spécifie premièrement, qu'une personne ayant été violente dans un milieu familial ne peut avoir la garde sans être supervisée et deuxièmement, que les modalités de la visite supervisée doivent être précisées par le juge. Il y a maintenant 35 centres subventionnés (complété par le financement privé et la contribution parentale) en Australie et 36 centres en Nouvelle-Zélande (le ministère fédéral de la Justice subventionne 14 visites par famille et par la suite, le parent non gardien doit défrayer les coûts). Les parents et l'organisme doivent consentir à l'ordonnance des services de SDA.

Au niveau international

Au niveau international, par ailleurs, il est important de mentionner que le programme de services de SDA fait l'objet d'une étude et d'un consensus international. En 1998, s'est tenu le *Premier colloque international sur les services d'accueil du droit de visite* à Paris. Cette rencontre a réuni plusieurs professionnels du milieu (juges, avocats, professeurs, coordonnateurs de centres, intervenants) de différents pays et a permis des échanges sur les services de SDA. Plusieurs questions ont été soulevées : les similarités et les différences dans les programmes qui mettent l'emphasis sur la sécurité et la supervision comparativement à ceux qui mettent l'emphasis sur l'aide apportée à la relation parent-enfant, le but de ces centres et l'apport de ces programmes dans un contexte familial difficile, etc. Ce colloque a permis de conclure que les services de SDA doivent demeurer exceptionnels et conserver un caractère transitoire.

4.3 Faits saillants de la situation des services de SDA dans les autres provinces canadiennes et dans certains autres pays

- 1) Le but des services de SDA est d'offrir un environnement sécuritaire, neutre, centré sur l'enfant.
- 2) Le service doit conserver un caractère transitoire et exceptionnel.
- 3) Le service n'est pas accessible dans toutes les régions.
- 4) Il y a une aide financière gouvernementale de base lorsque des subventions sont accordées pour ces services.
- 5) Il y a très peu de lois qui encadrent ces services.
- 6) Il y a une contribution parentale demandée; cependant, cela ne doit pas empêcher les rencontres d'avoir lieu.
- 7) Le personnel reçoit une formation spécifique pour les services de SDA.
- 8) Le personnel est constitué de bénévoles et de professionnels rémunérés.
- 9) Presque partout, c'est le ministère de la Justice qui a le leadership du dossier.
- 10) Des normes et des règles de sécurité sont adoptées par les organismes offrant les services de SDA.

5. PRINCIPES DIRECTEURS ET RECOMMANDATIONS

L'analyse des questionnaires et des consultations effectuées tant par écrit qu'en personne ont amené le Comité à élaborer certains principes directeurs ainsi qu'à formuler un certain nombre de recommandations.

5.1 Principes de base

Les services de supervision des droits d'accès (SDA) sont utilisés très majoritairement à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure ou de la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec lorsque l'exercice d'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel à la suite ou lors d'une séparation ou d'un divorce. Ces services sont également disponibles lorsqu'un enfant est placé hors du milieu familial, dans le cadre de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, pour lui permettre de maintenir la relation avec son, ses parents ou sa fratrie. Deux types de services peuvent être offerts dans le cadre de la supervision des droits d'accès : les visites supervisées qui sont des rencontres organisées dans un lieu neutre, en présence d'un tiers, entre un enfant qui ne vit plus avec l'un de ses parents et ce parent et les échanges de garde, qui sont des échanges de garde de l'enfant entre les deux parents mais se faisant par l'intermédiaire d'un tiers afin de permettre que les deux parents ne se rencontrent pas. Le but visé par les services de SDA est d'offrir avant tout à l'enfant et à ses proches un lieu sécuritaire et neutre lorsqu'il a accès au parent avec lequel il ne vit pas et ce, afin de maintenir des liens avec lui.

Les principes directeurs proposés, en matière de supervision des droits d'accès, proviennent notamment de différentes dispositions législatives qui se retrouvent à l'annexe 1 et qui ont, comme objectif commun, l'intérêt de l'enfant. Tout d'abord le *Code civil du Québec (C.c.Q.)*, à l'article 33, stipule que « toutes décisions concernant un enfant doivent être prises en fonction de son meilleur intérêt et dans le respect de ses droits. » L'article 3 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* mentionne également que les décisions prises en vertu de cette loi doivent être dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits. Finalement, la *Loi sur le divorce*, à l'alinéa 16(8), souligne que les ordonnances relatives à la garde doivent tenir compte de l'intérêt de l'enfant en fonction de ses ressources, de ses besoins et de la situation.

Le Code mentionne également que le tribunal joue un rôle important dans la détermination de l'intérêt de l'enfant. L'article 604 du C.c.Q. stipule que « En cas de difficultés relatives à l'exercice de l'autorité parentale, le titulaire de l'autorité parentale peut saisir le tribunal qui statuera dans l'intérêt de l'enfant après avoir favorisé la conciliation des parties ». De même, l'article 612 du C.c.Q. énonce que le tribunal peut être saisi afin de réviser toutes décisions concernant les enfants.

D'autres lois traitent aussi des droits des enfants. Par exemple, la *Charte des droits et libertés de la personne* à son article 39 précise que « tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner. » Ces mêmes droits sont aussi repris à l'article 32 du C.c.Q.

Finalement, d'autres dispositions doivent également être prises en considération puisqu'elles traitent de l'autorité parentale. C'est ainsi que le *Code civil du Québec* édicte à son article 599 que « les père et mère ont, à l'égard de leur enfant, le droit et le devoir de garde, de surveillance et d'éducation ». De son côté, la *Loi sur la protection de la jeunesse* apporte des précisions quant au devoir d'agir des parents dans des situations néfastes pour les enfants. En effet, selon le deuxième alinéa de l'article 2.3 de cette loi, « les parents doivent, dans la mesure du possible, participer activement à l'application des mesures pour mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de leur enfant et pour éviter qu'elle ne se reproduise ». Nous

pouvons donc constater qu'une grande importance est accordée à la responsabilisation des parents.

Le parent visiteur et, dans certains cas, le parent gardien doivent donc s'engager à faire des démarches pour cheminer et améliorer la situation. Il ne faut pas oublier que les services de supervision revêtent un caractère transitoire et exceptionnel en ce sens que la situation actuelle requiert un encadrement et un accompagnement que seul ce type de service peut offrir mais celui-ci doit aboutir vers un accès sans surveillance, à l'exception des situations où la sécurité de l'enfant et/ou de l'un de ses parents demeure compromise.

Les services de SDA, en s'appuyant sur ces dispositions, doivent donc refléter ces préoccupations de se centrer avant tout sur le meilleur intérêt de l'enfant, sur ses droits et sur la responsabilité parentale.

Enfin, les services de supervision doivent se dérouler sous le couvert de la neutralité, c'est-à-dire que le service ne doit pas être orienté de façon à représenter ou supporter un parent au détriment de l'autre, mais bien à veiller à la sécurité et aux besoins de l'enfant puisque celui-ci doit toujours demeurer au centre des préoccupations. L'intervenant chargé de la supervision ne doit pas favoriser un parent parce qu'il le connaît déjà personnellement ou qu'il lui offre un autre type de service en plus de celui de SDA (ex. thérapie). Enfin, le consentement écrit des deux parents ou une ordonnance du tribunal est nécessaire au début du processus sans compter évidemment l'accord de l'organisme à offrir le service.

Actuellement, plusieurs organismes offrent les services de SDA à travers le Québec mais l'organisation des services varie grandement d'un organisme à l'autre, ce qui suscite plusieurs commentaires et critiques de la part des juges, intervenants et usagers. En fait, un des principaux constats est qu'il n'existe pas actuellement de protocole établissant les lignes directrices ou les principes qui devraient sous-tendre l'organisation des services pour tous les organismes les offrant ou désirant les offrir.

Recommandations :

L'organisation des services devrait se faire en respectant les principes de base suivants :

- 1. Que les rencontres se déroulent dans un endroit sécuritaire et neutre.**
- 2. Que le service soit centré sur les besoins et l'intérêt de l'enfant, peu importe son âge.**
- 3. Que le service soit donné avec l'accord écrit des deux parents ou sur ordonnance du tribunal mais dans tous les cas, avec l'accord de l'organisme .**
- 4. Que le service revête un caractère transitoire de façon à ce que les parents et les enfants progressent le plus rapidement possible vers un accès sans assistance. Par contre, dans les situations où la sécurité de l'enfant ou de ses proches est compromise, un accès sans assistance n'est pas envisageable à court terme.**
- 5. Que le service revête un caractère exceptionnel en ce sens que la situation requiert un encadrement et un accompagnement que seul ce type de service peut offrir.**
- 6. Que l'organisme offrant le service se dote d'un guide de normes de qualité basé sur les meilleures pratiques dans ce domaine.**

5.2 Accessibilité des services de SDA sur le territoire

Les services de SDA sont offerts au Québec majoritairement par des organismes communautaires Famille. En date du 7 novembre 2002, il y avait 39 organismes, dont 30 étaient membres de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF), qui assuraient ces services. Il y a certains organismes qui se sont montrés intéressés à les offrir mais ne le font pas faute de ressources financières. Cependant, malgré le nombre d'organismes présents, on constate que la répartition des ressources ne couvre pas toutes les régions ou les districts judiciaires du Québec. En effet, pour différentes raisons, les personnes voulant utiliser ces services n'ont pas toutes accès à ces organismes.

Insuffisance des organismes et évaluation des besoins

Les données recueillies auprès des responsables des organismes offrant les services de SDA indiquent que malgré le fait que plusieurs régions administratives (il y en a 17 au total) disposent d'organismes offrant les services de SDA, le Nord-du-Québec et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine n'en possèdent aucun et huit autres régions ne bénéficient que d'un seul organisme (Saguenay-Lac-Saint-Jean, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Laval, Lanaudière, Les Laurentides et Centre-du-Québec). D'ailleurs, il faut préciser que les organismes sont souvent concentrés dans les endroits les plus peuplés. En examinant cette fois la répartition des ressources offrant les services de SDA en fonction des districts judiciaires, nous constatons qu'un bon nombre de districts n'ont pas d'organismes qui offrent le service. En effet, seulement 22 districts judiciaires sur 36 sont desservis par un ou plusieurs organismes. On constate également que dans certaines régions, faute d'organismes présents, les parties sont contraintes d'utiliser d'autres locaux (par exemple, un CLSC ou une école avec des bénévoles) sans que ce soit nécessairement approprié pour offrir ces services.

Également, lors de nos consultations avec la FQOCF et des regroupements concernés par les services de SDA, ceux-ci ont signalé qu'il y avait un délai d'attente souvent très long (six mois à un an) relié au fait qu'il n'y a pas assez d'organismes présents dans les régions concernées. Afin d'assurer la présence d'organismes sur tout le territoire du Québec, la très grande majorité d'entre eux propose d'avoir au moins un organisme par district judiciaire.

La collecte de données ne nous a pas permis d'évaluer le besoin provincial et ce, pour plusieurs raisons. Les questionnaires n'ont pas été complétés par tous les organismes offrant les services de SDA et, pour ceux qui l'ont complété, les informations concernant le nombre de dossiers actifs pour l'année 2001-2002 n'étaient pas toujours disponibles. De plus, il arrive que des juges n'ordonnent pas de supervision compte tenu de la pénurie d'organismes dans certains districts judiciaires ainsi que des longues listes d'attente à certains endroits et ce, même si le besoin est présent. Finalement, dans certains cas, même si des ordonnances sont rendues, des parents s'organisent de façon différente, notamment en raison d'un manque d'organismes ou de la distance trop longue pour se rendre à l'organisme.

Afin de tenter de quantifier le besoin potentiel des services de SDA au Québec, les données concernant le nombre de dossiers ainsi que la population totale par district judiciaire du programme de supervision des droits d'accès de l'Ontario ont été utilisées. Ce programme couvre uniquement les dossiers référés en matière familiale (séparations et divorces). Pour l'ensemble de l'Ontario, le nombre de dossiers représente 0,017 % de la population. À partir de ce pourcentage et de la population de chacun des 36 districts judiciaires du Québec, nous avons évalué le nombre potentiel de dossiers pour la Cour supérieure du Québec par district judiciaire. Le nombre total pour la province correspond à 1 251 dossiers. En posant l'hypothèse que la proportion du volume de dossiers de la Cour supérieure sera toujours de 42 % (information

provenant de l'analyse des questionnaires), le volume total de dossiers (incluant la Cour supérieure, la protection de la jeunesse et les ententes entre les parties) est évalué à 2 978 dossiers pour la province, ce qui représente une augmentation de 81 % par rapport au nombre de dossiers actifs pour l'ensemble des organismes qui ont répondu au questionnaire (1 647). Cependant, pour six districts judiciaires (Québec, Trois-Rivières, Saint-François, Rouyn-Noranda, Baie-Comeau et Beauce), l'évaluation basée sur les données de l'Ontario est inférieure au nombre actuel de dossiers actifs des organismes de ces districts judiciaires. Comme il serait peu probable, qu'à court terme, le volume de dossiers de ces districts respectifs diminue, nous retiendrons pour les fins de l'évaluation le nombre le plus élevé entre l'évaluation basée sur le pourcentage de l'Ontario et le nombre de dossiers actifs provenant de la compilation des questionnaires. Le nombre total pour la province serait alors évalué potentiellement à 3 611 dossiers, soit 1 517 dossiers provenant de la Cour supérieure (42 %), 1 950 dossiers provenant de la protection de la jeunesse (54 %) et 144 provenant d'ententes entre les parties et autres (4 %).

Par rapport au nombre d'organismes requis pour répondre aux besoins évalués plus haut, il apparaît qu'un organisme est nécessaire par district judiciaire. De plus, dans certains districts judiciaires où le nombre de dossiers est élevé et où l'étendue du territoire est important, plus d'un organisme serait requis. Contrairement à la situation ontarienne où, au départ, il n'existait pratiquement pas d'organismes en place, au Québec, 39 organismes offrent déjà les services et possèdent une certaine expertise dont on doit tenir compte. Donc, en se basant sur le nombre d'organismes offrant présentement les services et en considérant un minimum d'un organisme par district judiciaire, on évalue le nombre d'organismes requis pour offrir les services à environ 53 pour l'ensemble de la province. Ce nombre pourrait être inférieur si certains organismes décidaient d'ouvrir des points de service pour couvrir un territoire plus grand ou si, dans un district où la population est assez concentrée sur le territoire, il y avait moins d'organismes présents mais qu'ils soient suffisamment organisés pour répondre à la demande (ex : dans le district de Montréal, on retrouve neuf organismes présentement).

Recommandation :

- 7. Qu'une offre de service soit suffisante et accessible dans chaque district judiciaire du Québec en tenant compte de la population et de la distance.**

Distance

La distance entre l'emplacement de l'organisme et les utilisateurs peut constituer un obstacle du fait que certaines personnes se voient imposer de longs voyages pour avoir accès à ce service et qu'après un certain temps se découragent ou que les transports en commun sont quasi inexistantes et que les utilisateurs n'ayant pas de véhicule ne peuvent se rendre à l'organisme. Lors de la consultation avec les regroupements concernés, ceux-ci ont mentionné que des parents abandonnent souvent l'idée d'avoir recours à un organisme offrant les services de SDA, en raison d'un manque de ressources financières ou de la distance les séparant de l'organisme, ce qui les amène ainsi à utiliser d'autres moyens pouvant mettre en jeu la sécurité et/ou l'intérêt de leur enfant (ex : restaurant). Afin d'apporter une solution à cette réalité, la FQOCF propose de mettre en place des points de service dans les régions où la distance entre le domicile de l'enfant et l'organisme est éloignée.

Recommandations :

- 8. Que soit privilégiée la ressource qui est le plus près du domicile de l'enfant lorsqu'il y a plusieurs ressources dans un même district judiciaire.**
- 9. Que les organismes évaluent la possibilité d'utiliser d'autres locaux déjà aménagés pour offrir les services de SDA (par exemple : un service de garde (centre de la petite enfance) comme cela se fait en Ontario).**

Délai d'attente

Dans certaines régions, il y a des délais d'attente très importants pour obtenir les services. L'analyse des questionnaires démontre que près du tiers des organismes ont une liste d'attente pour ces services, et dans certains cas, le délai d'attente peut aller jusqu'à deux ans. Selon la magistrature et d'autres intervenants sociaux et juridiques, les visites doivent commencer rapidement après qu'elles aient été ordonnées puisque souvent, à la date du jugement, l'enfant n'a pas vu son parent depuis un certain temps déjà. Parmi les raisons qui peuvent expliquer ces listes d'attente, on retrouve notamment : 1) un nombre insuffisant d'organismes 2) un nombre insuffisant d'employés réguliers pour répondre à la demande 3) un nombre potentiel d'utilisateurs qui, faute de mécanisme de révision systématique, sont captifs des services de SDA ou les monopolisent alors qu'il pourraient ne plus avoir besoin de ces services. Par ailleurs, lors des consultations, il a été mentionné qu'à certains endroits, les parents référés par la Cour supérieure doivent attendre une plus longue période afin de pouvoir utiliser les services de SDA car les dossiers provenant de la DPJ y sont priorisés compte tenu notamment du financement assuré par certains centres jeunesse.

Recommandations :

- 10. Qu'un mécanisme de révision soit instauré en Cour supérieure, lequel devrait permettre de réduire les listes d'attente et de faciliter ainsi l'accès aux services de SDA.**
- 11. Que les dossiers en attente d'obtenir les services de SDA soient priorisés en fonction des besoins des enfants.**
- 12. Que les délais d'attente soient raisonnables (un maximum d'environ trois mois).**

5.3 Organisation des services

L'organisation des services de SDA posent différentes problématiques relatives aux heures d'ouverture et à la durée des services offerts, aux normes et pratiques en matière d'organisation des services, aux règles de régie interne de l'organisme ainsi qu'à l'accès et à la transmission de l'information.

Heures d'ouverture et durée des services offerts

L'horaire des organismes pour les services de supervision des droits d'accès varie, mais la plupart le donne à plusieurs moments de la semaine. Certains, par contre, offrent très peu de disponibilité (une fin de semaine sur deux et jamais la semaine). La majorité des intervenants consultés considèrent que les heures d'ouverture sont insuffisantes, particulièrement pendant la période des Fêtes et les fins de semaine, périodes où les besoins sont plus élevés.

En ce qui concerne la durée de la visite, les organismes semblent répondre aux besoins des utilisateurs puisque la majorité d'entre eux limite la visite supervisée à trois heures alors que la plupart des gens utilisent deux heures et moins. Par contre, c'est davantage au niveau de la plage horaire que les besoins ne sont pas toujours rencontrés, par exemple, certains parents ont mentionné vouloir passer l'heure du repas avec leur enfant alors que l'organisme n'offrait pas cette possibilité.

Rapportons qu'une étude a fait mention de plaintes de parents à l'effet qu'ils étaient incapables de rejoindre l'intervenant avant une rencontre pour annuler une visite (ex : l'enfant était malade), ayant comme conséquence que l'autre parent s'est rendu sur place inutilement, ce qui augmente souvent la tension et l'animosité entre les parents.

Recommandations :

- 13. Que les services de SDA soient disponibles du vendredi au dimanche et, dans la mesure du possible, pendant la semaine, à des plages horaires qui conviennent aux besoins des enfants et des parents.**
- 14. Que le personnel de l'organisme soit facilement rejoignable avant l'heure prévue de la visite pour qu'un parent, qui a un contretemps ou un retard, puisse communiquer avec lui. Par exemple, un employé pourrait avoir à sa disposition un téléavertisseur qui lui permettrait de prendre les messages chez lui, le soir ou le matin avant l'heure d'ouverture.**

Normes et pratiques en matière d'organisation des services

La majorité des organismes (77 %) offrant les services de SDA sont membres de la Fédération québécoise des organismes communautaires famille, ce qui leur permet d'être représentés, d'être informés sur ce qui se passe dans le domaine familial, d'obtenir des outils, de bénéficier de soutien et de formation et de participer à des actions collectives en faveur des familles. Qu'ils soient membres ou pas, les pratiques peuvent être différentes d'un organisme à un autre et il n'existe pas actuellement de normes permettant d'uniformiser l'organisation des services à travers la province. Par ailleurs, la FQOCF n'exerce aucun pouvoir de réglementation et de contrôle sur ces organismes de telle sorte que chacun des organismes applique son propre règlement dans chacune des matières notamment en ce qui concerne les règles de sécurité et de conduite, l'accès à l'information et l'organisation des services (heures d'ouverture, ratios de supervision, durée des visites, etc.). Des utilisateurs des services de SDA se plaignent de certaines pratiques en ce qui a trait particulièrement au respect des personnes, à la neutralité du personnel, à l'aménagement des locaux, à la sécurité des lieux et à la façon de superviser.

D'ailleurs, en matière de toxicomanie, le ministère de la Santé et des Services sociaux, également aux prises avec la préoccupation de garantir des normes et une qualité de service pour les organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement, a développé un cadre normatif pour permettre la certification de ces organismes. Pour ce faire, un comité de travail formé de représentants des divers secteurs d'intervention en toxicomanie a été mis sur pied pour élaborer un cadre normatif. C'est le comité national de certification, formé de sept membres mandatés par le MSSS, qui veille actuellement à l'application du processus. Par contre, la démarche demeure volontaire et aucun organisme n'est obligé de faire une demande de certification. L'avantage pour une ressource d'obtenir la certification est qu'elle garantit aux usagers qu'elle opère avec des normes de qualité et qu'elle est inscrite dans le répertoire québécois des organismes reconnus.

Cette démarche est intéressante et permettrait de garantir une qualité de service dans le cas des organismes offrant les services de SDA.

Finalement, le programme de SDA de l'Ontario a élaboré un guide de normes et de pratiques (*Best Practices Manual*) afin d'assurer une qualité et une uniformité des services de SDA à travers la province.

Recommandation :

15. Qu'à l'instar de la démarche effectuée par le MSSS en matière de toxicomanie et afin de s'assurer de la qualité et de l'uniformité des services offerts à travers la province, soit mandaté un comité, formé de représentants de la FQOCF et de représentants de ministères et d'organismes concernés, qui serait chargé d'établir les normes relatives à l'encadrement des pratiques des organismes en ce qui concerne notamment :

- ***la neutralité, l'accès à l'information et la confidentialité,***
- ***les règles de régie interne, l'entente entre les parties et l'organisme et la rencontre initiale d'information,***
- ***l'organisation des services : les heures d'ouvertures, la durée des visites, l'annulation des visites, les heures d'arrivée et de départ,***
- ***le refus de l'enfant d'utiliser les services,***
- ***le plan de supervision et les notes d'observation,***
- ***la tenue des dossiers (incluant les délais de conservation et la destruction des dossiers),***
- ***la sécurité, les procédures d'urgence, les incidents graves, le devoir de dénoncer et les mesures préventives reliées à la santé,***
- ***la possibilité de refuser un dossier,***
- ***les mécanismes d'évaluation des services et les plaintes,***
- ***le personnel rémunéré et bénévole,***
- ***la tarification.***

Règles de régie interne de l'organisme

Il arrive que des parents et des enfants utilisateurs des services de SDA ne connaissent pas bien les raisons qui ont motivé l'ordonnance de supervision. Une recherche visant à obtenir les points de vue de jeunes sur le programme de visites supervisées du Centre jeunesse de l'Estrie fait mention que « le rôle du superviseur n'est pas toujours bien compris et que les participants critiquent surtout le manque d'intimité avec le parent et le sentiment d'être constamment surveillés; ils ne se sentent pas toujours libres de parler ou d'exprimer leurs sentiments ». De plus, les utilisateurs ne connaissent pas toujours adéquatement les services offerts et les règles internes de l'organisme.

Par ailleurs, les organismes peuvent être confrontés à différentes difficultés : comportements inacceptables de la part des usagers du service tels que le non respect des intervenants, des familles, annulations fréquentes de visites ou d'échanges, etc. Les politiques concernant ces problématiques ne sont pas toujours bien établies par les organismes, ce qui devient difficile à gérer pour les employés.

Recommandations :

- 16. Que chaque organisme offrant les services de SDA se dote de règlements de régie interne qui découlent des normes établies.**
- 17. Qu'une rencontre initiale d'information soit tenue avec chacun des parents ainsi qu'avec l'enfant (si l'âge le permet) afin d'expliquer le rôle des services de supervision ainsi que les règles de régie interne de l'organisme, que les usagers soient informés que l'organisme peut suspendre en tout temps les visites ou les échanges à la suite du non-respect de ces règles et qu'un document explicatif soit remis aux parents.**

Accès et transmission de l'information

Au niveau de l'accès à l'information, plusieurs organismes offrant les services de SDA se plaignent de ne pas obtenir les informations pertinentes concernant la clientèle référée. Ce fait a d'ailleurs été confirmé par la FQOCF lors des consultations. Les organismes aimeraient du moins obtenir les motifs de référence et l'expertise psychosociale, s'il y a lieu, ou du moins, les recommandations de l'expertise. Ces informations sont nécessaires afin d'offrir les services appropriés dans un milieu sécuritaire pour toutes les personnes concernées (enfants, parents et employés de l'organisme).

Concernant la transmission de l'information, les employés des organismes offrant les services de SDA sont généralement dépourvus car ils ne savent pas ce qu'ils ont droit de dire aux parents afin de respecter les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En effet, les dispositions de cette loi sont complexes pour eux à appliquer et, en général, ils ne reçoivent aucune formation appropriée à ce sujet. En conséquence, certains organismes appliquent des règles trop strictes en ce sens qu'ils ne donnent pas suffisamment d'information. Les intervenants ne veulent pas, en donnant certaines informations, être l'outil qui nourrit le conflit entre les deux parents. Par ailleurs, les informations concernant la routine de l'enfant sont nécessaires au parent qui le prend en charge, que ce soit le parent gardien ou le parent non gardien. D'autre part, des employés peuvent, au contraire, donner des informations qui mettent en péril la sécurité d'un des deux parents, par exemple, l'adresse du parent gardien dans les cas de violence conjugale.

Recommandations :

- 18. Que le service respecte le caractère confidentiel de la démarche conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et qu'il s'assure de la confidentialité des renseignements concernant l'enfant et sa famille en sensibilisant à cet égard son personnel et en veillant à ce que tous les documents ou dossiers soient gardés sous clé.**
- 19. Que l'organisme fournisse, avec l'accord des deux parents, l'information pertinente concernant le déroulement de la visite ou de l'échange nécessaire à la continuité de la routine de l'enfant et ce, pour assurer son bien-être.**
- 20. Que les rapports d'observation soient accessibles conformément aux règles applicables en matière d'accès.**

5.4 Sécurité

La spécificité des services de SDA demande qu'une attention particulière soit portée à la sécurité de toutes les parties : l'enfant, les parents et le personnel. L'aménagement des lieux et l'organisation du service doivent refléter cet aspect en prenant des mesures concrètes pour y parvenir. Le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale mentionne dans leur rapport sur les droits de garde et d'accès de septembre 2002 que les centres de visites supervisées doivent être axés sur la sécurité et qu'ils doivent répondre à des normes de fonctionnement sécuritaires. Soulignons qu'à l'occasion de la rencontre avec la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF), les représentantes nous ont signalé leur inquiétude quant à la sécurité qui prévaut dans les organismes offrant les services de supervision des droits d'accès.

L'aménagement physique

L'analyse des questionnaires reçus des organismes de SDA indique que, faute de ressources adéquates, il n'existe pas de normes de sécurité appliquées de façon uniforme par tous les organismes. En effet, les lieux physiques ne sont pas toujours aménagés de manière à pouvoir respecter l'ordonnance de non contact émise par la cour comme deux accès distincts pour éviter que les parents se rencontrent.

Recommandations :

Que des normes de sécurité reliées à l'aménagement physique des lieux soient élaborées et appliquées à tous les lieux de visites supervisées dont entre autres :

- 21. Que l'entrée et la sortie soient distinctes et qu'une salle d'attente privée soit disponible afin de faire respecter l'ordonnance de non-contact entre les parents.**
- 22. Que tous les organismes se dotent de dispositifs de sécurité notamment d'un bouton panique et de procédures d'urgence.**

L'organisation des services

Lors des consultations auprès des regroupements concernés par les services de SDA, certains incidents ont été rapportés dus, en grande partie, à un manque de sécurité. Par exemple, lors d'une ordonnance de non contact, certains organismes n'appliquaient pas toujours de procédure pour éviter que les deux parents se rencontrent, comme de fixer les heures d'arrivée à au moins quinze minutes d'intervalle entre les deux parents et de s'assurer que le parent qui arrive plus tôt puisse avoir accès à l'établissement. Dans certaines situations soulevées, les portes de l'établissement étaient parfois verrouillées obligeant le parent gardien à attendre à l'extérieur en même temps que l'autre parent.

En ce qui a trait à la supervision, rappelons en premier lieu que les centres jeunesse et plus particulièrement la Cour supérieure transmettent peu d'information aux organismes leur permettant d'orienter la supervision mais avant tout d'assurer la sécurité et le bien-être de l'enfant. De plus, faute d'information notamment, la FQOCF indique que les organismes n'osent pas refuser une famille même lorsque la sécurité de l'enfant ou d'une autre personne est en péril ou en présence de comportements indésirables qui entravent le bon fonctionnement de l'organisme. Deuxièmement, les ratios de supervision sont très diversifiés d'un organisme à l'autre et ne sont pas nécessairement appliqués en tenant compte de la gravité des cas risquant ainsi de nuire à la sécurité de l'enfant et des usagers. Enfin, le mode de révision est rarement

prévu dans l'ordonnance pour réajuster l'intervention ou mettre fin à la supervision notamment lorsque la sécurité de l'enfant ou de toute autre personne est menacée. À ce propos, il est impératif d'arrêter les visites lorsque la sécurité de l'enfant ou du parent victime de violence conjugale est en jeu.

Recommandations :

Que des normes de sécurité touchant l'organisation des services soient instaurées et appliquées à tous les lieux de visites supervisées dont entre autres :

- 23. Que le personnel de l'organisme soit sur place au moins trente minutes avant la visite et qu'une procédure d'arrivée et de départ de 15 minutes d'intervalle soit établie entre les parents afin d'être en mesure de faire respecter l'ordonnance de non-contact émise par la Cour et s'assurer que le parent gardien puisse reconduire son enfant sans se retrouver seul en présence de l'autre parent.**
- 24. Que les organismes reçoivent des référents toute l'information nécessaire pour assurer la sécurité de l'enfant.**
- 25. Que le ratio de supervision soit déterminé en fonction de la gravité des cas et qu'un intervenant par famille soit présent pour les visites supervisées particulièrement pour les problématiques lourdes et complexes.**
- 26. Que les organismes de SDA soient informés de la possibilité de refuser une famille et de leur devoir de mettre fin aux visites lorsque la sécurité de l'enfant ou de toute autre personne est en péril ou en présence de comportements indésirables qui entravent le bon fonctionnement de l'organisme.**

Le personnel

Les cas lourds et complexes ont également fait l'objet de récrimination de la part du personnel pour des questions de sécurité. En effet, la clientèle référée est souvent aux prises avec des problèmes qui peuvent mettre en péril non seulement la sécurité des usagers mais également du personnel en place. Des situations de crises et de menaces ont été rapportées par les représentantes de la FQOCF et les représentantes des organismes de femmes victimes de violence conjugale. La FQOCF reconnaît que l'insuffisance du personnel compromet la sécurité des personnes sur place de même que celle des intervenants eux-mêmes. Les représentantes recommandent qu'il y ait toujours au moins deux personnes en même temps sur le plancher et que des mesures de sécurité soient appliquées pour l'ensemble des intervenants. De plus, lorsque les intervenants se sentent menacés par les comportements d'un usager ou qu'ils sentent que la famille de l'usager est en danger, ils devraient cesser immédiatement la supervision et avertir les autorités que ce soit le centre jeunesse, la Cour supérieure et même les policiers.

Au demeurant, le personnel intervenant auprès d'une clientèle avec des problématiques particulières se doit d'être formé, comme il a été mentionné dans une autre section, pour assurer la sécurité et le bien-être de l'enfant, des participants et la leur. Les consultations ont mis en lumière le fait que le personnel a de grandes responsabilités et beaucoup de risques à gérer. De plus, il doit être capable de décoder l'information pertinente et sécuritaire qui peut être divulguée aux parents.

Recommandations :

Que des normes de sécurité reliées à la protection du personnel et de toutes les personnes soient instaurées et appliquées à tous les lieux de visites supervisées dont entre autres :

27. Que la présence de deux intervenants soit assurée en tout temps.

28. Que le personnel des services possède une formation adéquate pour assurer la sécurité de toutes les personnes concernées, incluant la leur.

29. Que la sécurité de l'enfant prime sur toutes les autres considérations.

5.5 Personnel

Le personnel assurant les services de SDA dans les différents organismes est constitué d'intervenants rémunérés sur une base régulière ou à temps partiel, de bénévoles et de stagiaires, selon le mode de fonctionnement de l'organisme et les ressources financières et humaines disponibles.

Stabilité, formation et encadrement du personnel

Selon l'analyse des questionnaires reçus des responsables d'organismes offrant les services de SDA, plusieurs déplorent l'instabilité du personnel dû à un taux de roulement très élevé. Ceux-ci estiment que le financement des organismes est insuffisant et ne permet pas d'assurer des conditions salariales intéressantes bien que les salaires constituent en moyenne 74% du budget total des organismes. Aux conditions salariales peu avantageuses s'ajoutent les horaires atypiques (temps partiel, soir, fin de semaine) qui peuvent expliquer en partie qu'il soit difficile de recruter du personnel qualifié et de le garder. Dans son état de situation rédigé en 2002, la FQOCF explique également que les organismes ont souvent recours à divers programmes d'employabilité pour financer l'embauche de personnel, mais ces programmes limitent la participation des individus à quelques mois seulement. De plus, la complexité et la lourdeur des cas référés, ajoutées à un manque d'encadrement du personnel, font que les intervenants sont souvent laissés à eux-mêmes et travaillent dans des conditions difficiles et stressantes. Enfin, une partie du personnel de ces organismes est composée de stagiaires et de bénévoles et leur implication est souvent temporaire, particulièrement si les conditions de travail sont inadéquates. Non seulement les organismes doivent-ils consacrer beaucoup de temps à recruter et former du nouveau personnel, mais cette instabilité pénalise également l'enfant et ses parents qui se plaignent d'avoir à s'adapter à différents intervenants. Les représentantes de la FQOCF mentionnent que la présence du personnel de façon continue et stable permet d'assurer le suivi avec les parents et d'établir de meilleures relations professionnelles avec les juges, les avocats et les intervenants sociaux.

Selon l'analyse des questionnaires reçus des responsables des organismes offrant les services de SDA, 89% du personnel (personnel régulier, stagiaires et bénévoles) détient une formation universitaire ou collégiale dans un domaine connexe à l'intervention psychosociale. Pourtant, un des problèmes soulevés par ces responsables et d'autres intervenants est le manque de formation du personnel, mais plus spécifiquement en matière de SDA. Aussi, des écarts importants sont rapportés par différents intervenants sur la qualité de l'intervention donnée dans les organismes. Même si la majorité des responsables des organismes ont mentionné qu'une certaine formation est offerte au personnel rémunéré et également aux bénévoles et stagiaires, le

contenu et la qualité des formations sont méconnus et peuvent varier d'un organisme à l'autre. La judiciarisation des dossiers entraîne des obligations importantes pour les organismes : intervention avec les avocats de chacune des parties, rédaction de rapports pour la cour, gestion des dossiers, collaboration au processus d'expertise psychosociale, comparution au tribunal, gestion de la confidentialité des dossiers, application des ordonnances inscrites au jugement, etc. Le personnel doit donc être formé à effectuer ces tâches. Il a également été mentionné que les intervenants doivent être formés à demeurer neutres et impartiaux, tout en demeurant vigilants. Des formations différentes peuvent être données aux intervenants selon la complexité des cas ou des tâches qui leur sont confiés. Par exemple, des bénévoles qui sont surtout affectés à des tâches à l'accueil n'ont pas à recevoir une formation sur la rédaction de rapports.

En plus de la formation portant spécifiquement sur les tâches reliées à la supervision, des besoins se font également sentir pour des formations continues sur certains thèmes, dont les différentes problématiques touchant les familles. D'ailleurs, le programme des visites surveillées développé en Ontario prévoit des formations pour le personnel et les bénévoles sur la violence familiale, les mauvais traitements, la santé mentale et les problèmes de toxicomanie. Les représentantes des femmes victimes de violence conjugale ont par ailleurs insisté sur le fait que les personnes assurant la supervision doivent absolument être formées sur la problématique de la violence conjugale qui a des répercussions sur tous les membres de la famille et affectera donc de façon particulière le service de droit d'accès. À ce sujet, les maisons d'hébergement pour femmes violentées et les centres jeunesse proposent d'apporter un soutien dans l'élaboration d'un programme de formation à l'intention du personnel superviseur. Plusieurs personnes consultées rappellent que les services de SDA doivent être centrés sur les besoins et l'intérêt de l'enfant et recommandent que les intervenants soient plus spécifiquement formés à différents aspects concernant le développement de l'enfant.

Enfin, les responsables des services de SDA ont soulevé le manque d'encadrement et de supervision du personnel qui se retrouve de plus en plus avec des cas complexes et lourds. Parfois, l'organisme a sur place un intervenant professionnel expérimenté qui peut assurer un certain encadrement pour les situations plus complexes, mais ceci ne constitue pas la majorité des cas. Lorsque les dossiers sont référés par un centre jeunesse, le personnel peut rejoindre l'intervenant du centre jeunesse responsable du dossier et bénéficier ainsi de son soutien professionnel. Mais lorsque les dossiers sont référés par la Cour supérieure, le manque d'encadrement est total et cela constitue actuellement un problème majeur. Une des ressources qui pourrait offrir du support et du conseil professionnel au personnel des services de SDA est le CLSC desservant le territoire où est situé l'organisme, puisque ce rôle fait partie d'un des mandats des CLSC. Par contre, il semble que très peu d'organismes utilisent actuellement ce service.

Recommandations :

- 30. Que le comité responsable d'établir des normes de pratiques soit mandaté également pour élaborer un programme de formation à l'intention du personnel des services de SDA qui couvrirait :**
 - une formation de base reliée à l'approche de supervision et aux tâches demandées par les services de SDA telle que les principes de base, la gestion de dossiers, la rédaction de rapports, les techniques d'observation, etc.**

- des formations sur des thèmes et problématiques particuliers, tels le développement de l'enfant, la violence conjugale et familiale, les mauvais traitements envers les enfants, les abus sexuels, la négligence parentale, l'aliénation parentale, les conflits intenses et chroniques, l'alcoolisme et la toxicomanie, etc. Certains organismes ou milieux, comme les centres jeunesse et les maisons d'hébergement, pourraient également contribuer aux formations.
31. Que la FQOCF, en collaboration avec les Centres jeunesse, les CLSC et les organismes oeuvrant en matière de violence conjugale, assurent et dispensent une formation spécifique au personnel oeuvrant dans les services de SDA.
 32. Que la formation donnée aux bénévoles et au personnel rémunéré puisse varier selon les responsabilités assurées ou le degré de complexité des dossiers confiés.
 33. Que l'organisme assure un encadrement soutenu et régulier de son personnel et qu'il utilise au besoin l'expertise des CLSC pour du support et du conseil professionnel dans les dossiers de la Cour supérieure.

5.6 Supervision

Provenance des dossiers référés

L'analyse des questionnaires reçus des organismes offrant les services de supervision des droits d'accès indique que ce sont les centres jeunesse (54 %), en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, et la Cour supérieure (42 %) qui réfèrent la très grande majorité des dossiers. Les autres dossiers sont le résultat d'une entente entre les parties. À noter que pour certains dossiers, les visites supervisées peuvent provenir de deux mandats, soit celui de la Chambre de la jeunesse qui vient statuer sur la compromission de l'enfant et celui de la Cour Supérieure qui en détermine la garde. Le service de supervision des droits d'accès doit alors composer avec les ordonnances rendues. L'analyse révèle également que les quatre motifs de référence les plus souvent mentionnés par les répondants sont la violence conjugale et familiale (21%), les conflits intenses et chroniques (12 %), la négligence parentale (12 %) et l'alcoolisme et la toxicomanie (11 %).

Problèmes soulevés lors des références

Lors de la référence par les centres jeunesse et la Cour supérieure, les motifs d'utilisation et le but recherché par la visite supervisée ne sont pas toujours précisés ni la durée et la fréquence des visites. Le peu et même l'absence totale d'information concernant les besoins de la clientèle référée représente un problème qui affecte grandement l'intervention nuisant ainsi au cheminement des usagers et à leur sécurité. En outre, les parents et l'enfant ne sont généralement pas informés des raisons justifiant la visite et il s'avère difficile de préciser les attentes, de concert avec eux, pour les aider dans leur démarche. Diverses recherches sur les centres de visites supervisées qui se sont déroulées en Australie, en Ontario et au Centre jeunesse de l'Estrie indiquent que souvent, les enfants ne connaissaient pas les raisons pour lesquelles ils rencontraient leur parent dans un centre supervisé et quelle était la signification.

Plus particulièrement dans le cas de la Cour supérieure, celle-ci ne tient pas nécessairement compte de la disponibilité des organismes à offrir le service lorsqu'elle détermine la fréquence des visites, provoquant ainsi une impasse pour le parent et l'organisme. De plus, en raison d'un mandat inconnu ou imprécis au départ, les organismes se retrouvent parfois avec des cas complexes qui commandent une intervention planifiée ou qui nécessitent des ressources et une

expertise ne relevant pas du service de supervision. Dans ces circonstances, il n'y a pas de mécanisme prévu à la Cour supérieure, contrairement aux centres jeunesse, pour élaborer avec une personne responsable du dossier un plan de supervision adapté à la situation particulière ou pour référer les parties en cause à un service plus approprié. Mentionnons également que les organismes ont besoin d'être informés au départ du rapport qui sera exigé afin d'organiser la cueillette d'informations de manière pertinente et confidentielle. De plus, il arrive que des cas référés par la Cour supérieure soient basés sur des allégations qui se révèlent par la suite non fondées. Comme le soulignent les représentants de l'Association lien pères enfants de Québec, il y a certains cas d'allégations non fondées pour lesquelles les pères sont traités avec une présomption de culpabilité lors des visites supervisées. Ils vivent alors un sentiment de frustration et d'humiliation. Il en résulte parfois un désengagement parental de la part de ces parents qui décident de ne pas utiliser leur droit de visite et de rompre le lien avec leur enfant.

En définitive, afin d'assurer la sécurité et le bien-être de l'enfant et de répondre aux exigences de la problématique familiale, le mandat du référent se doit d'être clair et précis en raison des impacts sur l'organisation du service notamment quant au choix du superviseur, son action et ses observations. À cet égard, le rapport du groupe de travail sur les visites supervisées du Centre jeunesse de Montréal de mars 2000 souligne que la supervision des contacts enfant/parent(s) peut avoir un objectif qui diffère selon les besoins de l'enfant et les particularités de la situation familiale dans laquelle il se trouve. À cette fin, il est recommandé que le but recherché par la visite supervisée soit clairement identifié et communiqué au préalable aux parents, à l'enfant, ainsi qu'à la personne qui supervisera les rencontres afin que cette dernière soit en mesure d'adapter son action et ses observations aux exigences de la situation.

Problèmes rencontrés lors du suivi

Quant au suivi, il varie selon le référent. Ainsi, les centres jeunesse, compte tenu de leur responsabilité, offrent habituellement un suivi aux enfants pris en charge dans le cadre d'une ordonnance ou encore d'une mesure volontaire. L'intervenant assigné au dossier fait la demande de référence, s'occupe de l'aspect social et décide, le cas échéant, d'en saisir le tribunal. Cependant, l'intensité et les modalités du suivi varient en fonction des intervenants. À ce sujet, une recherche menée par l'équipe Jefet sur le programme de visites supervisées du Centre jeunesse de l'Estrie souligne le peu de suivi effectué par les intervenants à l'égard des visites supervisées. Il est d'ailleurs suggéré de vérifier régulièrement la réaction de l'enfant face au programme et de réviser la fréquence et la durée des visites pour rendre le programme plus satisfaisant pour l'enfant et mieux répondre à ses besoins. De plus, l'analyse des questionnaires mentionne que les organismes offrant le service de SDA souhaitent un système de réévaluation des dossiers plus systématique de la part des centres jeunesse.

En ce qui a trait à la Cour supérieure, le suivi des dossiers est peu ou pas assuré du tout. En général, il se limite à des contacts téléphoniques avec l'avocat. La plupart du temps, selon les organismes consultés, aucun mode de révision n'est prévu. De plus, la durée des visites n'est pas déterminée dans le temps lors d'un jugement de la Cour supérieure contrairement aux ordonnances de la Chambre de la jeunesse ou aux références des centres jeunesse. Dans les Centres jeunesse, l'intervenant assigné au dossier fait la demande de référence, s'occupe de l'aspect social et décide, le cas échéant, d'en saisir le tribunal. Au contraire, en Cour supérieure, les usagers utilisent un service où, plus souvent qu'autrement, aucune porte de sortie n'est prévue. Par conséquent, les intervenants du service de supervision de même que la famille n'ont pas d'interlocuteur pour mettre en branle la révision, accélérer le processus judiciaire et mettre fin ainsi à la supervision. L'identification d'un interlocuteur est essentielle principalement lors de situations complexes et en présence de risques potentiels. Ce lien permet de soutenir la famille dans ses démarches et de réévaluer l'intervention en collaboration avec le service de supervision. Une piste de solution à envisager serait de recourir aux services du CLSC afin qu'un interlocuteur

soit nommé auprès des parents pour assurer le suivi et aider les parents dans leur cheminement psychosocial en complémentarité avec le service de supervision. La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* définit, à son article 80, la mission d'un centre local de services communautaires (CLSC) comme étant : « d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion ».

Par ailleurs, le juge ne demeurant pas saisi du dossier, les familles peuvent attendre pendant des mois une révision judiciaire de leur dossier. De plus, dans le cas du service d'échange de garde, il incombe fréquemment aux organismes de jouer un rôle qui ne leur revient pas pour modifier l'horaire qui ne convient plus à un des parents, alourdissant ainsi leurs tâches.

Pour que la visite supervisée demeure une mesure exceptionnelle et transitoire, un délai de révision s'avère nécessaire et ce délai ne devrait pas excéder six mois. La réévaluation périodique permet de vérifier la pertinence de la mesure, de réajuster l'intervention ou de référer les parties à d'autres services pour plus d'efficacité. Par ailleurs, une supervision qui s'éternise ou un délai de révision trop long peut nuire à la motivation des parties lorsque la situation évolue. En matière de suivi de dossier, il est proposé dans le Rapport de la Consultation fédérale/provinciale/territoriale sur la garde, le droit de visite et les pensions alimentaires pour enfants de juin 2001 que le juge demeure saisi du dossier jusqu'à la fin et assure le suivi des difficultés que rencontrent les parties dans la mise en application de son jugement ou de leur entente. De son côté, la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille suggère qu'un procureur à l'enfant soit nommé afin d'assurer le suivi du dossier. Toutefois, une décision de la Cour d'appel (*F.(M.) c. L.(J.)*, REJB 2002-29840 C.A.) a déterminé que l'avocat a le devoir d'agir selon les désirs et les instructions de son client et que ces désirs doivent être portés à l'attention du tribunal et respectés (voir annexe 8). Par conséquent, même si l'avocat a le droit et le devoir de bien renseigner l'enfant sur les conséquences de ses désirs, il ne revient pas à l'avocat d'agir comme juge du meilleur intérêt de l'enfant dans le cas de détermination de garde ou de droits d'accès. C'est pourquoi un procureur à l'enfant ne pourrait jouer le rôle d'intervenant en collaboration avec le service de SDA puisqu'il doit répondre aux désirs de son client, en l'occurrence l'enfant. De plus, il ne possède ni le mandat, ni l'expertise pour intervenir auprès de la famille.

Recommandations :

34. Que l'ordonnance du juge ou l'entérinement d'un consentement entre les parties ainsi que la référence du centre jeunesse contiennent les informations suivantes :

- les motifs de référence ou les recommandations de l'expertise psychosociale
- la fréquence des visites ou d'échanges de garde en prenant en compte les besoins de l'enfant et la présence des ressources sur le territoire (voir la liste répertoriée en novembre 2002 à l'annexe 9)
- le délai de révision ne devrait pas excéder 6 mois tant pour les échanges de garde que pour les visites supervisées
- la recommandation d'une référence formelle vers un CLSC ou tout autre service approprié (santé mentale, toxicomanie, etc.) pour le ou les parents lors de situations complexes ou à risques très conflictuels dans les dossiers de la Cour supérieure
- le besoin d'un rapport synthèse pour la Cour de la part de l'organisme offrant les services de SDA.

35. Que la Cour supérieure et le centre jeunesse transmettent les informations précédentes aux parties concernées (parents, enfant s'il y a lieu et superviseur).
36. Que le juge de la Cour supérieure demeure toujours saisi du dossier afin d'accélérer le processus judiciaire et d'assurer le suivi des mesures mises en place et qu'il puisse en être saisi soit par lettre des parties ou de l'organisme offrant les services de SDA.
37. Qu'un processus soit mis en place pour évaluer rapidement si les allégations sont fondées ou non, afin de ne pas pénaliser inutilement le parent qui serait accusé sans fondement et par le fait même son enfant et ordonner ainsi ou non des visites supervisées.

Pratique de supervision

Pour ce qui est des organismes offrant les services de supervision, leurs pratiques diffèrent d'un organisme à l'autre et la supervision apparaît peu planifiée en fonction de la problématique et de la situation familiale.

Tout d'abord, les pratiques concernant l'établissement d'un ratio de supervision sont extrêmement diversifiées tant pour les visites supervisées que pour les échanges de garde. Pour que la supervision soit effectuée adéquatement, certaines situations, compte tenu de problématiques particulières, exigent un superviseur par famille, tandis que d'autres situations se satisfont d'une supervision de groupe comme une reprise de contact parent/enfant par exemple. Par ailleurs, faute d'espace dans certains organismes, la supervision de groupe se déroule dans un espace de dimension restreinte qui nuit au contact parent/enfant et à une supervision de qualité. Dans son mémoire, l'Association des centres jeunesse du Québec est d'avis que les visites supervisées devraient se vivre individuellement c'est-à-dire une famille à la fois afin de respecter la confidentialité et offrir une qualité de service.

Deuxièmement, ces problématiques requièrent une compétence et une expertise en fonction de la complexité du dossier, alors que la pratique fait en sorte que l'on affecte généralement le personnel selon sa disponibilité compte tenu des ressources limitées. Comme le superviseur doit composer avec des problématiques de violence, de maladie mentale, de toxicomanie, de négligence et d'abus de toutes sortes, on s'attend donc, comme le souligne le groupe de travail sur les visites supervisées du Centre jeunesse de Montréal, que celui-ci ait une compréhension minimale des comportements de ces clients et qu'il soit en mesure d'intervenir adéquatement sur ces comportements. L'Association des centres jeunesse recommande dans son mémoire la présence d'une personne compétente et professionnelle pour assumer la fonction de supervision puisque le vécu des parents et des enfants est souvent lourd, complexe et chargé d'émotions. Notons que l'Association mentionne la possibilité de jumeler un intervenant de la ressource communautaire à celui d'un centre jeunesse pour assurer la supervision des cas plus lourds. Quant aux dossiers provenant de la Cour supérieure, il y aurait lieu si nécessaire que l'organisme requiert l'aide et les conseils du CLSC en soutien à l'intervention avec l'enfant ou le parent. À ce propos, un protocole d'entente a été élaboré entre les centres de la petite enfance (CPE) et les CLSC afin de parvenir à un partenariat efficace. À l'instar des CPE, les organismes offrant les services de SDA pourraient bénéficier d'une entente cadre avec les CLSC dans le but de faciliter la collaboration et le partenariat entre les deux organismes.

D'autre part, l'approche de supervision n'est pas toujours adaptée à la situation familiale. La tendance est plutôt à une supervision uniforme quelle que soit la problématique. Par exemple, un parent qui reprend contact avec son enfant ne requiert pas la même supervision qu'un cas d'abus physique ou sexuel. Dans le rapport d'études sur le projet pilote concernant le Mitoyen, une

maison de la famille qui offrait les services de SDA mais qui a fermé ses portes notamment dû à un manque de financement, des parents utilisateurs indiquaient qu'être supervisés jusque dans les toilettes tend à dévaloriser les compétences parentales quand ils sont là pour d'autres raisons que des accusations d'abus. Par ailleurs, la durée de la visite et l'organisation du milieu ne tiennent pas nécessairement compte de l'âge de l'enfant et de ses besoins. En effet, la visite supervisée peut durer de deux à trois heures et s'avère beaucoup trop longue notamment pour de très jeunes enfants. En Belgique, les lieux de visites supervisées Espaces Rencontres fixent le temps des rencontres à 1h30. Après évaluation, il peut être augmenté suivant l'évolution de la relation entre l'enfant et son parent et avec la possibilité d'une sortie à l'extérieur. À ce sujet, le rapport sur le Mitoyen mentionne que trois heures dans un même local sur une période de six mois peuvent devenir ennuyantes pour l'enfant et que des sorties à l'extérieur devraient être possibles dépendant de la problématique. Le groupe de travail du Centre jeunesse de Montréal dirigé par Gaétan Tardif souligne que la durée de la visite ne doit pas correspondre à des normes rigides et doit tenir compte de la distance parcourue par l'enfant ou le parent pour se rendre au lieu de rencontre.

Finalement, afin de favoriser la réussite des rencontres entre l'enfant et son parent non gardien ainsi que le développement d'une entente coopérative entre les parents, le parent gardien bénéficierait d'être impliqué dans la démarche, ce qui est rarement le cas. Les Espaces Rencontres en Belgique rapportent rencontrer de plus en plus d'enfants sous aliénation parentale qui s'opposent au parent et refusent tout contact avec lui. Le parent gardien peut utiliser diverses stratégies afin de provoquer l'échec des rencontres. L'enfant se trouve alors coincé dans le conflit parental. À la suite d'une ordonnance de visites supervisées, le parent gardien doit lui aussi s'engager pour régler la situation et faciliter les visites. Pour ce faire, l'intervenant responsable du dossier devrait impliquer les deux parents lors de l'élaboration du mandat avec l'organisme et la famille, ce qui est souvent négligé faute de ressources.

Recommandations :

38. Que lors ou à la suite de la rencontre initiale, un mandat soit défini de concert avec les parents, l'enfant s'il y a lieu, l'intervenant responsable et l'organisme, lequel préciserait :

- une supervision individuelle ou de groupe dépendant de la problématique et en s'assurant que la supervision de groupe se déroule dans une pièce de dimension raisonnable pour faciliter le contact parent/enfant ;
- l'attribution du cas au superviseur selon les compétences et l'expertise nécessaires à la complexité et à la nature du dossier ;
- les objectifs et les moyens de supervision en fonction de la problématique et des besoins de la famille ;
- l'engagement des deux parents pour faciliter les visites ;
- la durée de la visite supervisée en tenant compte des besoins de l'enfant (maximum de une à deux heures).

39. Qu'un protocole d'entente soit établi entre l'organisme offrant les services de SDA et le CLSC afin d'obtenir du support et du conseil professionnel dans l'intervention avec le parent ou l'enfant pour les dossiers de la Cour supérieure.

40. Qu'un protocole d'entente soit établi entre l'organisme offrant les services de SDA et le centre jeunesse pour encadrer la référence et le suivi de la famille dans les dossiers de la protection de la jeunesse.

5.7 Services complémentaires

Plusieurs intervenants ont indiqué que les parents utilisant les services de SDA ont besoin d'acquérir de nouvelles habiletés parentales et personnelles et que sans mesures additionnelles, ceux-ci risquent de devenir dépendants du service.

D'ailleurs un projet pilote de droit de contact supervisé de l'Australie (1996-1998) a souligné que les centres de supervision évalués n'offraient pas de services particuliers pour aider les parents à développer des habiletés de communication et de collaboration en vue de mieux gérer le droit de visite de sorte qu'il n'y avait eu aucune amélioration sur le plan de la communication entre les parents pendant la durée du programme et que la confiance des parents de pouvoir gérer sans supervision le droit de contact avait diminué avec le temps.

Il s'avère donc important de prévoir, pour les usagers des services de SDA, l'accessibilité à certains services complémentaires dans le but de les aider à cheminer plus rapidement vers un droit d'accès sans supervision.

La Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF) recommande que ces services complémentaires ne soient pas offerts par le personnel de supervision afin de préserver sa neutralité. Il peut donc s'agir d'activités offertes à l'intérieur du même organisme mais par des intervenants qui ne font pas de supervision, ou d'activités offertes à l'extérieur de l'organisme. Les intervenants des services de SDA doivent donc être en mesure de référer, au besoin.

Services complémentaires offerts dans les organismes offrant les services de SDA

L'analyse des questionnaires indique qu'un bon nombre d'organismes offrant les services de SDA offrent également des services complémentaires (68%), et c'est par manque de ressources que les autres organismes n'ont pas développé de telles activités. Ces activités sont proposées sous forme d'ateliers ou de conférences et portent habituellement sur l'enrichissement des compétences parentales ou les difficultés liées à la vie familiale. Souvent, les activités offertes dans les organismes s'adressent à une clientèle plus large qui n'inclut pas uniquement les personnes utilisant les services de SDA.

Services complémentaires recommandés

Plusieurs intervenants recommandent que des services puissent être offerts aux parents, mais également aux enfants.

Dans le cas des enfants, deux situations problématiques ont été plus particulièrement identifiées: lorsque la relation entre les deux parents est très conflictuelle ou lorsque l'enfant vit très difficilement la séparation.

Concernant les parents, plusieurs sources consultées, que ce soit la magistrature ou les intervenants sociaux ou juridiques, indiquent la nécessité que des services de thérapie et/ou d'éducation parentale soient intégrés à la visite supervisée et à l'échange de garde de manière à favoriser des changements chez les parents et leur permettre de conclure des ententes plus coopératives et parvenir à un droit d'accès sans assistance. Les cours sur la coparentalité notamment et sur la gestion de conflits sont particulièrement recommandés pour les parents inscrits aux services de SDA.

Par ailleurs, les intervenants des services de SDA ont fréquemment à jouer un rôle de conciliateur entre les parties, en particulier lorsque l'horaire des visites ne convient plus à l'une

d'entre elles. Les relations entre les parents étant en général très conflictuelles, la tâche des intervenants s'en trouve accrue d'autant. Les parents ont besoin d'être responsabilisés dans leurs démarches. C'est pourquoi, lorsque la situation familiale le permet, les parents bénéficieraient entre autres de services de médiation pour favoriser les échanges de garde, négocier de nouvelles ententes et décharger les responsables des services de supervision selon la FQOCF.

Ces services complémentaires visent à permettre que le recours aux services de SDA demeure transitoire et exceptionnel sauf dans les cas plus complexes comme la violence conjugale. En effet, des situations familiales où la sécurité de l'enfant ou même de l'un des parents est compromise peuvent requérir des mesures de soutien plus longues. D'ailleurs, le Regroupement et la Fédération pour femmes victimes de violence recommandent particulièrement que le parent violent suive une thérapie et, idéalement, avant l'ordonnance de droits d'accès.

Recommandations :

- 41. Que la Cour supérieure, les centres jeunesse et les services de SDA favorisent le recours et la référence à des services complémentaires pour les utilisateurs des services de visites supervisées et d'échanges de garde (cours sur la coparentalité, médiation etc.) afin de favoriser la résolution des problèmes, développer l'autonomie des parents et soutenir les enfants.**
- 42. Que ces services soient prévus au plan d'intervention du centre jeunesse ou du CLSC, le cas échéant, en fonction de la situation familiale.**

5.8 Aménagement physique

L'aménagement actuel pour assurer les services de SDA varie beaucoup d'un organisme à l'autre. Cette diversité dans l'aménagement des lieux peut favoriser ou nuire à la relation parent-enfant. En général, selon l'analyse des questionnaires reçus, les services peuvent être offerts dans des locaux loués par l'organisme, dans une maison dont l'organisme est propriétaire ou dans des locaux empruntés par l'organisme pour assurer ces services.

Certains organismes offrent leurs services dans des locaux appropriés et adaptés aux services donnés en permettant au parent visiteur et à l'enfant d'échanger dans un environnement propice aux types d'activités tenues (c'est-à-dire une ambiance familiale et chaleureuse avec jouets et cuisine). Par contre, certains organismes ne disposent pas toujours d'un local approprié pour permettre des échanges entre un parent et un enfant de façon à rendre la rencontre le plus « naturel » possible. Plusieurs organismes signalent que leurs locaux sont inadéquats pour assurer le service, soit par manque d'espace, d'intimité ou de disponibilité car ce sont des locaux prêtés ou loués (destinés à une autre vocation que le service de SDA). D'autres organismes sont propriétaires et la plupart indiquent que des réaménagements seraient nécessaires afin de tenir compte de la spécificité des activités que requièrent les services de SDA.

De plus, des parents ont critiqué certains aspects liés à l'ambiance des lieux. Ils ont affirmé qu'ils ont « l'impression d'être en prison » lorsqu'ils visitent leur enfant. Ils considèrent que l'environnement ne favorise pas un contact enfant-parent. Dans certains cas, ils se plaignent du nombre trop élevé de familles dans la même pièce les empêchant d'échanger convenablement avec leur enfant. D'ailleurs, ce dernier aspect sur l'ambiance des lieux a été porté à l'attention des juges et constitue une préoccupation. Selon eux, il est déjà difficile pour les parties de se retrouver dans la situation où ils doivent avoir recours à ces services, il faudrait que les lieux tiennent compte de cette difficulté. Ainsi, il devrait y avoir du matériel et des jeux adaptés pour des enfants de différents âges. De plus, certains parents ont souhaité avoir la possibilité d'exercer

leur visite à l'extérieur des locaux prévus (dans une cour clôturée, à l'extérieur) afin de permettre d'autres activités qui ne peuvent être possibles à l'intérieur.

Également, bien que la plupart des utilisateurs soient satisfaits, quelques-uns se plaignent de la propreté des lieux et du matériel qui laisse parfois à désirer.

Recommandations :

- 43. Que le lieu de rencontre soit aménagé de façon à favoriser la relation entre un enfant et son parent.**
- 44. Que le lieu permette de faire des activités en famille, de créer une atmosphère familiale et chaleureuse et de favoriser les contacts enfant-parent.**
- 45. Que l'équipement (jouets) mis à la disposition des enfants soit adapté en fonction de leurs besoins et de leur âge et soit nettoyé régulièrement.**
- 46. Que soit évaluée la possibilité, lorsque l'aménagement est possible, d'offrir aux utilisateurs d'aller à l'extérieur afin d'exercer différentes activités tout en assurant la sécurité nécessaire (cour clôturée).**
- 47. Que l'organisme fournisse aux utilisateurs des locaux propres et salubres qui tiennent compte des activités qui y sont menées.**

5.9 Tarification

En matière de tarification, il n'y a pas d'uniformité parmi l'ensemble des organismes qui offrent les services de SDA. L'analyse des questionnaires démontre qu'un peu plus des deux tiers d'entre eux ont établi une tarification pour les services de visites supervisées et/ou les échanges de garde. Les montants établis sont très variables d'un organisme à l'autre; ils varient de 3 \$ à 40 \$ par visite supervisée et de 1 \$ à 5 \$ par parent pour l'échange de garde. Ils sont généralement déterminés en fonction de la situation financière des parents. En plus de superviser les visites et les échanges de garde, les organismes sont appelés à exercer d'autres activités notamment la rédaction de rapports pour le tribunal et comparutions au tribunal (Cour supérieure ou Chambre de la jeunesse). Certains organismes prévoient des frais pour ces services. Pour certains organismes, la tarification aux usagers peut représenter jusqu'à 20 % de leurs revenus annuels.

Lorsque le dossier est référé par un centre jeunesse en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et qu'une entente de services entre l'organisme et le centre jeunesse précise que, dans certaines conditions, le centre jeunesse assume les frais, les usagers n'ont pas à payer pour la supervision, les rapports synthèse, la comparution à la cour, les services d'interprètes, etc. Selon les informations obtenues, les huit centres jeunesse suivants ont des ententes de services avec des organismes offrant les services de SDA : le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent, le Centre jeunesse de Québec, les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, le Centre jeunesse de Montréal, les Centres jeunesse de l'Outaouais, les Centres jeunesse de Lanaudière et le Centre jeunesse des Laurentides. Par contre, lorsque le dossier est référé par la Cour supérieure, les frais pour les différents services sont soit à la charge des usagers ou défrayés par l'organisme ou les deux à la fois. On voit donc que la tarification est différente selon la provenance du dossier que ce soit la Cour supérieure ou les centres jeunesse, créant ainsi une disparité de traitement et une certaine iniquité entre les dossiers de la Cour supérieure et ceux de la Chambre de la jeunesse pour les parents qui utilisent les services de supervision à travers la province.

Plusieurs des personnes consultées (avocats, magistrature, centres jeunesse, parents) déplorent le fait qu'une tarification peut être relativement élevée pour des personnes à faibles revenus (bénéficiaires de la sécurité du revenu et personnes admissibles à l'aide juridique) ainsi que pour celles dont la situation financière est grandement affectée par le contexte de séparation dans lequel elles se retrouvent. Certains même proposent de rendre ce service gratuit pour tous les usagers. Des parents refusent carrément de payer pour de tels services considérant qu'ils n'ont pas à payer pour voir leurs enfants. L'intérêt d'une contribution, en plus d'apporter un financement à l'organisme, permet de responsabiliser les parents. Par contre, la contribution ne devrait pas empêcher un enfant d'avoir accès à son ou ses parents dans les cas où celui-ci (ceux-ci) n'ont pas les moyens de payer et non dans les cas où ils ne veulent pas payer.

En Ontario, la plupart des centres ont développé une tarification en sus du financement de base et en fonction des lignes directrices établies par le ministère du Procureur général. Ces lignes directrices prévoient notamment que les frais peuvent être exemptés ou négociés à un tarif inférieur dans le cas de personnes qui n'ont pas les moyens de payer le montant intégral. Tous les pays examinés offrant un programme de visites supervisées prévoient que les organismes peuvent demander une contribution aux parents à la condition que la question du paiement ne puisse pas empêcher les rencontres d'avoir lieu.

Quant à la responsabilité d'assumer les frais des services de supervision, des rapports pour le tribunal et autres frais, les avis sont assez partagés. Selon la FQOCF et l'ALPE (Association lien pères enfants de Québec), les frais de supervision devraient être partagés entre les deux parents, d'autres regroupements concernés par les services de SDA considèrent que c'est le parent visiteur qui devrait assumer les frais puisque c'est lui qui est supervisé. Présentement, les organismes qui ont établi une pratique de tarification quant au paiement des frais, laquelle varie d'un organisme à l'autre, précisent qui paie pour ces frais quand ce n'est pas précisé dans les ordonnances de la Cour supérieure, ce qui est souvent le cas.

Recommandations :

- 48. Que les organismes puissent établir leur propre tarification en fonction de la nature des services offerts et de la complexité des dossiers tout en s'assurant qu'ils rencontrent les normes fixées par le comité tel qu'abordé dans la section sur l'organisation des services.**
- 49. Que les coûts demandés aux parents pour les services ne soient pas un obstacle pour l'enfant d'avoir accès à son ou ses parents, particulièrement pour les personnes bénéficiant de la sécurité du revenu ainsi que celles admissibles à l'aide juridique.**
- 50. Que l'ordonnance du juge ou l'entérinement d'un consentement entre les parties contiennent les modalités de paiement des visites ou des échanges de garde et le partage du paiement des frais.**
- 51. Que l'organisme prévoit à sa tarification que toute visite annulée ou non réalisée, peu importe le motif, sans préavis de 48 heures, soit payée par le parent responsable de la dite annulation ou de la non réalisation.**

5.10 Financement

Le financement est le problème majeur qui est décrié autant par l'ensemble des organismes communautaires qui offrent les services de SDA que par les intervenants tels les centres jeunesse, la magistrature et les avocats. D'ailleurs, plusieurs organismes soulignent la constante préoccupation à obtenir du financement et les soucis reliés à la précarité continue de l'organisme. Outre la tarification aux usagers, les sources de revenus les plus fréquentes pour ces organismes proviennent de certains centres jeunesse (ententes de services), de l'autofinancement (ex : bingo, souper spaghetti, vente de chocolats, etc.), de subventions des régies régionales de la santé et des services sociaux via le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), de Centraide et du Secrétariat à l'action communautaire autonome. Des problèmes de financement découlent plusieurs autres problématiques qui ont été mentionnées dans les sections précédentes notamment, les longues listes d'attente à plusieurs endroits, le manque de sécurité, la stabilité et le recrutement du personnel, le manque de locaux adéquats pour rendre les services, le manque de formation du personnel, etc.

On remarque que le taux de roulement de ces organismes est relativement élevé. En effet, certains organismes ont mis fin à leurs activités ou n'offrent plus les services de supervision des droits d'accès particulièrement en raison d'un manque de financement. D'autres organismes en viennent à limiter les périodes de visites entraînant ainsi la constitution d'une liste d'attente. Certains organismes ont mentionné être en réflexion concernant la possibilité de ne plus offrir ces services s'ils n'obtiennent pas davantage de financement. D'ailleurs, lors de nos consultations, la FQOCF a mentionné qu'elle recommandait à ses membres n'offrant pas les services de SDA, de ne pas implanter ces services compte tenu de la situation financière actuelle de ces organismes, de leur précarité et des risques associés à la sécurité des enfants et des parents. En avril 2002, la FQOCF évaluait le besoin de financement récurrent à environ 3 M \$ annuellement.

À partir de l'information obtenue, près de 2 M \$ ont été versés en subventions, ententes de services et projets ponctuels à l'ensemble des organismes offrant les services de SDA pour l'année financière 2001-2002 dont 1 619 342 \$ par le ministère de la Santé et des Services sociaux (subventions PSOC, ententes de services et projets ponctuels). Les montants versés dans le cadre du PSOC se divisent parfois en une portion qui est récurrente et une autre qui ne l'est pas et qui est plutôt reliée à une entente de services ou à un projet ponctuel. Du montant total de 1 619 342 \$ versé dans le cadre du PSOC, 1 315 568 \$ est récurrent. Cependant, il y a lieu de préciser que ces montants n'ont pas été versés exclusivement pour les services de SDA mais plutôt dans le cadre d'un financement de base pour la mission globale de l'organisme. Afin d'estimer la proportion de ce montant qui aurait servi à financer les services de SDA, on pourrait appliquer le pourcentage d'activités que l'organisme nous dit affecter au service de SDA (questionnaires) au montant récurrent du PSOC que l'organisme a reçu. Par conséquent, un montant total annuel de 303 469 \$ serait attribuable aux services de SDA pour l'ensemble des organismes pour l'année financière 2001-2002.

Toujours pour l'année 2001-2002, en plus des montants versés par le ministère de la Santé et des Services sociaux, 283 551 \$ ont été versés par huit des seize centres jeunesse du Québec dans le cadre d'ententes de services avec certains organismes, 34 450 \$ par le ministère de la Justice (subventions discrétionnaires) et 20 000 \$ par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour le volet « Famille et enfance » (subventions discrétionnaires).

En 2001-2002, on estime donc à environ 600 000 \$ le montant qui a servi à financer les services de SDA soit environ 300 000 \$ par le MSSS dans le cadre du programme PSOC (mission globale) et environ 300 000 \$ par certains centres jeunesse en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

À la lumière de ce qui précède, un financement additionnel serait souhaitable afin d'assurer la pérennité des services et la stabilité des ressources. Par ailleurs, le niveau de ce financement de base est à déterminer. Ce montant devrait être fonction de certains paramètres tels que le nombre de dossiers de SDA, le nombre et la densité de la population à desservir, l'étendue du territoire, etc.

De plus, compte tenu des particularités et de la philosophie des organismes communautaires, trois modèles de financement méritent d'être examinés soit celui de l'Ontario, celui de l'Angleterre et le modèle d'ententes de services basées sur une évaluation régionale de dossiers.

1) Modèle de l'Ontario – ententes de services par district judiciaire

Tel que mentionné précédemment, le programme de supervision des droits d'accès de l'Ontario couvre uniquement les dossiers de divorce ou de séparation référés par la Cour. Les dossiers provenant de la protection de la jeunesse sont assurés par un autre programme. Une entente de service est signée par le ministère du Procureur général de l'Ontario avec chaque organisme subventionné. Le ministère gère tous les aspects du programme tels que la sélection des organismes et l'accréditation, la formation, la réglementation (best practices), l'évaluation du programme, le financement et la reddition de compte annuelle, ce qui nécessite quatre employés à temps plein. Le programme offre un financement de base aux organismes communautaires qui correspond, en règle générale, aux critères suivants :

- 80 000 \$ par district judiciaire;
- chaque district judiciaire dont la population est supérieure à 400 000 reçoit un montant supplémentaire de 25 000 \$;
- les districts judiciaires en région nordique reçoivent un montant supplémentaire de 20 000 \$;
- il existe présentement 39 centres pour couvrir 52 des 54 districts judiciaires (les deux districts judiciaires manquants se situent à Toronto où 4 districts sur 6 sont desservis par un centre). Certains centres vont couvrir, en plus de leur district judiciaire respectif, un ou deux district(s) adjacent(s) que l'on appelle « satellite ». Lorsqu'un centre couvre un autre district, il reçoit un montant supplémentaire de 30 000 \$ pour un montant total de 110 000 \$ et lorsqu'il couvre deux autres districts, il reçoit alors un montant supplémentaire de 40 000 \$ pour un montant total de 120 000 \$;
- Le programme prévoit aussi pour les organismes des montants pour la formation et les frais de transport.

Par ailleurs, le comité a été informé que le ministère du Procureur général a demandé un budget additionnel substantiel pour l'année financière 2003-2004 afin de répondre aux besoins croissants du programme.

Évaluation d'un programme québécois basé sur le modèle ontarien

Les critères retenus pour les fins de l'évaluation d'un programme québécois basé sur le programme de l'Ontario sont les suivants : 80 000 \$ par district judiciaire et 25 000 \$ lorsque la population est supérieure à 400 000 pour les 36 districts judiciaires, sauf pour les districts de Québec et de Montréal qui sont considérés, compte tenu de la population nombreuse, comme l'équivalent de deux districts pour Québec et de quatre districts pour Montréal. La création de centres satellites n'est pas retenue puisque, selon la coordonnatrice du programme ontarien, les montants de 30 000 \$ et de 40 000 \$ pour couvrir un ou deux districts adjacents ne sont pas suffisants. De plus, les montants pour les régions nordiques ne sont pas considérés pour les fins

de cette évaluation préliminaire. Dans l'éventualité d'une implantation de ce modèle, il serait alors nécessaire de faire une évaluation plus approfondie des montants à allouer par district judiciaire en tenant compte de différentes variables socioéconomiques telles que la population, la densité de la population, l'étendue du territoire, l'éloignement (région nordique), les modes de transport accessibles, etc.

En appliquant ces paramètres, on évalue à 3 250 000 \$ les coûts du financement requis pour les organismes communautaires auxquels il faut ajouter des coûts de l'ordre de 400 000 \$ pour une unité gouvernementale chargée de gérer tous les aspects du programme, ce qui porte l'évaluation totale à **3 650 000 \$**. Par ailleurs, le programme de l'Ontario ne comprend que les ordonnances en matières familiales et ne couvre pas les dossiers de la protection de la jeunesse.

Si on appliquait le modèle ontarien tel que présenté, les avantages et les inconvénients se résumeraient à ce qui suit :

AVANTAGE :

- Le gouvernement gère tous les aspects du programme en lien avec la Cour supérieure et la Cour du Québec, donc il s'assure de la qualité et de l'uniformité des services à travers la province.

INCONVÉNIENTS :

- La mise en place de ce modèle va à l'encontre du discours du gouvernement qui privilégie le partenariat public-privé, la responsabilisation de la communauté et la décentralisation des services.
- Ne favorise pas la mobilisation des ressources existantes.
- L'application de ce modèle obligerait les organismes qui offrent actuellement plusieurs services à isoler les services de SDA, ce qui leur entraînerait des coûts additionnels.
- Il n'y a pas de suivi puisqu'il n'y a pas d'intervenant externe au SDA assigné pendant la période d'utilisation du service.
- Il n'y a pas de services complémentaires offerts aux usagers.
- Le gouvernement n'a pas pour le moment l'expertise et les ressources nécessaires en matière d'accréditation, de formation et de réglementation.
- Nécessite du budget additionnel pour couvrir les coûts sans cesse croissants reliés à l'établissement d'un programme gouvernemental de services de SDA.

2) Modèle de l'Angleterre

Le *National Association of Child Contact Centres (NACCC)* joue un rôle important dans le programme des services de SDA en Angleterre. Il agit en tant qu'intermédiaire entre le gouvernement et les organismes membres de cette association établissant un code de déontologie et favorisant le développement de centres pour les visites et échanges supervisés. L'aide financière gouvernementale se fait de deux façons. Premièrement, le gouvernement verse une subvention au NACCC qui doit la distribuer à ses organismes membres et prévoit un montant supplémentaire pour le développement d'un code de déontologie et la formation du personnel.

Deuxièmement, le gouvernement offre directement une subvention aux organismes qui ne sont pas membres de la NACCC. Cette façon de faire exprime la volonté du gouvernement de respecter l'indépendance de ces organismes communautaires ne voulant pas ainsi les obliger à faire partie d'une association nationale. Bien que les organismes ne doivent pas être obligatoirement membres de la NACCC, ils adhèrent tous au code de déontologie national et offrent une formation spécifique sur les services de SDA afin d'assurer une certaine uniformité du programme.

Évaluation d'un programme québécois basé sur le modèle de l'Angleterre

Le coût de ce modèle serait sensiblement le même que pour le modèle ontarien mais plutôt que d'assumer une dépense de 400 000 \$ pour une unité gouvernementale, un montant devrait être donné à l'association responsable de gérer le programme. En Angleterre, le gouvernement a donné 45 000 \$ à la NACCC pour la préparation d'un guide de pratique (normes) et 56 000 \$ annuellement pour les frais d'administration du programme.

Si on appliquait le modèle de l'Angleterre tel que présenté, voici quels qu'en seraient les avantages et les inconvénients :

AVANTAGE :

- La possibilité pour le gouvernement de déléguer tous les aspects entourant ce programme à une grande association : la gestion, l'accréditation des organismes, la formation, la rédaction d'un code de déontologie.

INCONVÉNIENTS :

- L'application de ce modèle va à l'encontre du discours du gouvernement qui privilégie le partenariat public-privé, la responsabilisation de la communauté et la décentralisation des services.
- Deux modes de distribution des subventions doivent être mis en place : par l'association aux organismes membres et par le gouvernement aux organismes non membres.
- En déléguant à l'association tous les aspects entourant le programme, le gouvernement n'assumerait plus le leadership du programme tout en payant une facture aussi élevée.
- Si l'association a le mandat de gérer le programme pour le Québec en entier, comment assurer un traitement équitable pour les organismes non membres?
- Il n'existe pas d'association nationale pour les SDA au Québec bien que la FQOCF se disait favorable à en créer une; cependant, les organismes communautaires devront toujours demeurer libres d'y adhérer ou non en vertu des règles actuelles gouvernant les organismes communautaires.
- Nécessite un budget additionnel pour financer d'une part, l'association nationale et d'autre part, les organismes non membres de cette association.

3) Modèle d'ententes de services basées sur une évaluation régionale de dossiers

Le Centre jeunesse de Montréal a accrédité en 2001 quatre organismes qui offrent les services de SDA tant pour couvrir les dossiers référés par le DPJ que ceux référés par son Service d'expertise et de médiation rattaché à la Cour supérieure. Pour la Cour supérieure, il s'agit d'un projet pilote qui a débuté en l'an 2000. Ce projet expérimental a été mis en place, exceptionnellement et pour une période à déterminer, à la suite de la fermeture du Mitoyen et en l'absence d'autres ressources pour répondre aux besoins de ces familles. En effet, il ne relève pas du mandat du Service d'expertise psychosociale et de médiation à la famille d'un centre jeunesse d'offrir un tel suivi lors d'ordonnances de visites supervisées.

La sélection de ces organismes s'est faite par appel d'offres sur invitation de certains organismes. Le choix des organismes a permis de desservir l'ensemble du territoire de l'Île de Montréal quoique l'on constate une insuffisance de ressources dans certaines parties du Montréal métropolitain. L'organisme qui offre les services de SDA signe une entente de services avec le Centre jeunesse de Montréal et le contrat est renouvelable annuellement. Pour les dossiers référés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, le Centre jeunesse de Montréal paie à l'organisme selon les services requis soit :

- 30 \$ la visite d'une durée maximale de deux heures (incluant la rédaction et l'envoi du rapport d'observations)
- 10 \$ pour une rencontre d'échange de garde lors du départ et du retour de l'enfant (incluant la rédaction et l'envoi du rapport d'observations)
- 35 \$ pour un rapport synthèse
- 50 \$ par comparution à la Cour à titre de témoin (incluant les frais de déplacement).

Lorsque la Cour supérieure ordonne la supervision des droits d'accès avec le consentement des parents, elle peut référer les parties au Service d'expertise psychosociale et de médiation à la famille du Centre jeunesse de Montréal. Ceux-ci désignent un intervenant qui négocie les modalités des visites avec les deux parents et par la suite l'organisme exécute l'entente entre les parties. Par contre, pour ces dossiers, les frais sont à la charge des usagers du service de SDA. Par ailleurs, il est prévu dans l'entente de services que si les parents ne paient pas les frais, le Centre jeunesse de Montréal s'engage à les payer à l'organisme.

Le modèle proposé ici serait basé sur les ententes de services conclues entre le Centre jeunesse de Montréal et les organismes accrédités. Comme il a été mentionné précédemment, la plupart des organismes offrant les services de SDA reçoivent déjà un financement de base (PSOC) pour la mission globale et une partie de ce financement est affectée aux services de SDA. Pour les organismes, ce financement de base permet de payer une partie des dépenses communes aux différents services qu'ils offrent telles que le loyer, l'électricité, le téléphone, etc. Les ententes de services basées sur un volume annuel de dossiers permettraient aux organismes d'assumer en plus une partie des dépenses reliées directement aux services de SDA telles que la rémunération du personnel.

La responsabilité des dossiers référés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* relève des centres jeunesse. La situation actuelle nous porte à croire que seulement huit des seize centres jeunesse fonctionnent avec des ententes de services et que les autres centres jeunesse indiquent fonctionner autrement pour assumer leurs responsabilités, notamment, par l'utilisation de leur personnel pour effectuer la supervision. Il a aussi été mentionné que certaines régions ne possédant pas de ressources de SDA, ces Centres jeunesse se voyaient dans l'obligation d'offrir eux-mêmes ce type de service.

Si on appliquait le modèle du Centre jeunesse de Montréal à l'ensemble des 16 Centres jeunesse de la province, cela nécessiterait de la part de chacun des Centres jeunesse d'effectuer, pour leur secteur respectif, le choix et l'accréditation des ressources, la gestion des ententes de services avec les organismes, l'évaluation et le suivi budgétaire pour les dossiers référés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Pour ce qui est des dossiers référés par la Cour supérieure, rappelons qu'il n'y a pas actuellement d'intervenant au dossier. Dans les sections précédentes, deux recommandations impliquaient directement les CLSC soit les recommandations 33 et 39 afin que les organismes puissent obtenir, au besoin, du support et du conseil professionnel dans les dossiers de la Cour supérieure et qu'un protocole d'entente entre l'organisme et le CLSC soit établi afin d'obtenir ce support dans l'intervention avec le parent ou l'enfant. Ainsi, pour l'application du modèle d'ententes de services proposé, les CLSC pourraient avoir le mandat d'effectuer, pour leur secteur respectif, le choix et l'accréditation des ressources, en collaboration avec les Centres jeunesse, la gestion des ententes de services avec les organismes et le suivi budgétaire pour les dossiers référés par la Cour supérieure. Une enveloppe budgétaire fermée serait négociée par secteur en fonction des volumes de dossiers estimés.

La *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux* (projet de loi no 25 sanctionné le 18 décembre 2003) prévoit la création d'agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux qui auront pour mission de mettre en place, sur leur territoire, une organisation de services intégrés visant à rapprocher les services de la population et à faciliter le cheminement de toute personne dans le réseau. L'agence devra définir et proposer un modèle basé sur un ou plusieurs réseaux locaux de services qui devront comprendre, entre autres, des organismes communautaires, lesquels seront associés à l'instance locale par le biais d'ententes ou d'autres modalités (articles 26, 27 et 28 de la loi). Ainsi, le modèle proposé d'entente de services irait dans le sens de cette nouvelle loi.

Évaluation d'un programme québécois fondé sur le modèle d'ententes de services basées sur une évaluation régionale de dossiers

Afin de faire l'évaluation des coûts relatifs à ce modèle, la tarification appliquée par le Centre jeunesse de Montréal sera utilisée. De plus, il est nécessaire d'obtenir l'évaluation du nombre de chacun des services suivants : visites supervisées, échanges supervisés, rapports synthèse et comparutions à la cour et ce, pour les dossiers de la Cour supérieure.

À la section sur l'accessibilité des services, on a évalué le besoin provincial à 3 611 dossiers soit 1 517 dossiers provenant de la Cour supérieure, 1 950 dossiers provenant de la protection de la jeunesse et 144 dossiers provenant d'ententes entre les parties et autres. Dans le rapport d'analyse des questionnaires complétés par les ressources offrant les services de SDA, on mentionne que les visites supervisées représentent en moyenne 62 % de l'ensemble des dossiers d'un organisme et 38 % pour les échanges de garde. ***Par contre, nous n'avons pas de statistiques fiables sur le nombre moyen de visites et d'échanges par dossier par année. Plusieurs s'entendent pour dire que ce nombre représente environ une visite ou un échange aux deux semaines.*** De plus, le nombre moyen de rapports synthèses et de comparutions à la cour est aussi inconnu. Les données de l'Ontario indiquent qu'il y a un rapport synthèse dans 80 % des dossiers et qu'il y a très peu de comparutions à la Cour. Les coûts relatifs aux comparutions à la Cour ne seront donc pas considérés dans cette évaluation. En appliquant les estimations aux montants de 30 \$ par visite, de 10 \$ par échange et de 35 \$ par rapport synthèse, on évalue les coûts à **925 745 \$** pour les dossiers de la Cour supérieure et à **88 166 \$** pour les dossiers provenant d'ententes entre les parties et autres pour un total de **1 013 911 \$**.

Finalement, compte tenu des coûts supplémentaires reliés aux comparutions à la cour qui n'ont pu être évalués en raison d'un manque d'information, des coûts supplémentaires reliés à la gestion administrative des ententes de service effectuée par les CLSC et des coûts reliés à la formation des organismes à la suite des recommandations du Comité qui serait formé à cette fin, le montant total annuel prévu pourrait être évalué à environ **1,5 M \$**. Par ailleurs, afin de s'assurer que l'évaluation correspond à la réalité, le versement pourrait se faire graduellement sur une période de trois exercices financiers, jusqu'à concurrence de **1,5 M \$**. Il est cependant important de souligner que cette évaluation est basée sur les informations qui étaient à la disposition du Comité et que des analyses plus approfondies devront être réalisées advenant la décision du gouvernement de mettre en place ce modèle d'ententes de services.

Les avantages et les inconvénients de ce modèle sont les suivants :

AVANTAGES :

- Facilite l'accès à des intervenants du CLSC pour les dossiers provenant de la Cour supérieure, en plus de ceux référés aux Centres jeunesse pour les dossiers en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- Offre un cadre uniforme de référence et de suivi aux organismes tant pour les cas référés par la Cour supérieure que ceux qui le sont par la Chambre de la jeunesse.
- L'application de ce modèle va dans le sens du discours du gouvernement qui privilégie le partenariat public-privé et la décentralisation des services.
- Favorise la mobilisation des ressources existantes.
- Favorise la responsabilisation en confiant l'organisation et la gestion des services de SDA à la communauté.

INCONVÉNIENTS :

- Pour les organismes ayant un faible volume, ces montants ne seraient pas suffisants pour couvrir les coûts de base (loyer, ressources permanentes, formation) particulièrement si ces organismes n'offrent que les services de SDA et qu'ils ne peuvent ainsi bénéficier d'un financement de base pour la mission globale.
- Nécessite du budget additionnel pour couvrir les coûts reliés aux ententes de services entre les CLSC et les organismes offrant les services de SDA.
- Les Centres jeunesse n'ont pas nécessairement les ressources requises partout sur le territoire afin d'assurer la gestion du programme et le suivi adéquat de tous les dossiers en matière de protection de la jeunesse.
- Nous n'avons pas de contrôle sur les coûts et comme les coûts sont en fonction de la demande, ils peuvent augmenter à chaque année.
- Comme c'est le cas actuellement, les utilisateurs qui sont référés par la Cour supérieure doivent payer pour le service alors que ceux référés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* n'ont pas à payer.

Recommandations :

- 52. Que les services de SDA demeurent rattachés à un organisme communautaire afin de bénéficier d'un financement de base lié à la mission globale de l'organisme.**
- 53. Que des ententes de services soient négociées entre les centres jeunesse et les organismes offrant les services de SDA pour les dossiers référés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et entre les CLSC et les organismes offrant les services de SDA pour les dossiers référés par la Cour supérieure.**
- 54. Qu'un budget additionnel soit consenti aux CLSC sous forme d'enveloppes fermées par région, négociées annuellement selon l'évaluation du nombre de dossiers, afin de couvrir les coûts reliés aux ententes de services pour les dossiers référés par la Cour supérieure. Ce budget qui pourrait atteindre 1,5 M \$ annuellement pour la province pourrait être versé graduellement sur trois exercices financiers jusqu'à concurrence de ce montant afin d'évaluer si la demande réelle correspond aux évaluations régionales de dossiers.**

Afin d'assurer la réussite de l'implantation du modèle proposé, il faut rappeler l'importance de la mise en place de certaines des recommandations formulées précédemment dans le rapport soit :

- **L'implication des juges de la Cour supérieure, notamment afin qu'ils demeurent saisis des dossiers et qu'ils prévoient un délai de révision à l'ordonnance de supervision, lequel ne devrait pas excéder 6 mois (nos 34 et 36).**
- **Que les organismes prévoient une tarification aux usagers des services en fonction de leur capacité de payer (no 48).**
- **Qu'un comité, formé de représentants de la FQOCF et de représentants de ministères et d'organismes concernés, soit mandaté afin d'établir les normes relatives à l'encadrement des pratiques des organismes ainsi qu'un programme de formation à l'intention du personnel des services de SDA (nos 15 et 30).**

Enfin, il apparaît déterminant qu'en prenant en compte la Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire, les organismes offrant les services de SDA soient rattachés au ministère dont la mission est la plus compatible avec sa mission globale.

6. CONCLUSION

Les services de supervision des droits d'accès constituent un volet important de l'offre de service dans les dossiers interpellant la famille. Ils sont essentiels, dans certaines circonstances, afin de pouvoir disposer de lieux neutres et sécuritaires permettant de préserver les liens parent-enfant si importants dans la croissance et le bien-être des enfants. Ces services, axés sur l'intérêt de l'enfant, doivent toutefois revêtir un caractère transitoire et exceptionnel de façon à ce que les parents et les enfants progressent le plus rapidement possible vers un accès sans assistance.

C'est donc dans cet esprit, qu'après avoir documenté un dossier qui ne l'avait jamais été, qu'ont porté toutes nos analyses et réflexions.

Les pistes de solutions que nous avançons interpellent autant les usagers, les intervenants que les organismes offrant ces services et la magistrature. Il revient à chacun de faire son bout de chemin afin que ces services, nécessaires à la communauté, soient offerts en toute sécurité par du personnel compétent et ayant reçu une formation adéquate, sans délai indu et en quantité suffisante.

Nous osons espérer que les travaux de notre Comité, qui se sont échelonnés sur près de deux ans, auront tracé la voie et nous demeurons disponibles, tous et chacun d'entre nous, à poursuivre la réflexion et à offrir notre aide si besoin est.

Le Comité interministériel sur les services
de supervision des droits d'accès

7. LISTE DES RECOMMANDATIONS

PRINCIPES DE BASE

1. Que les rencontres se déroulent dans un endroit sécuritaire et neutre.
2. Que le service soit centré sur les besoins et l'intérêt de l'enfant, peu importe son âge.
3. Que le service soit donné avec l'accord écrit des deux parents ou sur ordonnance du tribunal mais dans tous les cas, avec l'accord de l'organisme.
4. Que le service revête un caractère transitoire de façon à ce que les parents et les enfants progressent le plus rapidement possible vers un accès sans assistance. Par contre, dans les situations où la sécurité de l'enfant ou de ses proches est compromise, un accès sans assistance n'est pas envisageable à court terme.
5. Que le service revête un caractère exceptionnel en ce sens que la situation requiert un encadrement et un accompagnement que seul ce type de service peut offrir.
6. Que l'organisme offrant le service se dote d'un guide de normes de qualité basé sur les meilleures pratiques dans ce domaine.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE SDA SUR LE TERRITOIRE

7. Qu'une offre de service soit suffisante et accessible dans chaque district judiciaire du Québec en tenant compte de la population et de la distance.
8. Que soit privilégiée la ressource qui est le plus près du domicile de l'enfant lorsqu'il y a plusieurs ressources dans un même district judiciaire.
9. Que les organismes évaluent la possibilité d'utiliser d'autres locaux déjà aménagés pour offrir les services de SDA (par exemple : un service de garde (centre de la petite enfance) comme cela se fait en Ontario).
10. Qu'un mécanisme de révision soit instauré en Cour supérieure, lequel devrait permettre de réduire les listes d'attente et de faciliter ainsi l'accès aux services de SDA.
11. Que les dossiers en attente d'obtenir les services de SDA soient priorisés en fonction des besoins des enfants.
12. Que les délais d'attente soient raisonnables (un maximum d'environ trois mois).

ORGANISATION DES SERVICES

13. Que les services de SDA soient disponibles du vendredi au dimanche et, dans la mesure du possible, pendant la semaine, à des plages horaires qui conviennent aux besoins des enfants et des parents.
14. Que le personnel de l'organisme soit facilement rejoignable avant l'heure prévue de la visite pour qu'un parent, qui a un contretemps ou un retard, puisse communiquer avec lui. Par exemple, un employé pourrait avoir à sa disposition un téléavertisseur qui lui permettrait de prendre les messages chez lui, le soir ou le matin avant l'heure d'ouverture.

15. Qu'à l'instar de la démarche effectuée par le MSSS en matière de toxicomanie et afin de s'assurer de la qualité et de l'uniformité des services offerts à travers la province, soit mandaté un comité, formé de représentants de la FQOCF et de représentants de ministères et d'organismes concernés, qui serait chargé d'établir les normes relatives à l'encadrement des pratiques des organismes en ce qui concerne notamment :
- *la neutralité, l'accès à l'information et la confidentialité,*
 - *les règles de régie interne, l'entente entre les parties et l'organisme et la rencontre initiale d'information,*
 - *l'organisation des services : les heures d'ouvertures, la durée des visites, l'annulation des visites, les heures d'arrivée et de départ,*
 - *le refus de l'enfant d'utiliser les services,*
 - *le plan de supervision et les notes d'observation,*
 - *la tenue des dossiers (incluant les délais de conservation et la destruction des dossiers),*
 - *la sécurité, les procédures d'urgence, les incidents graves, le devoir de dénoncer et les mesures préventives reliées à la santé,*
 - *la possibilité de refuser un dossier,*
 - *les mécanismes d'évaluation des services et les plaintes,*
 - *le personnel rémunéré et bénévole,*
 - *la tarification.*
16. Que chaque organisme offrant les services de SDA se dote de règlements de régie interne qui découlent des normes établies.
17. Qu'une rencontre initiale d'information soit tenue avec chacun des parents ainsi qu'avec l'enfant (si l'âge le permet) afin d'expliquer le rôle des services de supervision ainsi que les règles de régie interne de l'organisme, que les usagers soient informés que l'organisme peut suspendre en tout temps les visites ou les échanges à la suite du non-respect de ces règles et qu'un document explicatif soit remis aux parents.
18. Que le service respecte le caractère confidentiel de la démarche conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et qu'il s'assure de la confidentialité des renseignements concernant l'enfant et sa famille en sensibilisant à cet égard son personnel et en veillant à ce que tous les documents ou dossiers soient gardés sous clé.
19. Que l'organisme fournisse, avec l'accord des deux parents, l'information pertinente concernant le déroulement de la visite ou de l'échange nécessaire à la continuité de la routine de l'enfant et ce, pour assurer son bien-être.
20. Que les rapports d'observation soient accessibles conformément aux règles applicables en matière d'accès.

SÉCURITÉ

Que des normes de sécurité reliées à l'aménagement physique des lieux soient élaborées et appliquées à tous les lieux de visites supervisées dont entre autres :

21. Que l'entrée et la sortie soient distinctes et qu'une salle d'attente privée soit disponible afin de faire respecter l'ordonnance de non-contact entre les parents.
22. Que tous les organismes se dotent de dispositifs de sécurité notamment d'un bouton panique et de procédures d'urgence.

Que des normes de sécurité touchant l'organisation des services soient instaurées et appliquées à tous les lieux de visites supervisées dont entre autres :

23. Que le personnel de l'organisme soit sur place au moins trente minutes avant la visite et qu'une procédure d'arrivée et de départ de 15 minutes d'intervalle soit établie entre les parents afin d'être en mesure de faire respecter l'ordonnance de non-contact émise par la Cour et s'assurer que le parent gardien puisse reconduire son enfant sans se retrouver seul en présence de l'autre parent.
24. Que les organismes reçoivent des référents toute l'information nécessaire pour assurer la sécurité de l'enfant.
25. Que le ratio de supervision soit déterminé en fonction de la gravité des cas et qu'un intervenant par famille soit présent pour les visites supervisées particulièrement pour les problématiques lourdes et complexes.
26. Que les organismes de SDA soient informés de la possibilité de refuser une famille et de leur devoir de mettre fin aux visites lorsque la sécurité de l'enfant ou de toute autre personne est en péril ou en présence de comportements indésirables qui entravent le bon fonctionnement de l'organisme.

Que des normes de sécurité reliées à la protection du personnel et de toutes les personnes soient instaurées et appliquées à tous les lieux de visites supervisées dont entre autres :

27. Que la présence de deux intervenants soit assurée en tout temps.
28. Que le personnel des services possède une formation adéquate pour assurer la sécurité de toutes les personnes concernées, incluant la leur.
29. Que la sécurité de l'enfant prime sur toutes les autres considérations.

PERSONNEL

30. Que le comité responsable d'établir des normes de pratiques soit mandaté également pour élaborer un programme de formation à l'intention du personnel des services de SDA qui couvrirait :

- une formation de base reliée à l'approche de supervision et aux tâches demandées par les services de SDA telle que les principes de base, la gestion de dossiers, la rédaction de rapports, les techniques d'observation, etc.
 - des formations sur des thèmes et problématiques particuliers, tels le développement de l'enfant, la violence conjugale et familiale, les mauvais traitements envers les enfants, les abus sexuels, la négligence parentale, l'aliénation parentale, les conflits intenses et chroniques, l'alcoolisme et la toxicomanie, etc. Certains organismes ou milieux, comme les centres jeunesse et les maisons d'hébergement, pourraient également contribuer aux formations.
31. Que la FQOCF, en collaboration avec les Centres jeunesse, les CLSC et les organismes oeuvrant en matière de violence conjugale, assurent et dispensent une formation spécifique au personnel oeuvrant dans les services de SDA.
 32. Que la formation donnée aux bénévoles et au personnel rémunéré puisse varier selon les responsabilités assurées ou le degré de complexité des dossiers confiés.
 33. Que l'organisme assure un encadrement soutenu et régulier de son personnel et qu'il utilise au besoin l'expertise des CLSC pour du support et du conseil professionnel dans les dossiers de la Cour supérieure.

SUPERVISION

34. Que l'ordonnance du juge ou l'entérinement d'un consentement entre les parties ainsi que la référence du centre jeunesse contiennent les informations suivantes :
 - les motifs de référence ou les recommandations de l'expertise psychosociale
 - la fréquence des visites ou d'échanges de garde en prenant en compte les besoins de l'enfant et la présence des ressources sur le territoire (voir la liste répertoriée en novembre 2002 à l'annexe 9)
 - le délai de révision ne devrait pas excéder 6 mois tant pour les échanges de garde que pour les visites supervisées
 - la recommandation d'une référence formelle vers un CLSC ou tout autre service approprié (santé mentale, toxicomanie, etc.) pour le ou les parents lors de situations complexes ou à risques très conflictuels dans les dossiers de la Cour supérieure
 - le besoin d'un rapport synthèse pour la Cour de la part de l'organisme offrant les services de SDA.
35. Que la Cour supérieure et le centre jeunesse transmettent les informations précédentes aux parties concernées (parents, enfant s'il y a lieu et superviseur).
36. Que le juge de la Cour supérieure demeure toujours saisi du dossier afin d'accélérer le processus judiciaire et d'assurer le suivi des mesures mises en place et qu'il puisse en être saisi soit par lettre des parties ou de l'organisme offrant les services de SDA.
37. Qu'un processus soit mis en place pour évaluer rapidement si les allégations sont fondées ou non, afin de ne pas pénaliser inutilement le parent qui serait accusé sans fondement et par le fait même son enfant et ordonner ainsi ou non des visites supervisées.

38. Que lors ou à la suite de la rencontre initiale, un mandat soit défini de concert avec les parents, l'enfant s'il y a lieu, l'intervenant responsable et l'organisme, lequel préciserait :
- une supervision individuelle ou de groupe dépendant de la problématique et en s'assurant que la supervision de groupe se déroule dans une pièce de dimension raisonnable pour faciliter le contact parent/enfant ;
 - l'attribution du cas au superviseur selon les compétences et l'expertise nécessaires à la complexité et à la nature du dossier ;
 - les objectifs et les moyens de supervision en fonction de la problématique et des besoins de la famille ;
 - l'engagement des deux parents pour faciliter les visites ;
 - la durée de la visite supervisée en tenant compte des besoins de l'enfant (maximum de une à deux heures).
39. Qu'un protocole d'entente soit établi entre l'organisme offrant les services de SDA et le CLSC afin d'obtenir du support et du conseil professionnel dans l'intervention avec le parent ou l'enfant pour les dossiers de la Cour supérieure.
40. Qu'un protocole d'entente soit établi entre l'organisme offrant les services de SDA et le centre jeunesse pour encadrer la référence et le suivi de la famille dans les dossiers de la protection de la jeunesse.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES

41. Que la Cour supérieure, les centres jeunesse et les services de SDA favorisent le recours et la référence à des services complémentaires pour les utilisateurs des services de visites supervisées et d'échanges de garde (cours sur la coparentalité, médiation etc.) afin de favoriser la résolution des problèmes, développer l'autonomie des parents et soutenir les enfants.
42. Que ces services soient prévus au plan d'intervention du centre jeunesse ou du CLSC, le cas échéant, en fonction de la situation familiale.

AMÉNAGEMENT PHYSIQUE

43. Que le lieu de rencontre soit aménagé de façon à favoriser la relation entre un enfant et son parent.
44. Que le lieu permette de faire des activités en famille, de créer une atmosphère familiale et chaleureuse et de favoriser les contacts enfant-parent.
45. Que l'équipement (jouets) mis à la disposition des enfants soit adapté en fonction de leurs besoins et de leur âge et soit nettoyé régulièrement.
46. Que soit évaluée la possibilité, lorsque l'aménagement est possible, d'offrir aux utilisateurs d'aller à l'extérieur afin d'exercer différentes activités tout en assurant la sécurité nécessaire (cour clôturée).
47. Que l'organisme fournisse aux utilisateurs des locaux propres et salubres qui tiennent compte des activités qui y sont menées.

TARIFICATION

48. Que les organismes puissent établir leur propre tarification en fonction de la nature des services offerts et de la complexité des dossiers tout en s'assurant qu'ils rencontrent les normes fixées par le comité tel qu'abordé dans la section sur l'organisation des services.
49. Que les coûts demandés aux parents pour les services ne soient pas un obstacle pour l'enfant d'avoir accès à son ou ses parents, particulièrement pour les personnes bénéficiant de la sécurité du revenu ainsi que celles admissibles à l'aide juridique.
50. Que l'ordonnance du juge ou l'entérinement d'un consentement entre les parties contiennent les modalités de paiement des visites ou des échanges de garde et le partage du paiement des frais.
51. Que l'organisme prévoit à sa tarification que toute visite annulée ou non réalisée, peu importe le motif, sans préavis de 48 heures, soit payée par le parent responsable de la dite annulation ou de la non réalisation.

FINANCEMENT

52. Que les services de SDA demeurent rattachés à l'organisme communautaire afin de bénéficier d'un financement de base lié à la mission globale de l'organisme.
53. Que des ententes de services soient négociées entre les centres jeunesse et les organismes offrant les services de SDA pour les dossiers référés en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et entre les CLSC et les organismes offrant les services de SDA pour les dossiers référés par la Cour supérieure.
54. Qu'un budget additionnel soit consenti aux CLSC sous forme d'enveloppes fermées par région, négociées annuellement selon l'évaluation du nombre de dossiers, afin de couvrir les coûts reliés aux ententes de services pour les dossiers référés par la Cour supérieure. Ce budget qui pourrait atteindre 1,5 M \$ annuellement pour la province pourrait être versé graduellement sur trois exercices financiers jusqu'à concurrence de ce montant afin d'évaluer si la demande réelle correspond aux évaluations régionales de dossiers.

Afin d'assurer la réussite de l'implantation du modèle proposé, il faut rappeler l'importance de la mise en place de certaines des recommandations formulées précédemment dans le rapport soit :

- L'implication des juges de la Cour supérieure, notamment afin qu'ils demeurent saisis des dossiers et qu'ils prévoient un délai de révision à l'ordonnance de supervision, lequel ne devrait pas excéder 6 mois (nos 34 et 36).
- Que les organismes prévoient une tarification aux usagers des services en fonction de leur capacité de payer (no 48).
- Qu'un comité, formé de représentants de la FQOCF et de représentants de ministères et d'organismes concernés, soit mandaté afin d'établir les normes relatives à l'encadrement des pratiques des organismes ainsi qu'un programme de formation à l'intention du personnel des services de SDA (nos 15 et 30).

Finalement, il apparaît déterminant qu'en prenant en compte la Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire, les organismes offrant les services de SDA soient rattachés au ministère dont la mission est la plus compatible avec sa mission globale.

Bibliographie

- ❖ État de situation, *Les ressources en supervision de droits d'accès au Québec*, FQOCF, avril 2002.
- ❖ Textes des trois conférences données dans le cadre de l'atelier « Lieux de visites supervisées et médiation familiale : perspective d'avenir », Colloque *Vers les nouvelles frontières de la Médiation*, Association de médiation familiale du Québec, 26-27-28 septembre 2002.
- ❖ Ministère de la Justice du Québec, *Rapport de la consultation Fédérale/provinciale/territoriale sur la garde, le droit de visite et les pensions alimentaires pour enfants*, Québec, juin 2001.
- ❖ « Droits de garde et d'accès : la sécurité d'abord », Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale, septembre 2002.
- ❖ « Normes de pratiques clinique et de gestion », Centre jeunesse de l'Estrie, 28 mars 2001.
- ❖ « Les visites supervisées », Le Centre jeunesse de Montréal (Gaétan Tardif), mars 2000.
- ❖ « Rapport d'étude sur le projet pilote concernant le Mitoyen », Le Centre jeunesse de Montréal (Pascale Vallant), 27 juillet 2000.
- ❖ « Contrat type de visites supervisées », Le Centre jeunesse de Montréal, 20 février 2001.
- ❖ « Questionnaires complétés par des ressources offrant des services de supervision des droits d'accès, rapport d'analyse », février 2003.
- ❖ Justice Canada, *Le droit de visite au Canada : approche juridique et appui aux programmes, rapport de recherche*, Canada, 2002.
- ❖ Conférence dans le cadre du colloque de l'Association de médiation familiale du Québec, Lorraine Filion, 29 septembre 2001.
- ❖ Filion, Lorraine, *Réflexion sur les lieux de visites supervisées*, avril 1998.
- ❖ Équipe Jeunes et familles en transition (JEFET), *Actes du colloque de recherche sur le maintien des liens familiaux et placement d'enfants*, 14 et 15 novembre 1996.
- ❖ Riendeau, Marie, *Opinion juridique : confidentialité des rapports d'observation du Mitoyen et traitement des plaintes*, Direction du contentieux, Le Centre jeunesse de Montréal, 20 juillet 2000.
- ❖ Politique gouvernementale L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec où on parle de L'entente de service : un mode de soutien accessible à l'ensemble des organismes communautaires pour des services complémentaires aux services publics, p. 38.
- ❖ « Cadre normatif, Certification des organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement », Ministère de la Santé et des Services sociaux, décembre 2000.
- ❖ Secrétariat à l'action communautaire autonome, Bulletin d'information sur la politique gouvernementale. L'action communautaire: une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec, (vol 2, numéro 7), Québec, 2003.
- ❖ Conseil de la famille et de l'enfance, L'allègement du processus judiciaire en matière familiale. Mieux soutenir les parents et les enfants lors des contentieux familiaux, Gouvernement du Québec, Québec, 2003.
- ❖ Ministère de la Justice du Canada, *Vue d'ensemble des risques et des facteurs de protection pour les enfants touchés par la séparation et le divorce*, Document de référence, Canada, 2002.
- ❖ Meuris, Anne-Marie, *Les Espaces Rencontres en Belgique*, Conférence présentée au colloque de l'Association francophone des intervenants auprès des familles séparées, Montréal, juin 2003.

- ❖ Ministère des Affaires municipales et de la Métropole, *Le répertoire des municipalités du Québec* [cédérom], Québec, Les Publications du Québec, 2001.

Sites internet :

- ❖ Ministère de la Justice du Québec, *Mission et mandats*, Québec, 2003, (<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/ministere/organisation/minister.htm>)
- ❖ Ministère de la Justice du Québec, *Cour supérieure civile-famille*, Québec, 2003, (http://www.educaloi.qc.ca/CCR_Cotecour/B_Illustration\?no=5)
- ❖ Ministère de la Justice du Québec, *Educloai-Cour du Québec chambre de la jeunesse*, Québec, 2003 (http://www.educaloi.qc.ca/CCR_Cotecour/B_Illustration\?no=8)
- ❖ Ministère de la Santé et des Services Sociaux, *Plan stratégique 2001-2004*, Québec, 2003, (<http://www.msss/f/ministere/index.htm>)
- ❖ Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, *Plan stratégique 2001-2004*, Québec, 2003, (<http://www.messf/ministere/admin/index.asp>)
- ❖ ROCAJQ, *Une définition des organismes communautaires ou de l'action communautaire autonome?*, Québec, 2003, (<http://www.cam.org/~rocajq/enjeux.html>)
- ❖ Ministère de la Justice du Québec, *Les districts judiciaires*, Québec, 2003, (<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/sujets/glossaire/district.htm>)
- ❖ Australian Children's Contact Services Association, Australie, 2003, (<http://www.accsa.org.au>)
- ❖ Department for Constitutional Affairs, Angleterre, 2003, (<http://www.dcs.gov.uk/family/famfr.htm>)
- ❖ Ministère du Procureur général de l'Ontario, Ontario, 2003, (<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/family/supaccess.asp>).

ANNEXE 1

EXTRAITS DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX, DE LA LOI SUR LES AGENCES DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX, DE LA LOI SUR LE DIVORCE, DU CODE CIVIL DU QUÉBEC, DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE, DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE ET DU RÈGLEMENT SUR LA RÉVISION DE LA SITUATION D'UN ENFANT

***Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2)**

Mission d'un centre local de services.

80. La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion.

Responsabilité de l'établissement.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

Mission.

La mission d'un tel centre est également de réaliser des activités de santé publique sur son territoire, conformément aux dispositions prévues dans la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).

Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

82. La mission d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse est d'offrir dans la région des services de nature psychosociale, y compris des services d'urgence sociale, requis par la situation d'un jeune en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1) et de la Loi sur les jeunes contrevenants (Lois révisées du Canada (1985), chapitre Y-1) ainsi qu'en matière de placement d'enfants, de médiation familiale, d'expertise à la Cour supérieure sur la garde d'enfants, d'adoption et de recherche des antécédents biologiques.

Évaluation des besoins.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les besoins des personnes qui requièrent de tels services soient évalués et que les services requis par elles-mêmes ou par leur famille leur soient offerts soit directement, soit par les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

«organisme communautaire».

334. Dans la présente loi, on entend par «organisme communautaire» une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux.

Subvention.

335. Un organisme communautaire qui reçoit une subvention en vertu du présent titre définit librement ses orientations, ses politiques et ses approches.

Critères d'attribution.

336. Une régie régionale peut, suivant les critères d'admissibilité et d'attribution qu'elle détermine conformément aux règles budgétaires applicables, subventionner un organisme communautaire dans l'un ou l'autre des cas suivants:

1° s'il offre des services de prévention, d'aide et de soutien aux personnes de la région, y compris des services d'hébergement temporaire inscrits dans un plan régional d'organisation de services de la régie;

2° s'il exerce, au niveau de la région, des activités de promotion, de sensibilisation et de défense des droits et des intérêts des utilisateurs de ses services ou des usagers de services de santé ou de services sociaux de la région.

Promotion de la santé.

Une régie régionale peut également subventionner un organisme communautaire qui s'occupe, au niveau de la région, de la promotion de la santé et du développement social lorsque les plans régionaux d'organisation de services qu'elle a élaborés le prévoient.

Organismes concernés.

337. Le ministre peut, conformément aux règles budgétaires applicables, subventionner:

1° des organismes communautaires qui s'occupent, pour l'ensemble du Québec, de la défense des droits ou de la promotion des intérêts des utilisateurs des services des organismes communautaires ou de ceux des usagers de services de santé ou de services sociaux;

2° des organismes communautaires qui s'occupent, pour l'ensemble du Québec, de la promotion du développement social, de l'amélioration des conditions de vie ou de la prévention ou de la promotion de la santé;

3° des organismes communautaires qui exercent des activités répondant à des besoins nouveaux, utilisant des approches nouvelles ou visant des groupes particuliers de personnes non prévus à un plan régional d'organisation de services d'une régie régionale;

4° des regroupements provinciaux d'organismes communautaires.

Séance d'information.

338. Tout organisme communautaire ou tout regroupement provincial qui reçoit une subvention dans les cas visés aux articles 336 ou 337 doit, au plus tard le 30 juin de chaque année, tenir une séance publique d'information à laquelle sont invités à participer les utilisateurs de ses services et les usagers de services de santé ou de services sociaux qu'il a desservis. Il doit alors leur présenter un rapport de ses activités et un rapport financier.

Rapport d'activités.

Il doit également, au plus tard à cette même date, transmettre le rapport de ses activités et son rapport financier à l'autorité de qui il a reçu une subvention dans les cas visés aux articles 336 ou 337.

Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (2003, chapitre 21), Projet de loi no 25 sanctionné le 18 décembre 2003.

26. Chacun de ces réseaux locaux de services de santé et de services sociaux doit comprendre une instance locale regroupant les établissements, identifiés par l'agence, qui offrent les services d'un centre local de services communautaires, d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée et, sauf dans les cas prévus au deuxième alinéa, ceux d'un centre hospitalier.

Une instance locale doit, pour assurer à sa population l'accès à des services hospitaliers généraux et spécialisés, prendre une entente avec un établissement exploitant un centre hospitalier lorsqu'un tel établissement n'a pu être inclus dans l'instance en raison de :

1° l'absence de tels services sur son territoire;

2° la complexité d'intégrer ou de regrouper de tels services avec les autres services de l'instance locale, notamment, eu égard à l'étendue du territoire desservi par l'établissement, au nombre ou à la capacité des installations qui s'y trouvent ou à la provenance ou aux caractéristiques socio-culturelles, ethno-culturelles ou linguistiques de la clientèle desservie.

27. Outre cette instance locale, on doit retrouver dans chacun des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux les activités et les services de médecins et de pharmaciens.

On doit retrouver également dans chacun de ces réseaux les activités et les services d'organismes communautaires, d'entreprises d'économie sociale et de ressources privées de son territoire.

28. La coordination des activités et des services qui se retrouvent dans chacun des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux est assurée par l'instance locale, par le biais d'ententes ou d'autres modalités.

...

Loi sur le divorce (L.R.C. (1985), c. 3 (2e suppl), art.16)

Ordonnances relatives à la garde des enfants

Ordonnance de garde

16. (1) Le tribunal compétent peut, sur demande des époux ou de l'un d'eux ou de toute autre personne, rendre une ordonnance relative soit à la garde des enfants à charge ou de l'un d'eux, soit à l'accès auprès de ces enfants, soit aux deux.

Facteurs considérés

16. (8) En rendant une ordonnance conformément au présent article, le tribunal ne tient compte que de l'intérêt de l'enfant à charge, défini en fonction de ses ressources, de ses besoins et, d'une façon générale, de sa situation.

Code civil du Québec (L.Q., 1991, c. 64)

DU RESPECT DES DROITS DE L'ENFANT

32. Tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner.

33. Les décisions concernant l'enfant doivent être prises dans son intérêt et dans le respect de ses droits.

Sont pris en considération, outre les besoins moraux, intellectuels, affectifs et physiques de l'enfant, son âge, sa santé, son caractère, son milieu familial et les autres aspects de sa situation.

34. Le tribunal doit, chaque fois qu'il est saisi d'une demande mettant en jeu l'intérêt d'un enfant, lui donner la possibilité d'être entendu si son âge et son discernement le permettent.

DE L'AUTORITÉ PARENTALE

597. L'enfant, à tout âge, doit respect à ses père et mère.

598. L'enfant reste sous l'autorité de ses père et mère jusqu'à sa majorité ou son émancipation.

599. Les père et mère ont, à l'égard de leur enfant, le droit et le devoir de garde, de surveillance et d'éducation.

Ils doivent nourrir et entretenir leur enfant.

600. Les père et mère exercent ensemble l'autorité parentale.
Si l'un d'eux décède, est déchu de l'autorité parentale ou n'est pas en mesure de manifester sa volonté, l'autorité est exercée par l'autre.

601. Le titulaire de l'autorité parentale peut déléguer la garde, la surveillance ou l'éducation de l'enfant.

604. En cas de difficultés relatives à l'exercice de l'autorité parentale, le titulaire de l'autorité parentale peut saisir le tribunal qui statuera dans l'intérêt de l'enfant après avoir favorisé la conciliation des parties.

605. Que la garde de l'enfant ait été confiée à l'un des parents ou à une tierce personne, quelles qu'en soient les raisons, les père et mère conservent le droit de surveiller son entretien et son éducation et sont tenus d'y contribuer à proportion de leurs facultés.

612. Les décisions qui concernent les enfants peuvent être révisées à tout moment par le tribunal, si les circonstances le justifient.

Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)

CHAPITRE IV

DROITS ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX

Protection de l'enfant.

39. Tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner.

Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1)

2.2 La responsabilité d'assumer le soin, l'entretien et l'éducation d'un enfant et d'en assumer la surveillance incombe en premier lieu à ses parents.

3. Les décisions prises en vertu de la présente loi doivent être dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits.

Sont pris en considération, outre les besoins moraux, intellectuels, affectifs et physiques de l'enfant, son âge, son caractère, son milieu familial et les autres aspects de sa situation.

38. Aux fins de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis:

- a) si ses parents ne vivent plus ou n'en assument pas de fait le soin, l'entretien ou l'éducation;
- b) si son développement mental ou affectif est menacé par l'absence de soins appropriés ou par l'isolement dans lequel il est maintenu ou par un rejet affectif grave et continu de la part de ses parents;
- c) si sa santé physique est menacée par l'absence de soins appropriés;
- d) s'il est privé de conditions matérielles d'existence appropriées à ses besoins et aux ressources de ses parents ou de ceux qui en ont la garde;
- e) s'il est gardé par une personne dont le comportement ou le mode de vie risque de créer pour lui un danger moral ou physique;
- f) s'il est forcé ou incité à mendier, à faire un travail disproportionné à ses capacités ou à se produire en spectacle de façon inacceptable eu égard à son âge;
- g) s'il est victime d'abus sexuels ou est soumis à des mauvais traitements physiques par suite d'excès ou de négligence;
- h) s'il manifeste des troubles de comportement sérieux et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de leur enfant ou n'y parviennent pas.

57. Le directeur doit réviser périodiquement le cas de chaque enfant dont il a pris la situation en charge. Il doit, le cas échéant, vérifier que toutes les mesures sont prises pour assurer un retour de l'enfant chez ses parents, si un tel retour est dans son intérêt, ou pour assurer que l'enfant bénéficie de conditions de vie appropriées à ses besoins et à son âge.

Règlement sur la révision de la situation d'un enfant (L.R.Q., c. P-34.1, r. 3)

1. Pour l'application de l'article 57 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P-34.1), la personne autorisée en vertu de l'article 33 de cette loi à exercer les pouvoirs du directeur quant à l'application d'une entente ou l'exécution d'une ordonnance doit lui soumettre un rapport écrit sur la situation de l'enfant.

2. Ce rapport doit contenir les indications minimales suivantes:

1° les objectifs poursuivis et les moyens de protection et de réadaptation envisagés lors de la prise en charge de la situation de l'enfant et décrits dans l'entente ou l'ordonnance;

2° l'énumération des principales interventions réalisées pour donner suite à l'entente ou à l'ordonnance;

3° une évaluation succincte;

a) du fonctionnement de l'enfant et de ses parents;

b) de l'état actuel de la relation entre l'enfant et ses parents;

c) de la fréquence des contacts de l'enfant avec ses parents et de la nature du lien maintenu entre eux, si l'enfant a été confié à une personne, une famille d'accueil, un centre d'accueil ou un centre hospitalier;

d) de la perception et de l'évaluation de la situation par les parents et l'enfant;

e) de la perception et de l'évaluation de la situation par une personne qui intervient quotidiennement à l'égard de l'enfant, si ce dernier a été confié à un centre d'accueil;

4° une opinion sur l'orientation future de l'enfant quant au maintien de la prise en charge et quant aux mesures à privilégier;

5° une opinion sur le retour possible de l'enfant dans son milieu parental ou le risque que ce retour puisse compromettre sa sécurité ou son développement, si l'enfant a été confié à une personne, une famille d'accueil, un centre d'accueil ou un centre hospitalier.

3. Ce rapport doit être produit dans les délais suivants:

1° 4 semaines avant la date de l'expiration de l'entente ou de l'ordonnance ou, dans le cas d'une ordonnance de plus de 12 mois, 4 semaines avant la fin de chaque période de 12 mois;

2° tous les 6 mois, dans les cas visés au paragraphe g de l'article 38 de la Loi.

4. Le directeur peut exiger la production du rapport avant l'échéance des délais prévus à l'article 3 dans l'une des circonstances suivantes:

1° des faits nouveaux modifient la situation de l'enfant;

2° un hébergement volontaire est susceptible d'être prolongé en vertu de l'article 56 de la Loi;

3° l'entente ou l'ordonnance est de moins de 3 mois.

5. Sur réception du rapport, le directeur révisé la situation de l'enfant.

ANNEXE 2

**QUESTIONNAIRE CONCERNANT L'ÉTAT DE
SITUATION DES RESSOURCES OFFRANT LES
SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS**

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LES SERVICES DE VISITES SUPERVISÉES

ÉTUDE DE LA SITUATION

Offrez-vous des services de supervision de droits d'accès ?	☐ Oui ☐ Non
Si oui : poursuivez en remplissant le questionnaire.	Si non : êtes-vous intéressé à développer ce service? ☐ Oui ☐ Non Si oui, remplissez la <u>SECTION 1</u>

IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

SECTION 1

1.1 NOM (selon la charte)

Statut légal : OBNL ☐ Autre statut ☐ (précisez) : _____

Date de l'incorporation : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Région administrative : _____

Téléphone : () _____ Télécopieur : () _____

Adresse électronique : _____

Nb / Employés total de l'organisme : _____

Nom, prénom de la personne qui complète le présent questionnaire : _____

Fonction : _____

1.2 ORGANISME

Principaux objets de la charte :

1.3 TERRITOIRE DESSERVI (précisez)

☐ Municipalité(s) : _____

☐ MRC : _____

☐ Région administrative : _____

☐ District judiciaire : _____

☐ Le Québec : _____

1.4 RELATIONS AVEC LE MILIEU COMMUNAUTAIRE

Êtes-vous membre de regroupements : ☐ Oui ☐ Non

Si oui, lequel ou lesquels :

Local : _____

Régional : _____

Provincial : _____

INFORMATIONS SUR LE SERVICE DE SUPERVISION DE DROITS D'ACCÈS (SDA)

SECTION 2

2.1 ANNÉE D'IMPLANTATION DU SERVICE EN S.D.A.: _____

2.2 VIE DÉMOCRATIQUE

Les utilisateurs du service de supervision peuvent-ils être membres de l'organisme? ☐ Oui ☐ Non

Peuvent-ils siéger au conseil d'administration ? ☐ Oui ☐ Non

Quelle est votre position à ce sujet ?

2.3 SERVICES ET ACTIVITÉS

Le service de S.D.A. est-il ?

La raison d'être de l'organisme : ☐ Ou un service parmi d'autres : ☐

Comparativement aux activités offertes par votre organisme, quel pourcentage occupe le service de supervision pour la dernière année ? _____ %

Quel type de services offrez-vous ?

Visites supervisées : ☐ Échanges de garde : ☐

Autres (précisez) : _____

Les utilisateurs du service de S.D.A. ont-ils accès à des services complémentaires ? ☐ Oui ☐ Non

(ex.: ateliers portant sur la coparentalité ou offerts aux enfants vivant la séparation / divorce)

Si oui, lesquels ? _____

Si non, croyez-vous nécessaire de développer de tels services et lesquels ? _____

DOSSIERS EXERCICE FINANCIER 2001-2002

2.4 VOLUME DE DOSSIERS

Nombre de dossiers familles ouverts	Nombre de dossiers familles actifs
Visites supervisées :	
Échanges de garde :	
Autres (précisez) :	
Existe-t-il une liste d'attente ? ☐ Oui ☐ Non	
Si oui, à combien s'élevait la liste d'attente à la fin de l'exercice financier et quel était le délai moyen d'attente?	
Visites supervisées :	Nb/dossiers _____ Délai _____
Échanges de garde :	Nb/dossiers _____ Délai _____

2.5 PROVENANCE DES DOSSIERS			
		Y a-t-il des mesures de suivi des dossiers (plan d'intervention, réévaluation etc.) ?	
	Nombre	NON	OUI
Centres jeunesse		☐	☐
Cour supérieure		☐	☐
Maisons d'hébergement		☐	☐
Ententes entre les parties		☐	☐
Autres (précisez) :			
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐
Jugez-vous les mesures de suivi suffisantes ? _____			

2.6 MOTIFS DE RÉFÉRENCE			
Pourriez-vous nous donner une estimation approximative en % ?			
Violence familiale et conjugale	%	Conflits intenses et chroniques	%
Aliénation parentale	%	Alcoolisme, toxicomanie	%
Allégation d'abus sexuel	%	Autres (précisez)	
Déficiences intellectuelles	%		%
Dossier criminel	%		%
Négligence parentale	%		%
Santé mentale	%		%
Menace d'enlèvement	%		%
Reprise de contact	%		%

2.7 FRÉQUENCE ET DURÉE DES VISITES	
2.7.1 Visites supervisées	
Les services sont disponibles : Jour ☐ Soir ☐ Fin de semaine ☐	
La durée des visites est limitée à _____ heures. La durée moyenne d'utilisation d'une visite est de _____ heures	
Est-ce que cette limite répond à la demande ? ☐ Oui ☐ Non	
Si non, quelles seraient les préférences ? _____	
La période maximale d'utilisation du service est illimitée ☐ ou limitée (précisez) _____	
L'utilisation moyenne du service (approximative) _____	
Avez-vous établi des ratios de supervision ? ☐ Oui ☐ Non	
Si oui, quels sont-ils ? et pour quelles raisons fonctionnez-vous de cette façon ?	

2.7.2 Échanges de garde

Les services sont disponibles : Jour ☐ Soir ☐ Fin de semaine ☐

La durée de l'échange est limitée à : _____ La durée moyenne d'un échange est de : _____

Est-ce que cette limite répond à la demande ? ☐ Oui ☐ Non

Si non, quelles seraient les préférences ? _____

La période maximale d'utilisation du service est illimitée ☐ ou limitée (précisez) _____

L'utilisation moyenne du service (approximative) : _____

Avez-vous établi des ratios de supervision ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, quels sont-ils ? et pour quelles raisons fonctionnez-vous de cette façon ?

2.8 TÂCHES CONNEXES AU SERVICE S.D.A.

	NON	OUI	Moyenne d'heures par dossier
Accueil et information	☐	☐	_____
Entrevues avec les parents	☐	☐	_____
Rédaction de rapports : observation	☐	☐	_____
Rédaction de rapports : tribunal	☐	☐	_____
Communication avec les référents (incluant le suivi du dossier)	☐	☐	_____
Témoignages à la cour	☐	☐	_____
Négociations entre les parties	☐	☐	_____
Autres (précisez):	☐	☐	_____
_____	☐	☐	_____
_____	☐	☐	_____
_____	☐	☐	_____

2.9 TÂCHES RELIÉES À LA GESTION

	NON	OUI	Moyenne d'heures par semaine
Planification	☐	☐	_____
Confirmation des visites et échanges	☐	☐	_____
Autres (précisez) :	☐	☐	_____
_____	☐	☐	_____
_____	☐	☐	_____
_____	☐	☐	_____

RESSOURCES HUMAINES

2.10 PERSONNEL À L'EMPLOI

	S.D.A. Nombre de personnes	Nb/HEURES Par semaine
Personnel à temps complet :		
Personnel à temps partiel :		
Bénévoles :		
Stagiaires :		

2.11 FORMATION

Type de formation du personnel en S.D.A.

TC = Temps complet

TP = Temps partiel

B = Bénévole

S = Stagiaire

Discipline	Nombre de personnes			
	TC	TP	B	S
Psychoéducation				
Psychologie				
Service social				
Criminologie				
Technique d'éducation spécialisée				
Technique en service social				
Techniques policières				
Autres (précisez)				

2.12 PERFECTIONNEMENT

Les intervenants ont-ils reçu une formation ou participé à des activités de perfectionnement en lien avec la supervision de droits d'accès ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, en quelles matières ?

☐ Relation d'aide

☐ Rédaction de rapports

☐ Protection de la jeunesse

☐ Règles de confidentialité

☐ Intervention en situation de crise

☐ Violence familiale

☐ Droit de la famille

Autres : _____

Commentaires : _____

Quels sont les principaux besoins, en matière de formation et perfectionnement, des ressources affectées au service de supervision ? _____

2.13 ENCADREMENT

De quel type d'encadrement bénéficient les membres de l'équipe en S.D.A.?

À quelle fréquence ? _____

Commentaires : _____

LIEUX PHYSIQUES

2.14 AMÉNAGEMENT

Quels aménagements avez-vous dû effectuer pour offrir ce service ?

Quels sont les coûts approximatifs reliés à ces aménagements ? _____

Selon vous, d'autres aménagements seraient-ils nécessaires ?

Quels sont les coûts estimés ? _____

FINANCEMENT

2.15 REVENUS ET DÉPENSES

Afin de nous permettre d'effectuer une estimation des coûts reliés à un service de supervision, pourriez-vous identifier les sommes imputées au S.D.A. (Données réservées exclusivement à l'usage du comité)

Revenus annuels		Dépenses annuelles	
Catégorie	Montant	Catégorie	Montant
* Tarification		Salaires / Avantages sociaux	
Régie régionale		Loyer	
		Électricité / Chauffage	
Centre jeunesse		Assurances	
		Entretien et réparations	
Protocoles d'entente		Téléphone	
Secrétariat à l'action communautaire autonome		Équipement	
Centraide		Fournitures de bureau	
Autofinancement		Formation / Colloques	
Autres (précisez)		Autres (précisez)	
TOTAL		TOTAL	

* Type de tarification (montant par personne ou par famille, par visite ou globalement)

Vous serait-il possible de nous fournir vos états financiers, protocoles, ententes de service, etc...

Vous est-il possible d'identifier les principaux problèmes / besoins rencontrés par un service de supervision et quelles sont les recommandations ou solutions souhaitées ?

SIGNATURE _____ **DATE :** _____

ANNEXE 3

**RAPPORT D'ANALYSE CONCERNANT LES
QUESTIONNAIRES COMPLÉTÉS PAR DES
RESSOURCES OFFRANT DES SERVICES DE
SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS**

**Questionnaires complétés par des ressources offrant
des services de supervision des droits d'accès**

Rapport d'analyse

Document de travail

Janvier 2003

Comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès :

Me Sylvie Lachance, *Ministère de la Justice*
Me Pierre Tanguay, *Ministère de la Justice*
Madame Marie-Hélène Filteau, *Ministère de la Justice*
Madame Johanne Gasse, *Ministère de la Famille et de l'Enfance*
Madame Anne Maheu (*jusqu'au 20 novembre 2002*), *Ministère de la Famille et de l'Enfance*
Madame Christiane Bérubé, *Ministère de la Santé et des Services sociaux*
Madame Line Bérubé (*à compter du 7 novembre 2002*), *Ministère de la Santé et des Services sociaux*
Madame Diane Lafleur (*jusqu'au 19 juillet 2002*), *Ministère de la Santé et des Services sociaux*
Madame Lorraine Fillion, *Association des centres Jeunesse du Québec*

Sous-comité de travail

Madame Marie-Hélène Filteau, *Ministère de la Justice*
Madame Johanne Gasse, *Ministère de la Famille et de l'Enfance*
Madame Diane Lafleur (*jusqu'au 19 juillet 2002*), *Ministère de la Santé et des Services sociaux*
Madame Lucie Vézina (*à compter du 20 novembre 2002*), *Ministère de la Santé et des Services sociaux*

TABLE DES MATIÈRES

LES ORGANISMES.....	4
LES OBJETS DE LA CHARTE	5
LE NOMBRE D'ANNÉES D'IMPLANTATION DU SERVICE EN SDA.....	5
LES SERVICES ET ACTIVITÉS	5
VIE DÉMOCRATIQUE.....	6
VOLUME DE DOSSIERS.....	6
PROVENANCE ET SUIVI DES DOSSIERS	8
MOTIFS DE RÉFÉRENCE	9
FRÉQUENCE ET DURÉE DES VISITES	10
TÂCHES CONNEXES AU SERVICE SDA ET TÂCHES RELIÉES À LA GESTION.....	12
PERSONNEL À L'EMPLOI	14
AMÉNAGEMENT	16
REVENUS ET DÉPENSES	16
PROBLÈMES ET RECOMMANDATIONS DES RÉPONDANTS	18
FAITS SAILLANTS.....	20
 ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE	 24

Un des mandats du Comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès est d'inventorier les besoins actuels et futurs des services de supervision des droits d'accès (SDA) en dressant le portrait actuel des ressources qui offrent ces services. Les services de supervision des droits d'accès s'adressent à toute situation où l'exercice d'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel à la suite d'une séparation ou d'un divorce. Ces services sont principalement assumés par les organismes communautaires Famille qui constituent des milieux neutres, accessibles les fins de semaine ou la semaine. Les parents peuvent y visiter leur(s) enfant(s) sous supervision (visites supervisées) ou encore effectuer la transition d'un milieu familial à l'autre (échanges de garde). Pour bénéficier de ce service, les parents doivent détenir un jugement de la Cour supérieure, être référés par la Direction de la protection de la jeunesse ou encore, par un juge de la Chambre de la jeunesse.

Un sous-comité de travail a été mis sur pied afin de développer un questionnaire permettant de recueillir les informations pertinentes et d'en faire la synthèse. Deux représentantes de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille ont apporté leur collaboration aux travaux de ce sous-comité et ont effectué un pré-test auprès de certains de leurs membres afin de valider le questionnaire.

Le questionnaire a été transmis le 28 mai 2002 à l'ensemble des ressources répertoriées (57 ressources dont certaines ne sont pas membres de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille). Malgré que la lettre de transmission exigeait une réponse avant le 21 juin 2002, la majorité des questionnaires ont été reçus au cours de l'été 2002 et certains au cours de l'automne 2002. Par conséquent, la compilation des résultats s'est effectuée de juillet à novembre 2002 et un autre sous-comité a été constitué pour procéder à l'analyse, laquelle a débuté en novembre 2002.

Une mise en garde doit être formulée au départ à l'effet que les organismes ont répondu au questionnaire au meilleur de leur connaissance en estimant souvent des informations qui n'étaient pas comptabilisées et que plusieurs réponses comportent des données manquantes.

Il est important également de souligner que c'est la première fois qu'un pareil exercice est demandé aux organismes communautaires et que les ressources requises pour y répondre n'étaient pas toujours disponibles, ce qui a occasionné des retards importants dans la compilation des résultats.

Les données qui suivent reflètent le portrait de l'utilisation des services de SDA auprès des ressources qui les offrent et ne peuvent permettre d'évaluer les besoins puisqu'il est possible que certains parents n'utilisent pas les services parce qu'ils ne répondent pas à leur besoin (absence d'organisme ou organisme trop éloigné, disponibilité du service non conforme avec l'horaire de travail, etc.).

En date du 7 novembre 2002, parmi les cinquante-sept (57) organismes qui ont été répertoriés à travers le Québec, trente-neuf (39) d'entre eux offrent déjà le service de SDA, douze (12) ont manifesté leur intérêt à l'offrir et six (6) ne sont pas intéressés à le faire.

Voici la répartition des 51 organismes offrant ou intéressés à offrir le service selon les régions administratives :

Tableau 1

Régions administratives (17)	MRC incluant les communautés urbaines ¹ (102)	Municipalités (1 147)	Districts judiciaires (36)	Palais de justice (C.S. : 43 C.Q. : 50)
<u>Couvertes</u> : 16 <u>Non couverte</u> : Nord-du-Québec (10) <u>1 seule ressource</u> : Laval (13), Outaouais (07), Côte-Nord (09), Saguenay-Lac-Saint-Jean (02) et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	<u>Couvertes</u> : 38	Couvertes : 44	Couverts : 26	Couverts C.S. : 27 Couverts C.Q. : 30

¹ basé sur le répertoire des municipalités de 2001

Le tableau 1 indique que malgré que plusieurs régions administratives disposent d'organismes offrant ou intéressés à offrir le service de SDA, le Nord-du-Québec n'en possède pas et plusieurs régions n'ont qu'un seul organisme. L'insuffisance des ressources est encore plus évidente lorsque l'on considère la répartition des organismes en fonction des autres types de subdivision (MRC, municipalité, district judiciaire et palais de justice).

Il est à noter que seules les données concernant les organismes offrant déjà le service ont été compilées.

LES ORGANISMES

Trente-cinq (35) des trente-neuf (39) organismes offrant le service ont répondu au questionnaire. En général, les répondants sont les responsables de l'organisme.

Tous les organismes qui ont répondu au questionnaire sont des organismes à but non lucratif et sont incorporés. La majorité sont membres de regroupement local, régional et/ou provincial.

Ces organismes emploient entre un et treize employés salariés et la distribution du nombre d'employés varie beaucoup d'un organisme à l'autre. Cependant, il n'a pas été précisé si ces employés travaillent exclusivement pour le service de SDA, puisque la majorité de ces organismes offrent également d'autres services (voir la section sur les Services et activités).

LES OBJETS DE LA CHARTE

Dans l'ensemble, les principaux objets des chartes de ces organismes sont en conformité avec les activités exercées par ceux-ci. La majorité des objets porte sur l'aide à la famille alors que d'autres sont directement reliés à la supervision des droits d'accès car ce service est l'activité dominante de l'organisme.

LE NOMBRE D'ANNÉES D'IMPLANTATION DU SERVICE EN SDA

Concernant l'expérience de ces organismes en supervision des droits d'accès, on remarque que 15,4 % des organismes ont plus de 10 années d'expérience, mais un grand nombre ont implanté le service depuis peu puisque 43,8 % ont 5 ans et moins d'expérience et 18,8 % ont 2 ans et moins pour une moyenne de 6,5 années d'expérience.

Tableau 2

Nombre d'années d'expérience depuis l'implantation du service de SDA	Nombre	Pourcentage
Plus de 10 ans	5	15,6 %
8 à 10 ans	6	18,8 %
6 à 7 ans	7	21,9 %
3 à 5 ans	8	25,0 %
2 ans et moins	6	18,8 %
Total	32	100%

LES SERVICES ET ACTIVITÉS

Sept des 35 organismes offrant le service (20 %) mentionnent que le service de SDA est la raison d'être de l'organisme.

Concernant le pourcentage des activités qu'a exercées le service de supervision au cours de la dernière année, la majorité des organismes (24/33) indique qu'il a été de 50 % et moins.

Tableau 3

Pourcentage des activités exercées par le SDA	Nombre	Pourcentage
10 % et moins	9	27,3 %
Entre 15 % et 30 %	8	24,2 %
Entre 35 % et 50 %	7	21,2 %
Entre 65 % et 90 %	4	12,1 %
95 % et plus	5	15,2 %
Total	33	100 %

Vingt-huit (28) organismes sur 35 indiquent offrir les deux types de services, soit les visites supervisées et les échanges de garde. Quant aux sept autres organismes, six n'offrent que le service de visites supervisées et un seul n'offre que l'échange de garde.

Pour 68 % des organismes (24/35), les utilisateurs du service de SDA ont accès à des services complémentaires. Parmi ces services, on retrouve principalement :

- Ateliers et conférences s'adressant aux parents sur des sujets concernant la famille
- Ateliers ou services sur les compétences parentales
- Services et activités pour les enfants sur des problèmes reliés à la situation familiale
- Interventions individuelles auprès des parents.

Parmi les onze organismes n'offrant pas de services complémentaires, neuf mentionnent qu'il serait nécessaire d'en développer et plusieurs ont indiqué spontanément que c'est par manque de ressources financières qu'ils ne le font pas. Enfin, les services que ces organismes trouveraient nécessaires de développer sont à peu près les mêmes que ceux déjà offerts par les autres organismes, soit :

- Service d'aide aux enfants et plus spécifiquement relié à la situation de séparation ou de divorce
- Service de compétence parentale et d'aide aux parents sur la façon de se comporter auprès des enfants en situation de divorce ou de séparation et pendant les droits d'accès
- Ateliers collés à la réalité des familles et aux problèmes rencontrés par les clients du SDA
- Ateliers de coparentalité
- Ateliers sur des thèmes juridiques.

VIE DÉMOCRATIQUE

De façon générale, les utilisateurs du service de SDA ont le droit d'être membres de l'organisme et de siéger au conseil d'administration (21/35). Par contre, les quelques organismes dont la raison d'être est le service de SDA ont répondu négativement. Il faut noter que la majorité des organismes ne sont pas favorables à ce que les utilisateurs du service SDA siègent au CA (16/21). La raison fondamentale évoquée est que l'organisme doit offrir un milieu impartial aux deux parents, autrement il y a risque de conflits d'intérêts.

VOLUME DE DOSSIERS

Les *dossiers ouverts* correspondent à l'ensemble des nouveaux dossiers que les organismes ont ouverts au cours de l'exercice financier 2001-2002 tandis que les *dossiers actifs* correspondent à tous les dossiers pour lesquels les organismes ont rendu des services (visites supervisées ou échanges de garde) au cours de l'exercice financier 2001-2002 peu importe l'année d'ouverture du dossier. L'information était aussi demandée pour les deux types de services de façon distincte.

Concernant les **dossiers ouverts**, on compte, pour l'ensemble des 29 organismes qui ont répondu, un total de 1 093 dossiers ouverts au cours du dernier exercice financier 2001-2002; 64 % concernent les services de visites supervisées et 36 % les échanges de garde. Douze organismes parmi les 29 regroupent les trois quarts (75 %) des dossiers ouverts dont deux organismes, qui à eux seuls, en regroupent un peu plus du quart (26 %). Le nombre total de dossiers ouverts est distribué assez uniformément entre les régions administratives des 29 répondants selon leur population respective.

Le nombre total de dossiers ouverts peut donner une indication du volume annuel de nouveaux dossiers à travers la province mais ne peut être considéré comme une donnée exhaustive. En effet, d'une part, dans certaines régions, les centres jeunesse rendent eux-mêmes les services et ce, notamment en raison d'un manque de ressources communautaires et d'autre part, il existe pour certains organismes des listes d'attente assez importantes.

Onze organismes ont répondu avoir une liste d'attente, et dans certains cas, le délai d'attente peut aller jusqu'à deux ans. Les organismes ayant une liste d'attente proviennent des régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent (un organisme), la Capitale nationale (deux organismes), l'Estrie (un organisme), Montréal (deux organismes), l'Abitibi-Témiscamingue (un organisme), la Montérégie (trois organismes) et le Centre-du-Québec (un organisme).

Cependant, il ne faut pas se baser uniquement sur les listes d'attente pour évaluer les besoins non comblés : le vaste territoire desservi par certains organismes, principalement en milieu rural, peut faire en sorte que le parent n'utilisera pas le service à cause de complications ou de problèmes liés au transport. Le peu de disponibilité offert par certains organismes pour ce service peut aussi être une contrainte pour certains parents.

Le nombre de **dossiers actifs** donne une indication de la charge de travail de l'organisme pour le dernier exercice financier 2001-2002. Le nombre total de dossiers actifs pour l'exercice financier 2001-2002 est de 1 647 pour les 30 organismes ayant répondu à la question. Voici la répartition des 30 organismes qui ont répondu selon le nombre total de dossiers actifs (visites supervisées et échanges de garde).

Tableau 4

Nombre total de dossiers actifs (visites supervisées et échanges de garde)		
Nombre de dossiers	Nombre d'organismes	Pourcentage
100 à 500	3	10 %
50 à 99	7	23 %
20 à 49	8	27 %
Inférieur à 20	12	40 %
Total	30	100 %

Le tableau 4 indique que les deux tiers des organismes (67 %) ont moins de 50 dossiers actifs au total (visites supervisées et échanges de garde). Le pourcentage de dossiers actifs en visites supervisées par rapport à l'ensemble des dossiers actifs (visites supervisées et échange de garde) est très variable d'un organisme à l'autre (de 0 % à 100 %); en moyenne, il représente 62 % de l'ensemble des dossiers actifs d'un organisme par rapport à 38% pour les dossiers en échanges de garde. Pour la majorité des organismes (68 %), le nombre de dossiers actifs en visites supervisées est supérieur au nombre de dossiers actifs en échanges de garde.

L'étude des 10 organismes ayant 50 dossiers actifs et plus pour les deux types de services permet de relever que :

- Le pourcentage de dossiers actifs pour les visites supervisées représente en moyenne 60 % de l'ensemble des dossiers actifs, ce qui se rapproche des pourcentages enregistrés pour l'ensemble des organismes;
- Le pourcentage des activités exercées par le service de SDA varie entre 40 % et 100%; pour la moitié d'entre eux ce pourcentage est de 70 % et plus;
- Le nombre d'années d'expérience pour le service de SDA varie entre 5 et 16 ans pour une moyenne de 9,9 années; la moitié d'entre eux ont 10 ans et plus d'expérience;
- Le nombre d'heures d'employés salariés pour le service de SDA varie de 52 à 192 heures par semaine à l'exception d'un organisme pour lequel le nombre d'heures est de 28. Tous ces organismes ont de 2 à 10 employés salariés (temps complet et /ou temps partiel).

Les trois organismes qui ont 100 dossiers actifs et plus se retrouvent en ordre d'importance dans la région de la Capitale nationale, dans la région de l'Estrie et dans la région de la Mauricie.

On peut conclure qu'en moyenne, les organismes qui ont le plus grand nombre de dossiers actifs ont par rapport aux autres organismes :

- un pourcentage des activités exercées par le service de SDA plus élevé;
- un nombre d'années d'expérience pour le service de SDA plus élevé;
- un nombre d'heures d'employés salariés plus élevé.

Le constat inverse est aussi vrai pour les organismes qui ont un moins grand nombre de dossiers actifs par rapport aux autres organismes.

PROVENANCE ET SUIVI DES DOSSIERS

Provenance

Le nombre de dossiers référés par les centres jeunesse en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (54 %) est légèrement supérieur à celui provenant de la Cour supérieure (42 %). Les autres dossiers sont le résultat d'une entente entre les deux parties (3 %) ou sont référés par les maisons d'hébergement (1 %). Il est important de rappeler que ces proportions reflètent le portrait de l'utilisation des services auprès des organismes communautaires et non le besoin réel. À noter que pour certains dossiers, les visites supervisées relèvent de deux mandats, soit celui du Tribunal de la jeunesse qui vient statuer sur la compromission de l'enfant et celui de la Cour Supérieure qui en détermine le droit d'accès. Ces mandats peuvent s'inscrire en cours de processus, selon l'évolution de la situation de l'enfant et de ses parents.

Le service de SDA doit alors composer avec les ordonnances qui ont été rendues. À ce sujet, on note que si la durée des visites est déterminée dans le temps lors d'une ordonnance du Tribunal de la jeunesse, il en est autrement dans le cadre d'un jugement de la Cour supérieure.

Suivi

Le type de suivi varie selon le référent. Ainsi, **les centres jeunesse**, compte tenu de leur responsabilité, offrent un suivi régulier aux enfants pris en charge dans le cadre d'une ordonnance ou encore d'une mesure volontaire. On constate donc qu'il existe des échanges, des discussions, des consultations entre le service SDA et les intervenants référents. Ces

contacts se font par téléphone, par écrit (rapports de visites, des faits, plan d'intervention) ou encore lors de rencontres. Certains répondants spécifient que les rencontres ont lieu régulièrement. En général, le type et le nombre d'échanges se font selon la disponibilité et l'intérêt des intervenants responsables du suivi.

En ce qui concerne les dossiers référés par la **Cour supérieure**, les mesures pour assurer le suivi sont moins bien organisées et ce sont plutôt les organismes qui transmettent des informations aux avocats, aux instances judiciaires et aux familles par le biais de rapports écrits (rapports de visites, des faits, pour le tribunal) ou verbaux. Le suivi se fait majoritairement par des contacts téléphoniques et généralement avec l'avocat. Un répondant spécifie qu'il s'agit de rapport sporadique.

Dans le cas des ententes entre les parties, on mentionne à nouveau des rédactions de rapports de visites, de contact avec les avocats ou l'intervenant référent. On souligne aussi l'existence de la médiation familiale et un suivi avec une intervenante d'un CLSC.

En ce qui a trait à la satisfaction des mesures de suivi, la satisfaction des organismes à l'égard des **centres jeunesse** peut varier. Les commentaires obtenus indiquent que si pour certains, la collaboration avec les centres jeunesse est satisfaisante, d'autres souhaitent des améliorations. Pour ce qui est de la **Cour supérieure**, on mentionne que parfois les avocats se retirent dès que le dossier est ouvert au service SDA et que certaines familles attendent plusieurs mois une révision judiciaire.

Dans l'ensemble, les répondants aimeraient obtenir davantage d'information sur les situations référées, des règles de confidentialité mieux établies et respectées et un système de réévaluation des dossiers plus systématique.

En résumé, treize répondants se disent satisfaits des mesures de suivi en place, neuf sont insatisfaits et treize n'ont pas répondu.

MOTIFS DE RÉFÉRENCE

Les répondants ont fourni une évaluation, en pourcentage, de la proportion des dossiers référés selon les motifs de consultation dans leur organisme. En considérant le nombre de dossiers ouverts de chaque organisme, il a été possible d'établir une bonne évaluation du nombre total de dossiers reliés aux différents motifs de consultation pour l'ensemble des organismes. Ainsi, on constate que la « violence conjugale et familiale » est la problématique qui revient le plus souvent, suivie des « conflits intenses et chroniques », de la « négligence parentale » et de « l'alcoolisme et la toxicomanie » et, ces motifs totalisent 54,9 % des dossiers référés.

Quant aux autres motifs, ils représentent chacun moins de 2 % des dossiers référés: menace d'enlèvement, lieu neutre, santé physique, intervention DPJ (motifs non spécifiés), pédophilie, allégation d'abus physique, abandon.

Tableau 5

Ordre	Motifs de référence	Pourcentages des dossiers référés
1	Violence conjugale et familiale	20,5 %
2	Conflits intenses et chroniques	12,0 %
3	Négligence parentale	11,8 %
4	Alcoolisme et toxicomanie	10,6 %
5	Aliénation parentale	8,9 %
6	Reprise de contact	6,8 %
7	Allégation d'abus sexuel	6,8 %
8	Santé mentale	6,3 %
9	Dossier criminel	3,6 %
10	Déficiência intellectuelle	2,7 %
11	Autres motifs	10,0%
Total :		100 %

FRÉQUENCE ET DURÉE DES VISITES

Cette section du questionnaire a été moins bien comprise par les répondants et certains détails du portrait que nous traçons demeurent imparfaits.

Visites supervisées

Disponibilité des services :

Les services sont offerts dans la majorité des cas la fin de semaine (32), le jour (29) et un peu moins fréquemment le soir (14). Ainsi, au total, 13 organismes offrent le service le jour, le soir et la fin de semaine, 14 offrent le service seulement le jour et la fin de semaine, 1 seulement le soir et la fin de semaine et 2 seulement la fin de semaine. Deux autres organismes offrent le service de façon plus restreinte, soit le samedi seulement ou une fin de semaine sur 2.

Durée des visites :

Le temps limite des visites déterminé par les organismes varie de 2 à 8 heures, mais la majorité (21/31) accorde un maximum de 3 heures. À la question « est-ce que cette limite répond à la demande? », une partie des répondants semble avoir répondu par rapport aux disponibilités du service et l'autre par rapport à la limite de la durée du service. Même si la question n'a pas été comprise de la même façon, plus des deux tiers (24 oui et 10 non) affirment que la limite répond à la demande. Quant à l'utilisation du service comme tel, les répondants ont indiqué que les visites sont d'une durée moyenne variant de 1 à 6 heures, la majorité (16) établissant la moyenne à 2 heures, et 8, à trois heures.

Période maximale d'utilisation :

La majorité des répondants ne limite pas l'utilisation du service (23). Quant aux autres organismes qui font mention d'une limite de temps, la plupart offre la possibilité d'une prolongation après révision du dossier selon les besoins.

Utilisation moyenne de service (approximativement) :

Cette question également n'a pas bien été comprise ou était difficile à répondre puisqu'il y avait absence de réponse pour quinze questionnaires et pour deux autres, les réponses font référence au nombre de visites (ex : 2 à 3 visites). Bien que les chiffres donnés par les autres répondants varient entre 3 mois et 3 ans, la majorité se situe entre 9 mois et 1,5 an.

Ratios de supervision :

Treize répondants ont indiqué qu'il n'existe pas de ratio de supervision établi par l'organisme et 19 affirment en avoir un. Cependant les réponses données suggèrent que la question n'a pas été comprise par tous. Seuls, dix organismes ont répondu adéquatement à la question en mentionnant le nombre d'intervenants par famille. La majorité d'entre eux (7) ont indiqué un intervenant par famille.

Échanges de garde

Disponibilité des services :

Les services sont offerts dans la majorité des cas la fin de semaine (29), le jour (23) et un peu moins fréquemment le soir (17). Aussi, 16 organismes offrent le service le jour, le soir et la fin de semaine, 6 organismes offrent le service seulement le jour et la fin de semaine, 1, seulement le soir et la fin de semaine, 5, seulement la fin de semaine, 1, seulement le jour.

Durée de l'échange :

Quatre répondants ont indiqué que leur organisme n'avait pas établi de limite de temps pour la durée de l'échange. Quant aux autres répondants (18), ils indiquent des limites variant entre 10 et 75 minutes, mais pour la grande majorité, la limite est de trente minutes. De plus, la plupart des répondants affirment que cette limite répond à la demande, sauf pour 5 répondants. Par contre, ceux-ci évoquent davantage un problème relié à la disponibilité du service (pas accessible à des moments plus opportuns) qu'à la limite de la durée de l'échange. Enfin, la majorité des répondants (20/23) indiquent que la moyenne des échanges dure entre 15 et 30 minutes.

Période maximale d'utilisation du service :

Rares sont les organismes qui limitent la période d'utilisation du service (23 indiquent que c'est illimité), seulement 4 parlent d'une limite de 6 mois à 1 an.

Utilisation moyenne du service (approximativement) :

Comme pour le service de visites supervisées, un nombre élevé de répondants (15) n'ont rien indiqué à cette question. Les réponses reçues indiquent une utilisation moyenne du service variant entre 6 mois et 3 ans.

Ratios de supervision :

Plus de la moitié des gens qui ont répondu (14/26) indiquent que leur organisme a établi un ratio de supervision. Par contre, concernant les critères et les raisons ayant motivé l'établissement du ratio, les réponses diffèrent énormément et il n'est pas certain que tous ont bien compris la question. Cependant, il semble normal qu'il n'y ait pas de consensus puisque le service de l'échange de garde requiert moins de supervision.

TÂCHES CONNEXES AU SERVICE SDA ET TÂCHES RELIÉES À LA GESTION

Afin d'évaluer le temps consacré aux dossiers du service SDA, non seulement doit-on estimer le temps requis pour assurer le service comme tel, mais également le temps requis pour les tâches connexes et celles reliées à la gestion.

L'information pour les tâches connexes au service SDA était demandée selon la moyenne d'heures par dossier pour les deux types de services. Le temps pour réaliser ces tâches peut, par ailleurs, varier dépendamment si c'est une visite supervisée ou un échange de garde (ex : rapport d'observation). L'information obtenue pour chacun des types de tâches mentionnées au questionnaire est très variable puisque certains ont répondu un nombre d'heures par dossier par semaine, d'autres un nombre d'heures par dossier par année. De plus, certaines des tâches ne s'effectuent en général qu'une seule fois par dossier (ex : accueil et information), d'autres à chaque visite ou échange (ex : rapport d'observation) ou ne s'effectuent que pour un certain nombre de dossiers (ex : rapport pour le tribunal et témoignage à la cour). Il faut donc retenir, compte tenu de la variabilité des données, que les informations qui suivent représentent une tendance de la charge de travail requise en dehors du temps pour la supervision ou l'échange.

L'accueil et information s'effectuent en général une fois à l'ouverture d'un dossier et tous les organismes effectuent cette activité. La plupart ont répondu en nombre d'heures par dossier et les réponses varient de 20 minutes à 10 heures pour une moyenne de **2 heures** par dossier. Deux organismes ont répondu en termes de nombre d'heures par mois (1 et 2 heures par mois).

La majorité des organismes (31) procèdent à des entrevues avec les parents. La plupart ont répondu en nombre d'heures par dossier et les réponses varient de 30 minutes à 15 heures pour une moyenne de **2h39** par dossier. Un organisme a répondu en termes d'un nombre d'heures par visite (30 minutes par visite).

Une grande majorité des organismes (34) rédigent des rapports d'observation. En général, cette activité s'effectue à chaque visite, donc certains ont répondu un nombre d'heures par visite, d'autres un nombre d'heures global par dossier, donc, les réponses sont une fois de plus très différentes et varient de 15 minutes à 25 heures. Globalement, plus de la moitié (63 %) ont répondu **entre 20 minutes et 2 heures**.

Une grande majorité des organismes (33) ont des communications avec les référents (incluant le suivi au dossier). Les réponses sont très variables car certains ont répondu un nombre d'heures par dossier, d'autres un nombre d'heures par semaine ou par mois. Il est donc difficile pour cette question de dégager une tendance sauf que la majorité des organismes (71 %) ont mentionné **entre 1 et 4 heures**.

La majorité des organismes (30) rédigent des rapports pour le tribunal. Quant au temps qui y est consacré, les réponses varient de 30 minutes à 16 heures pour une moyenne de 4h20 et 70 % des réponses se situent **entre 30 minutes et 3 heures**.

La majorité des organismes (26) vont témoigner à la cour. Cette activité s'effectue de façon occasionnelle pour un dossier particulier. Les réponses varient de **1 à 8 heures**.

Un peu plus de la moitié des organismes (22) procèdent à des *négociations entre les parties*. Les réponses varient de 30 minutes à 25 heures pour une moyenne de 5h28, et 60 % des réponses se situent **entre 30 minutes et 3 heures**.

Les *autres tâches connexes mentionnées* sont : retour et suivi avec les bénévoles et/ou le personnel qui a complété un rapport sur les faits, rédaction de notes évolutives au dossier, service de psychologue, intervention auprès de l'enfant et du parent supervisé, discussion de cas.

Concernant les *tâches reliées à la gestion*, outre la planification et la confirmation des visites et échanges qui étaient proposées au questionnaire, les autres tâches reliées à la gestion qui ont été mentionnées sont les suivantes :

- Gestion des ressources humaines;
- Recherche et supervision de bénévoles;
- Formations reçues et données;
- Réunion d'équipe;
- Collaboration aux tables de concertation;
- Coordination des activités;
- Ouverture de dossiers et mise à jour;
- Lettres, correspondance;
- Statistiques, bilans
- Gestion financière (facturation, comptabilité);
- Demandes de subvention;
- Autofinancement;
- Publicité;
- Achat de fournitures et de jouets.

Les activités reliées à la gestion sont généralement en fonction du volume de dossiers de l'organisme. Le temps total pour ces activités varie de 45 minutes à 59 heures par semaine pour l'ensemble des 30 organismes qui ont répondu à cette question, elles représentent en moyenne 14,5 heures par semaine. Le tableau ci-dessous indique le temps total moyen selon l'envergure de l'organisme. Les organismes ont été divisés en trois catégories selon le nombre de dossiers actifs ou à défaut, selon le nombre de dossiers ouverts :

Tableau 6

Catégorie	Nombre d'organismes ¹	Temps total moyen par semaine consacré à la gestion
<i>20 dossiers et moins</i>	9	4 heures
<i>Entre 21 et 70 dossiers</i>	14	14 heures
<i>71 dossiers et plus</i>	5	39 heures

¹ L'information concernant le nombre de dossiers actifs et/ou ouverts est disponible pour 28 organismes parmi les 30 qui ont répondu à cette question.

On peut constater que pour les organismes qui ont plus de 70 dossiers, une ressource à temps plein est nécessaire pour effectuer la gestion du service de SDA, ce temps diminue à environ 2 jours/semaine pour les organismes qui ont entre 21 et 70 dossiers et à plus d'une demi-journée/semaine pour ceux qui ont 20 dossiers et moins.

Le nombre d'heures accordées aux différents dossiers est assez inégal et est dû au fait qu'il dépend en grande partie de la complexité du dossier (suivis à faire) et de l'utilisation du service (fréquence et durée des visites).

PERSONNEL À L'EMPLOI

Personnel à temps complet et à temps partiel :

31 des 35 organismes répondent avoir à leur emploi au moins une personne à temps complet ou à temps partiel pour le service de SDA; la moitié des organismes (17) ont au moins une personne à temps complet. À noter qu'à cause de l'horaire disponible pour le SDA dans les différents organismes, il est parfois impossible d'engager du personnel à temps complet (par exemple si le service n'est offert que la fin de semaine).

Bénévoles et stagiaires :

22 organismes parmi les 35 qui ont répondu utilisent les services de bénévoles ou de stagiaires pour le service de supervision des droits d'accès. Six (6) organismes utilisent les services à la fois de bénévoles et de stagiaires, 13 utilisent uniquement les services de bénévoles et 3 utilisent uniquement les services de stagiaires. À noter que pour 4 organismes, le service de SDA n'est assuré que par des stagiaires ou des bénévoles.

Les 35 organismes ont utilisé, au cours de l'exercice financier 2001-2002, les services de 281 personnes pour l'équivalent de 1 991 heures par semaine, ce qui équivaut à 57 ETC (équivalent à temps complet de 35 heures semaine). De l'ensemble de ce personnel, 97 sont rémunérés et ont effectué l'équivalent de 1 633 heures par semaine (82 % des heures totales), 184 ne sont pas rémunérés (bénévoles et stagiaires) et ont effectué l'équivalent de 358 heures par semaine. Le nombre d'heures par dossier varie pour l'ensemble des organismes de 25 minutes par dossier à 4h13 par dossier pour une moyenne de 1h43 par dossier.

La répartition des organismes selon le nombre d'heures total par semaine de personnel rémunéré à temps complet ou à temps partiel (TC + TP) et de service de bénévoles ou de stagiaires (Stag. + Bénév.) est présentée dans le tableau suivant :

Tableau 7

Nombre d'heures travaillées pour l'ensemble du personnel par semaine	TC + TP		Stag. + Bénév.	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Plus de 100 heures	4	14 %	0	0 %
De 60 à 100 heures	6	21 %	1	5 %
De 30 à 59 heures	9	31 %	0	0 %
De 15 à 29 heures	5	17 %	10	50 %
Moins de 15 heures	5	17 %	9	45 %
Total	29	100 %	20	100 %

Le personnel rémunéré travaille en général un plus grand nombre d'heures par semaine, puisque dans 66 % des organismes, ils font plus de 30 heures au total par semaine, alors que dans 95 % des organismes, les stagiaires et bénévoles font 29 heures et moins. Enfin, pour 39 % des organismes (18) qui ont répondu aux deux questions, le nombre d'heures par semaine de bénévoles et de stagiaires est supérieur au nombre d'heures par semaine de personnel à temps complet et à temps partiel.

Formation, perfectionnement et encadrement du personnel

La grande majorité du personnel (89 %), qu'il soit rémunéré, bénévole ou stagiaire, a une formation universitaire (54 %) ou collégiale (35 %). De l'ensemble du personnel ayant une formation, 53 % est rémunéré et 47 % est bénévole ou stagiaire. Les disciplines les plus représentées sont le *service social, la psychologie, la psychoéducation et la technique d'éducation spécialisée*.

Par ailleurs, la presque totalité des intervenants ont participé à du perfectionnement en lien avec la supervision de droits d'accès (89 % des répondants). Par ordre d'importance, les thèmes et sujets les plus souvent abordés sont : les règles de confidentialité, la relation d'aide, la rédaction de rapports, la protection de la jeunesse, l'intervention en situation de crise, la violence conjugale et le droit de la famille. Il est à noter que la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF) compte parmi les ressources externes offrant de la formation dans ce domaine.

En outre, la plupart des organismes donnent une formation de base concernant le SDA, mais le contenu de cette formation n'a pas été précisé. Il est également souligné qu'afin d'offrir une meilleure qualité de service, des activités de perfectionnement et de formation devraient être offertes de façon continue et régulière. Ce n'est toutefois pas le cas en raison d'un manque de temps et d'argent.

Quant aux principaux besoins soulevés en matière de formation et de perfectionnement, ils rejoignent les thèmes mentionnés ci-haut en plus des matières touchant notamment les problèmes de santé mentale et le développement de l'enfant.

Finalement, il ressort que la totalité des membres de l'équipe en SDA bénéficient d'un soutien et d'un encadrement internes. Ce dernier provient en général de la responsable, de la coordonnatrice ou de la directrice du service et à l'occasion on fait appel à une ressource externe. L'encadrement est soit individuel ou de groupe et il peut se présenter sous forme de contact téléphonique.

En ce qui concerne la fréquence à laquelle les membres bénéficient de l'encadrement, on constate que celui-ci est davantage fourni au besoin. Néanmoins, plusieurs organismes prévoient des réunions d'équipes variant entre une fois par semaine à quelques rencontres par année.

En dernier lieu, les commentaires formulés en ce qui a trait à l'encadrement portent sur le besoin de soutien pour la coordonnatrice ou la directrice du service et sur la nécessité d'organiser des rencontres d'échanges avec d'autres organismes offrant le SDA.

Dans l'ensemble, il ressort que la majorité des ressources humaines possède une formation académique. Il y aurait lieu cependant de s'assurer que le personnel reçoit une formation adaptée à la supervision de droit d'accès. Les problématiques rencontrées nécessitent une formation adéquate de la part du personnel ainsi qu'un encadrement et une supervision soutenus.

AMÉNAGEMENT

Divers aménagements ont dû être effectués par certains organismes (23/35) pour que ceux-ci puissent offrir le service de supervision de droits d'accès. Les aménagements varient entre l'achat d'une maison et le réaménagement de certaines pièces.

Parmi les aménagements effectués on retrouve :

- Aménagement d'une salle de jeux;
- Cuisine;
- Utilisation d'une salle à vocation différente;
- Achat de jouets;
- Salle d'attente;
- Salle de repos ;
- Ordinateur;
- Réaménagement (rénovations-agrandissement)
- Salle d'animation;
- Bouton panique.

La plupart de ces aménagements entraînent des coûts qui varient de 500 \$ à 15 000 \$. Il est difficile de généraliser la situation puisque les besoins ne sont pas les mêmes pour tous.

Plusieurs des organismes ayant indiqué ne pas avoir fait d'aménagement expliquent qu'ils offrent le service dans des locaux qui leur sont prêtés.

On constate aussi que pour la grande majorité des organismes, d'autres aménagements s'avèreraient nécessaires. Ces aménagements sont:

- L'agrandissement des locaux;
- Locaux fermés;
- Cour extérieure ;
- Pièces pour enfants ;
- Aménagement d'une cuisine;
- Relocalisation;
- Bouton-panique;
- Système informatique;
- Entrées distinctes.

Les coûts évalués pour ces projets varient de 1 500 \$ à 100 000 \$.

REVENUS ET DÉPENSES

Tarification

Un peu plus des deux tiers des organismes (24 organismes parmi les 35) ont établi une tarification pour les services de visites supervisées et/ou les échanges de garde. La tarification peut comprendre un frais fixe pour l'ouverture du dossier, un frais fixe pour l'échange de garde et un frais fixe ou un tarif horaire pour la visite supervisée. De plus, certains organismes exigent des frais pour la production de rapports d'observation, de rapports pour le tribunal ou pour une photocopie du dossier. Les montants prévus à la tarification sont très variables d'un organisme à l'autre, certains sont en fonction de la situation financière des parents. Pour deux d'entre eux, la tarification est différente selon la référence du dossier (centres jeunesse vs Cour supérieure).

Concernant la tarification des visites supervisées :

- 12 organismes ont une tarification fixe dont 7 d'entre eux ont une tarification qui varie de 3 \$ à 15 \$ la visite et les 5 autres de 30 \$ à 40 \$ la visite (et pour un organisme, ce montant peut aller jusqu'à 100 \$ en fonction des revenus des parents);
- 8 organismes ont une tarification à l'heure qui varie de 3 \$ à 27 \$ l'heure;
- 4 organismes ne précisent pas les paramètres de leur tarification.

Concernant la tarification des échanges de garde, 7 organismes ont précisé leur tarif qui varie de 1 \$ à 5 \$ par échange, par parent.

Autres revenus

En plus de la tarification, les sources de revenus les plus fréquentes sont les centres jeunesse (43 % des organismes bénéficient de ce type de revenu), l'autofinancement (43 %), les Régies régionales (32 %), Centraide (29 %) et le Secrétariat à l'action communautaire autonome (21 %). Certains organismes sont financés à 100 % par un de ces moyens, tandis que d'autres organismes ont recours à plusieurs sources de financement.

Dépenses

Le tableau 8 présente, pour chaque catégorie de dépenses, le nombre d'organismes assumant ce type de dépenses ainsi que la proportion moyenne de cette dépense parmi l'ensemble des dépenses de l'organisme et ce, pour les 29 organismes qui ont répondu à cette section.

La dépense la plus importante se retrouve au niveau des salaires. Les 29 organismes qui ont répondu à cette section assument ces coûts qui varient entre 30 % et 100 % de leurs dépenses, pour une moyenne de 74 %. D'autres dépenses s'ajoutent évidemment à celles-ci, mais c'est la combinaison de plusieurs autres dépenses qui valent en moyenne chacune moins de 5 % de l'ensemble des dépenses qui s'ajoute à la liste. La dépense de loyer est celle qui atteint le deuxième rang et celle-ci peut atteindre 36 % du total des dépenses dans certains cas, pour une moyenne de 13 %.

Tableau 8

Catégorie de dépenses	Nombre d'organismes assumant cette dépense	Proportion moyenne de la dépense par rapport au budget total
Salaires et avantages sociaux	29	74 %
Loyer	22	13 %
Fournitures de bureau	25	3 %
Formation / Colloque	24	3 %
Entretien et réparations	18	3 %
Équipement	17	3 %
Électricité / Chauffage	14	3 %
Frais de déplacement	10	3 %
Téléphone	24	2 %
Assurances	22	2 %
Publicité et promotion	4	1 %
Honoraires professionnels	3	1 %
Autres	13	5 %

L'analyse des revenus et dépenses des organismes permet de constater que ceux-ci possèdent des profils financiers difficilement comparables. Lorsque l'on tente de regrouper les organismes sous certaines caractéristiques communes, rapidement on s'aperçoit qu'il n'y a pas de dénominateur commun. Afin de comparer les profils financiers des organismes, ces derniers ont été regroupés selon les trois caractéristiques suivantes: le pourcentage qu'occupe le service de SDA parmi l'ensemble des activités de l'organisme, le nombre d'employés salariés en lien avec le service de SDA et le nombre de dossiers actifs pour le dernier exercice financier. Aucune de ces trois analyses n'a donné de résultats significatifs par rapport à un regroupement possible car les profils financiers de ces organismes sont trop différents.

Le regroupement des organismes en fonction du nombre de dossiers actifs démontre que le montant total des dépenses a tendance à augmenter en fonction du nombre de dossiers actifs, mais il y a d'importantes exceptions à la règle. Si on examine le ratio du montant total de dépenses en fonction du nombre de dossiers actifs d'un organisme, on constate que c'est très diversifié. Le coût par dossier varie de 235 \$ à 2 455 \$.

Diverses raisons expliquent ces profils financiers aussi peu homogènes. Les organismes sont situés tant en milieu rural qu'en milieu urbain et le nombre d'employés, tout comme le nombre de dossiers, sont différents pour chacun des organismes.

La dépense de salaires est de loin la plus importante en proportion de l'ensemble des dépenses d'un organisme. Comme certains organismes fonctionnent davantage avec du personnel stagiaire et/ou bénévole, leurs dépenses en salaires sont par conséquent inférieures à d'autres organismes qui fonctionnent principalement avec des employés salariés. Le nombre d'heures par dossier diffère selon le type de service rendu (visite supervisée et échange de garde) et selon la complexité du dossier ou la fréquence des visites.

La deuxième dépense la plus importante monétairement est le loyer. Le tableau des dépenses démontre que 7 organismes parmi les 29 n'ont aucune dépense à ce chapitre. Pour d'autres, leur situation géographique peut faire en sorte que cette dépense est moins élevée.

En général, l'organisme produit ses états financiers en tenant compte de tous les services rendus dont le service SDA et beaucoup de dépenses peuvent être communes à tous les services de l'organisme notamment les dépenses de loyer, de téléphone, d'assurance, d'électricité/chauffage. Nous avons demandé à ces organismes de faire l'exercice d'extraire de l'ensemble de leurs dépenses, celles attribuables au service SDA. Même si cet exercice semble fiable dans l'ensemble, il n'en demeure pas moins que ce ne sont que des approximations qui nous permettent de dégager des tendances générales.

PROBLÈMES ET RECOMMANDATIONS DES RÉPONDANTS

Nous avons demandé aux répondants d'identifier les principaux problèmes ou besoins rencontrés par le service de supervision ainsi que les recommandations ou solutions envisagées. Trente-quatre répondants ont répondu.

Problèmes

Dans l'ensemble, la majorité s'entend pour dire que le **financement** est un problème majeur. D'ailleurs, il est présenté à la fois comme problème (manque de financement) et comme solution (recevoir du financement). Plusieurs n'ont identifié que ce besoin, alors que d'autres ont identifié d'autres problématiques qui en découlent :

Stabilité et recrutement du personnel. Plusieurs indiquent un problème de personnel en raison de conditions salariales peu avantageuses et d'horaires atypiques (temps partiel, soir, fin de semaine) amenant une instabilité du personnel et une difficulté à recruter du personnel qualifié. À titre d'information, une répondante a indiqué que son organisme avait besoin d'une coordonnatrice pour 25 heures/semaine, à 12 \$/heure. Enfin, l'horaire et la surcharge de travail entraînent aussi un problème de recrutement des bénévoles.

Locaux. Plusieurs signalent que leurs locaux sont inadéquats pour assurer le service, soit par manque d'espace, d'intimité ou de disponibilité car ce sont des locaux prêtés.

Connaissance ou reconnaissance du service. Moins directement relié à un problème de financement, ce problème est soulevé par des répondants qui rapportent que leur service est peu connu par les référents potentiels ou que les référents ne respectent par leur façon de fonctionner en recommandant des interventions qu'ils ne peuvent offrir (fréquence de visites non conforme aux disponibilités de l'organisme, obligation pour les bénévoles de témoigner à la cour, etc.). Enfin, d'autres relèvent le problème de la non-reconnaissance du service (expertise des intervenants).

Manque de formation du personnel. Les répondants pointent le manque de formation du personnel pour assurer le SDA comme un problème préoccupant. Les problématiques sont de plus en plus lourdes et complexes et le manque de temps et d'argent empêchent l'organisation d'offrir des activités de perfectionnement et de formation.

Liste d'attente. La liste d'attente est une conséquence des problèmes évoqués précédemment. Certains mentionnent que les exigences liées à la tenue des dossiers sont élevées et ce qui constituait au début un dépannage est devenu un service plus compliqué à gérer avec peu de moyens.

Recommandations

Obtenir du financement. Cette recommandation est suggérée par la majorité des répondants en précisant qu'il devrait être récurrent. Une personne a indiqué que le financement pourrait être accordé en déterminant un montant par dossier.

Offrir des conditions de travail plus intéressantes au personnel. Les exemples donnés concernaient par exemple l'offre de travail à temps plein, un salaire adéquat, l'embauche de personnel supplémentaire afin d'alléger la charge du personnel déjà en place.

Mettre sur pied d'autres points de service. Cette solution permettrait aux organismes qui ne peuvent répondre à la demande de pouvoir référer des dossiers à un autre point de service.

Organiser un forum d'informations. Ceci permettrait de faire connaître aux ministères et aux référents potentiels les différents organismes de SDA ainsi que la façon dont le service est organisé. De plus, cela favoriserait la reconnaissance de l'expertise des intervenants.

Prendre entente avec les juges ou avocats sur les règles et procédures. Ainsi, les organismes pourraient mieux répondre à la demande (choix de l'horaire, présentation à la cour, etc.) et prendre entente dans le cas où la Cour aurait besoin qu'un intervenant témoigne dans un dossier (plusieurs organismes sont réticents à faire témoigner les bénévoles et plusieurs bénévoles ne veulent pas aller témoigner).

FAITS SAILLANTS

Une mise en garde doit être formulée au départ à l'effet que les organismes ont répondu au questionnaire au meilleur de leur connaissance en estimant souvent des informations qui n'étaient pas comptabilisées et que plusieurs réponses comportent des données manquantes.

Les données qui suivent reflètent le portrait de l'utilisation des services de SDA auprès des ressources qui les offrent et ne peuvent permettre d'évaluer les besoins puisqu'il est possible que certains parents n'utilisent pas les services parce qu'ils ne répondent pas à leur besoin (absence d'organisme ou organisme trop éloigné, disponibilité du service non conforme avec l'horaire de travail, etc.).

Profil des organismes offrant le service de SDA

- Le nombre et la répartition des organismes à travers les différentes régions administratives du Québec suggèrent un manque de ressources pour certaines régions, certains districts judiciaires et certains palais de justice.
- L'implantation du service de SDA est relativement récente pour plusieurs organismes car pour 44 % d'entre eux, le service est implanté depuis moins de 5 ans.
- Près du trois quart des organismes indiquent que le service de SDA occupe 50 % ou moins de leurs activités.
- La majorité des organismes (80 %) offrent les deux types de services, soit le service de visites supervisées et le service d'échanges de garde.
- Un peu plus des deux tiers des organismes offrent des services complémentaires aux usagers du service de SDA tels qu'ateliers concernant la famille, compétences parentales, services pour les enfants; la majorité des autres organismes ne le font pas par manque de ressources financières, mais trouveraient important de le faire.
- Il ressort que dans la majorité des organismes (21/35), les utilisateurs du service de SDA peuvent siéger au conseil d'administration. Par contre, plusieurs d'entre eux (16/21) se montrent peu favorables à cette idée afin d'éviter un conflit d'intérêt.

Nombre, provenance, suivi des dossiers et motifs de référence

- Un total de 1 093 dossiers ont été ouverts au cours de l'exercice financier 2001-2002 par les 29 organismes ayant répondu à la question. Une plus grande majorité concerne les visites supervisées (64 % vs 36 % pour les échanges de garde).
- Le nombre de dossiers ouverts est réparti assez uniformément entre les différentes régions administratives des répondants.
- Près du tiers des organismes a une liste d'attente tant pour les services de visites supervisées que pour les échanges de garde. Dans un organisme, le délai d'attente atteignait 2 ans.
- Le nombre total de dossiers actifs pour l'exercice financier 2001-2002 est de 1 647 pour les 30 organismes ayant répondu à la question.
- Les organismes ayant le plus de dossiers actifs par rapport aux autres, ont :

- un pourcentage d'activités occupé par le service de SDA plus élevé;
- un nombre d'années d'expérience pour le service de SDA plus élevé;
- un nombre d'heures d'employés salariés plus élevé

et nous pouvons faire le constat inverse pour les organismes ayant le moins de dossiers actifs.

- Les dossiers proviennent surtout des centres jeunesse en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (54 %) et de la Cour supérieure (42 %).
- Le suivi des dossiers est différent selon le référent. Les centres jeunesse, en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, semblent assurer un suivi plus régulier avec les intervenants du service de SDA, alors que pour la Cour supérieure, ce sont habituellement les intervenants du service de SDA qui transmettent les informations aux instances judiciaires et aux familles. Parfois, il n'y a aucun suivi car l'avocat s'est retiré du dossier. De plus, les familles peuvent attendre longtemps une révision de leur dossier.
- La durée des visites est déterminée dans le temps lors d'une ordonnance du Tribunal de la jeunesse, ce qui n'est pas toujours le cas pour un jugement de la Cour supérieure.
- Les quatre motifs de référence les plus souvent mentionnés sont la violence conjugale et familiale (21 %), les conflits intenses et chroniques (12 %), la négligence parentale (12 %) et l'alcoolisme et toxicomanie (11 %).

Caractéristiques des services offerts (visites supervisées et échanges de garde)

- La disponibilité des organismes pour offrir le service de SDA varie mais la plupart le donne à plusieurs moments de la semaine. Certains, par contre, offrent très peu de disponibilité (une fin de semaine sur deux).
- Le temps limite des visites supervisées fixé par les organismes semble convenir aux usagers puisque la majorité des organismes offre une durée limite de trois heures alors que la plupart des gens utilisent deux heures et moins. Quant au temps utilisé pour les échanges de garde, il se situe entre 15 et 30 minutes, ce qui est en deçà des limites fixées.
- Dans l'ensemble, les pratiques concernant l'établissement d'un ratio de supervision sont extrêmement diversifiées et on ne peut dégager aucun consensus sur le sujet; la question n'ayant pas été bien saisie par tous.

Tâches connexes et tâches reliées à la gestion

- En général, la majorité des organismes doivent effectuer plusieurs tâches connexes dont l'accueil et l'information, entrevues avec les parents, rédaction de rapport, communication avec les référents, témoignage à la Cour, négociations entre les parties.
- Quant aux tâches de gestion, elles occupent en moyenne 14,5 heures par semaine pour les 30 organismes qui ont répondu à la question, et de façon générale, le temps varie en fonction du nombre de dossiers actifs des organismes (entre 45 minutes et 59 heures par semaine).

Personnel, formation et perfectionnement

- Sur 35 organismes, 31 ont au moins un employé rémunéré et quatre organismes ne fonctionnent qu'avec des stagiaires ou des bénévoles.
- Le nombre d'heures par semaine travaillées par le personnel rémunéré en SDA est en général plus élevé que celui des bénévoles, sauf pour 39 % des organismes, pour lesquels on compte moins de dossiers actifs par rapport aux autres organismes.
- La grande majorité des organismes (95 %) utilisent les services de bénévoles et stagiaires pour un total de moins de trente heures par semaine. En ce qui concerne les heures travaillées par le personnel salarié, pour 34 % des organismes, elles correspondent à du temps plein et moins (moins de 30 heures/semaine).
- La grande majorité du personnel rémunéré, bénévole et stagiaire a une formation collégiale ou universitaire dans une discipline en lien avec les problématiques rencontrées par le service de SDA.
- Bien que la majorité des organismes offrent du perfectionnement et de la formation aux intervenants, plusieurs ont mentionné un besoin supplémentaire, continu et régulier.
- La plupart des organismes offrent une formation de base concernant le service de SDA, mais le contenu de cette formation n'a pas été précisé.

Aménagement

- L'aménagement requis pour assurer le service varie beaucoup d'un organisme à l'autre. Certains ne peuvent effectuer d'aménagement car le service est offert dans des locaux prêtés. Par contre, plusieurs mentionnent que ces locaux ne sont pas toujours adéquats. D'autres organismes sont locataires ou propriétaires et la plupart indiquent que d'autres réaménagements seraient nécessaires. L'évaluation des coûts reliés aux aménagements qui seraient requis est fort inégale d'un organisme à l'autre (1 500 \$ à 100 000 \$).

Revenus et dépenses reliés au service de SDA

- Les deux tiers des organismes ont établi une tarification pour les services de visites supervisées ou les échanges de garde et elle diffère d'un organisme à l'autre. D'une part, la tarification d'une visite supervisée se situe entre 3 \$ et 40 \$ la visite ou entre 3 \$ et 27 \$ l'heure. D'autre part, la tarification pour les échanges de garde se situe entre 1 \$ et 5 \$ par échange, par parent.
- Les autres sources de revenus les plus fréquentes sont les centres jeunesse, l'autofinancement, les régies régionales, Centraide et le Secrétariat à l'action communautaire autonome.

- Le coût par dossier (montant total des dépenses ÷ nombre de dossiers actifs) varie entre 235 \$ et 2 455 \$. Cette très grande variation s'explique par le fait que :
 - le nombre d'heures par dossier est attribué selon la situation et les services rendus (ex : nombre de visites);
 - les salaires représentent en moyenne 75 % des dépenses associées au SDA. Par conséquent, les organismes qui fonctionnent davantage avec des bénévoles ou stagiaires ont un seuil de dépenses inférieur;
 - les répondants n'ont pas évalué les coûts de la même façon.

Problèmes et recommandations des répondants

- Les principaux problèmes rapportés par les répondants concernent directement ou indirectement le manque de ressources financières. D'ailleurs, plusieurs répondants soulignent la constante préoccupation à se chercher du financement et les soucis reliés à la précarité de l'organisme. Les autres problèmes mentionnés sont des problèmes de recrutement ou de stabilité du personnel, de locaux, de méconnaissance du service, de non-reconnaissance de l'expertise des intervenants ainsi qu'un manque de formation du personnel. Les solutions envisagées sont l'obtention de financement (en général récurrent), des conditions de travail plus intéressantes, la mise sur pied d'autres points de service, l'organisation de forums d'information et des protocoles d'entente avec les juges et les avocats.

ANNEXE 4

**Répartition des différents organismes
communautaires offrant ou intéressés à offrir
les services de SDA en fonction des régions
administratives, des districts judiciaires et
des palais de justice**

**Répartition des différents organismes communautaires offrant ou intéressés à offrir les services de SDA
en fonction des régions administratives, des districts judiciaires et des palais de justice**

Région administrative			Palais de justice		Organismes communautaires	Organismes communautaires intéressés à offrir le service
District judiciaire	Population	Localité	Cour supérieure	Cour du Québec Chambre Jeunesse		
01 Bas-Saint-Laurent						
		Anqui	Non	Oui		Maison des familles de la Matapédia
		Matane	Non	Oui	Maison de la famille de Matane	
Rimouski	117,956	Rimouski	Oui	Oui	Les Rameaux	Maison de la famille de la Matapédia
Kamouraska	83,690	Rivière-du-Loup	Oui	Oui	Maison de la famille du Grand Portage	
02 Saguenay-Lac-St-Jean						
Alma	48,269	Alma	Oui	Oui		
Abitibi	119,980	Chibougamau	Oui	Oui		
Chicoutimi	174,803	Chicoutimi	Oui	Oui	Maison de la famille de Chicoutimi	
		Dolbeau-Mistassini	Non	Oui		
Roberval	60,268	Roberval	Oui	Oui		
03 Québec						
Charlevoix	27,640	La Malbaie	Oui	Oui	Maison de la famille de Charlevoix	
					1-CERF Volant de Portneuf 2-Maison de la Famille DAC 3-Maison de la famille DVS 4-Service familial d'accompagnement inc. 5-Maison de la famille Lotbinière 6-Maison de la famille R.E.V.	Ressources familiales Côte-de-Beaupré
Québec	783,400	Québec	Oui	Oui		
04 Mauricie						
		La Tuque	Oui	Oui		
Saint-Maurice	95,694	Shawinigan	Oui	Oui		
					1-Maison de la famille Chemin du Roy 2-Maison de la famille de Trois-Rivière 3-M F bassin de Maskinongé	
Trois-Rivière	193,487	Trois-Rivière	Oui	Oui		
05 Estrie						
		Cowansville	Oui	Oui	Le Parentant	
Bedford	147,918	Granby	Oui	Oui	Maison des familles Granby et région	

**Répartition des différents organismes communautaires offrant ou intéressés à offrir les services de SDA
en fonction des régions administratives, des districts judiciaires et des palais de justice**

Région administrative			Palais de justice			Organismes communautaires	Organismes communautaires intéressés à offrir le service
District judiciaire	Population	Localité	Cour supérieure	Cour du Québec	Chambre Jeunesse		
Lac-Mégantic	21,971	Lac-Mégantic	Oui	Oui		Maison de la famille du Granit	
St-François	254,520	Sherbrooke	Oui	Oui		La ligue pour l'enfance de l'Estrie	
06 Montréal-Centre							
						1-Maison de la famille P.B. de Noailles 2-Pères séparés onc. 3-Maison des familles de Mercier-Est 4-Maison Père-Enfant du Québec (Montréal) 5-Répit Providence (Montréal) 6-Local Ensemble (Montréal) 7-Les centres de médiation Consensus 8-AMCAL 9-Bartimaeus inc. (Kirkland)	
Montréal	1,838,474	Montréal	Oui	Oui			
07 Outaouais							
Pontiac	15,030	Campbell's Bay	Oui	Oui			
Hull	287,092	Hull	Oui	Oui		Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais	
Labelle	59,984	Maniwaki	Oui	Oui			
08 Abitibi-Témiscamingue							
		Amos	Oui	Oui		Maison de la famille d'Amos	
		La Sarre	Non	Oui			
Abitibi	119,980	Val-d'Or	Oui	Oui			
Rouyn-Noranda	41,751	Rouyn-Noranda	Oui	Oui		Maison de la famille de Rouyn-Noranda	
Témiscamingue	16,861	Ville-Marie	Oui	Oui			
09 Côte-Nord							
Baie-Comeau	45,736	Baie-Comeau	Oui	Oui		Service de supervision de droits d'accès	
Mingan	46,920	Sept-Îles	Oui	Oui			
10 Nord-du-Québec							
Abitibi	119,980	Kuujuuaq	Oui	Oui			
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine							
		Carleton	Non	Oui			
Bonaventure	37,868	New Carlisle	Oui	Oui			
		L'Îles-du-Havre-Aubert	Oui	Oui			
		Gaspé	Non	Oui		Parent-Enfant (Gaspé)	
		Percé	Oui	Oui		Parent-Enfant (Gaspé)	
Gaspé	62,339	Saint-Anne-des-Monts	Oui - itinérante	Oui			

Répartition des différents organismes communautaires offrant ou intéressés à offrir les services de SDA
en fonction des régions administratives, des districts judiciaires et des palais de justice

Région administrative			Palais de justice		Organismes communautaires	Organismes communautaires intéressés à offrir le service
District judiciaire	Population	Localité	Cour supérieure	Cour du Québec Chambre Jeunesse		
12 Chaudière-Appalaches						
Montmagny	64,802	Montmagny	Oui	Oui	Maison La Frontière (Montmagny)	
Beauce	118,504	Saint-Joseph-de-Beauce	Oui	Oui	Maison de la famille de Beauce-Etchemins	
Frontenac	65,020	Theford Mines	Oui	Oui		
13 Laval						
Laval	354,773	Laval	Oui	Oui	SOS Jeunesse	
14 Lanaudière						
Joliette	313,144	Joliette	Oui	Oui	1-Action Famille Lanoraie	La Maison de la famille "La Parenthèse" (Repentigny)
15 Les Laurentides						
Labelle	59,984	Mont-Laurier	Oui	Oui		Coopérative Défi Autonomie d'Antoine Labelle (Mont-Laurier)
						1-Centre d'entraide Thérèse de Blainville 2-Petite Maison de Pointe Calumet 3-Action communautaire Le Labyrinthe Jeunesse 4-Association de Parents de Sainte-Anne-des-Plaines
Terrebonne	512,675	Saint-Jérôme	Oui	Oui	La Parenté (Terrebonne)	
16 Montérégie						
Longueuil	544,000	Longueuil	Oui	Oui		
Saint-Hyacinthe	170,802	Saint-Hyacinthe	Oui	Oui	Le Petit Pont	Maison de la famille de la Vallée du Richelieu
Iberville	115,273	Saint-Jean-sur-Richelieu	Oui	Oui		
Beauharnois	248,154	Salaberry-de-Valleyfield	Oui	Oui	Maison familiale de Valleyfield	
Richelieu	105,370	Sorel - Tracy	Oui	Oui	Carrefour Naissance-Famille Bas-Richelieu	
17 Centre-du-Québec						
Drummond	95,796	Drummondville	Oui	Oui	Maison de la famille Drummond inc.	
Arthabaska	67,488	Victoriaville	Oui	Oui		Association Parents-ressources des Bois-Francis (Victoriaville)
Total	7,357,452		43	50	39	12

Nombre de palais où il y a un organisme:
Cour supérieure → 27
Cour du Québec → 30
Évaluation faite à partir des données recueillies en novembre 2002

Sommaire par district judiciaire et par palais de justice

District judiciaire		Palais		Organismes offrant	Organismes intéressés	
			C. S.			C.Q.
Abitibi	Chibougamau	oui	oui	0	0	
	Amos	oui	oui	0	1	
	La Sarre	non	oui	0		
	Val D'or	oui	oui	0	0	
	Kuujuuaq	oui	oui	0	0	
	Puvirnituq			0	0	
	Kuujuaraapik			0	0	
	Chisasibi			0	0	
Alma	Alma	oui	oui	0	0	
Arthabaska	Victoriaville	oui	oui	0	1	
Baie-Comeau	Baie-Comeau	oui	oui	1	0	
Beauce	St-Joseph-de-Beauce	oui	oui	1	0	
Beauharnois	Valleyfield	oui	oui	1	1	
Bedford	Cowansville	oui	oui	1	0	
	Granby	oui	oui	1	0	
Bonaventure	New-Carlisle	oui	oui	0	0	
	Carleton	non	oui	0	0	
Charlevoix	La Malbaie	oui	oui	1	0	
Chicoutimi	Chicoutimi	oui	oui	1	0	
Drumond	Drummondville	oui	oui	1	0	
Frontenac	Thetford-Mines	oui	oui	0	0	
Gaspé	Percé	oui	oui	0	1*	
	Havre-Aubert	oui	oui	0	0	
	Ste-Anne-Des-Monts	non	oui	0	0	
	Gaspé	non	oui	0	1*	
Hull	Hull	oui	oui	1	0	
Iberville	St-Jean-sur-Richelieu	oui	oui	0	0	
Joliette	Joliette	oui	oui	1	1	
Kamouraska	Rivière-du-Loup	oui	oui	1	0	
Labelle	Mont-Laurier	oui	oui	0	1	
	Maniwaki	oui	oui	0	0	
Lac-Mégantic	Lac-Mégantic	oui	oui	1	0	
Laval	Laval	oui	oui	1	1	
Longueuil	Longueuil	oui	oui	0	0	
Mingan	Sept-Iles	oui	oui	0	0	
Montmagny	Montmagny	oui	oui	1	0	
Montréal	Montréal	oui	oui	9	0	
Pontiac	Campbell's Bay	oui	oui	0	0	
Québec	Québec	oui	oui	6	1	
Richelieu	Sorel	oui	oui	1	0	
Rimouski	Rimouski	oui	oui	1	1*	
	Amqui	non	oui	0	1*	
	Matane	non	oui	1	0	
Roberval	Roberval	oui	oui	0	0	
	Dolbeau	non	oui	0	0	
Rouyn-Noranda	Rouyn-Noranda	oui	oui	1	0	
	Sherbrooke	oui	oui	1	0	
St-Hyacinthe	St-Hyacinthe	oui	oui	1	1	
St-Maurice	Shawinigan	oui	oui	0	0	
	La Tuque	oui	oui	0	0	
Témiscamingue	Ville-Marie	oui	oui	0	0	
Terrebonne	St-Jérôme	oui	oui	1	4	
Trois-Rivières	Trois-Rivières	oui	oui	3	0	
Total	36	50	43	50	39	12

District judiciaire	36
District judiciaire desservi	22
District judiciaire desservi par un organisme intéressé	4
District judiciaire non desservi	10

* Le même organisme dans différents palais.
Tableau fait à partir des données de novembre 2002.

ANNEXE 5

CONSULTATIONS

Consultations

Juges en chef de la Cour supérieure et de la Cour du Québec

Le 6 novembre 2002, la présidente du Comité, Me Sylvie Lachance, transmettait une lettre aux juges en chef de la Cour supérieure et de la Cour du Québec, les Honorables Lyse Lemieux et Huguette Saint-Louis, afin qu'elles identifient les différentes problématiques auxquelles la magistrature est confrontée relativement aux services de supervision de droits d'accès.

Une consultation menée auprès des juges de la Cour supérieure a révélé que des mesures devraient être prises pour :

- réduire les délais d'attente afin que les visites puissent débuter rapidement après qu'elles aient été ordonnées;
- augmenter les points de service surtout en région où les distances sont plus grandes et les transports en commun quasi inexistant;
- s'assurer que l'organisme dispose d'une ressource permanente;
- s'assurer que le personnel de ces organismes reçoive une formation appropriée;
- que la supervision soit faite adéquatement;
- que les heures d'ouverture correspondent aux besoins;
- que l'aménagement des lieux soit toujours adéquat;
- que le service soit gratuit.

De plus, il est fait mention d'évaluer la possibilité de produire le rapport au dossier sans autre formalité quitte à permettre à l'une ou l'autre partie d'assigner à ses frais le témoin qui l'a préparé s'il le juge nécessaire lors d'une audition subséquente, de permettre de faire appel à des services d'interprètes gratuitement tout comme à l'Aide juridique, d'associer à ce service un volet information par des documents et des vidéos et de tenir à la disposition des juges et des avocats une liste à jour des organismes offrant les services de SDA avec leurs heures d'ouverture.

En conclusion, il ressort que le financement inadéquat est un dénominateur commun à tous les problèmes mentionnés par les juges de la Cour supérieure.

La lettre du 4 décembre 2002 de l'honorable Huguette St-Louis, ex-juge en chef de la Cour du Québec, informait Me Sylvie Lachance qu'aucune problématique relative aux visites supervisées n'avait été signalée aux juges coordonnateurs de la Cour du Québec.

Bâtonniers de sections

Le 6 novembre 2002, Me Sylvie Lachance transmettait une lettre aux quinze bâtonniers de sections afin, d'une part, de compléter la liste provinciale des organismes offrant les services de visites supervisées et, d'autre part, d'identifier les différentes problématiques auxquelles sont confrontés les juristes oeuvrant en matière familiale.

Les quatre bâtonniers ayant répondu à la lettre (Abitibi-Témiscamingue, Québec, Mauricie et Richelieu) soulignent un manque de ressources offrant les services de supervision de droits d'accès et déplorent le fait que, dans certains secteurs, les parents qui désirent obtenir ces services soient sur une liste d'attente.

Un des répondants fait état d'une consultation menée auprès des responsables de certains organismes de sa région l'an dernier. Il mentionne que certains organismes ont cessé d'offrir ce service compte tenu :

- du manque de financement;
- du fait que certains organismes fonctionnent à la base avec l'aide d'un grand nombre de bénévoles et que le type de services ainsi que la complexité de certains dossiers ne s'y prêtent pas;
- du fait qu'ils ne peuvent pas compter sur des ressources humaines permanentes.

Il est aussi mentionné que certains organismes exigent des frais d'utilisation ce qui fait que ces services sont devenus inabordables pour plusieurs clients à faible revenu ou prestataires de la sécurité du revenu.

Association des centres jeunesse du Québec

Le 11 novembre 2002, une lettre a été transmise par Me Lachance à monsieur Pierre Lamarche, directeur général de l'Association des centres jeunesse du Québec, afin de savoir :

1. si les ressources externes offrant les services de supervision de droits d'accès sont suffisantes et si elles répondent à leurs besoins;
2. les raisons, s'il y a lieu, justifiant l'utilisation du personnel des Centres jeunesse pour effectuer la supervision des droits d'accès : le plan d'intervention clinique l'exige-t-il ou cela résulte-t-il du défaut de trouver une ressource pouvant le faire à l'externe ?;
3. le nombre de visites supervisées par le personnel de l'Association selon le plan d'intervention et le nombre de visites supervisées référées à des organismes communautaires.

Douze des seize centres jeunesse ont répondu, il s'agit des centres jeunesse des régions suivantes : Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Québec, Mauricie et Centre-du-Québec, Estrie, Montréal, Outaouais, Gaspésie, Chaudières-Appalaches, Laval, Lanaudière et Laurentides. Les résultats de cette consultation se résument à ceci :

1. Concernant les besoins des centres jeunesse, neuf (9) d'entre eux notent un manque de ressources externes, deux (2) mentionnent que les ressources externes sont en nombre suffisant pour répondre à leur demande et un autre n'a pas répondu à cette question. En plus de mentionner un manque de ressources, un d'entre eux ajoute que les ressources ne peuvent répondre à une grande fréquence de visites (ex : 2 à 3 fois par semaine), ce qui peut être

déplorable particulièrement pour les jeunes enfants. Pour pallier au manque de ressources externes, les services de familles d'accueil sont parfois utilisés pour effectuer la supervision. On mentionne que l'absence de ressources dans certains secteurs fait en sorte que beaucoup de parents ont un accès réduit à leurs enfants. On souligne également que certains organismes offrant ces services ont cessé de les offrir compte tenu « d'une clientèle trop lourde, sans habiletés sociales et parfois agressive ». Les centres jeunesse qui réfèrent des supervisions à l'externe sont, en général, satisfaits des services rendus par ces organismes. Un centre jeunesse a souligné le fait que la rotation du personnel bénévole fait en sorte d'ajouter un stress et une insécurité à l'enfant qui se retrouve souvent avec une personne différente.

2. En ce qui a trait aux raisons justifiant l'utilisation du personnel des centres jeunesse pour effectuer la supervision des droits d'accès, les réponses sont différentes selon que les ressources externes de leur région sont suffisantes ou non. Certains centres jeunesse mentionnent qu'ils effectuent eux-mêmes certaines supervisions pour des raisons cliniques ou pour faire certaines évaluations et observations précises. D'autres mentionnent qu'ils effectuent eux-mêmes les supervisions, malgré la disponibilité limitée de leur personnel, compte tenu d'un manque de ressources externes.
3. Finalement, les informations fournies relativement au nombre de visites faites à l'interne et à l'externe ainsi qu'aux budgets alloués sont très partielles.

Par la suite, l'Association des centres jeunesse du Québec a invité ses membres à faire valoir leurs préoccupations et à proposer certaines recommandations susceptibles d'améliorer la qualité des services. Ceux-ci ont discuté des différents aspects suivants : l'accessibilité, le financement, les règles, le personnel et l'intervention clinique. Ils ont déposé le 4 juin 2003 au Comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès, un mémoire qui présente les principaux consensus quant aux constats effectués par les intervenants et contient treize (13) recommandations énumérées ci-dessous.

Recommandations de l'Association des centres jeunesse du Québec :

1. *Assurer dans toutes les régions du Québec le déploiement et le développement de ressources offrant les services de visites supervisées de manière à en améliorer l'accessibilité géographique.*
2. *Faire des représentations afin que les budgets des centres jeunesse soient ajustés pour couvrir, pour les enfants placés et lorsque des parents ne peuvent eux-mêmes assurer ce transport, les frais de transport pour des visites supervisées.*
3. *Faire des représentations auprès du ministère de la Solidarité sociale pour que les coûts du transport à des fins de visites supervisées soient remboursés pour les parents gardiens recevant des prestations de la sécurité du revenu.*
4. *S'assurer que les ressources communautaires puissent offrir des disponibilité de visites certains soirs (en début de soirée) et la fin de semaine afin d'éviter de pénaliser les enfants, en les forçant à s'absenter de l'école, ou les parents, de leur travail.*
5. *Accorder aux organismes communautaires familles un financement proportionnel aux exigences d'un service de qualité pour la supervision des droits d'accès.*

6. Assurer la gratuité du service de visites supervisées pour les usagers (référés en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur les services de santé et de services sociaux) ayant des ressources financières limitées, de manière à enlever toute entrave à la fréquence des contacts entre les parents et leurs enfants.

7. Mandater la Fédération des organismes communautaires familles pour établir des normes minimales concernant les conditions entourant la supervision des droits d'accès et s'assurer du respect de celles-ci par les organismes offrant le service.

8. S'assurer que chaque ressource communautaire compte minimalement, parmi son personnel, sur un salarié; doté d'une formation professionnelle pertinente pour la supervision des visites.

9. Mandater la Fédération des organismes communautaires familles, en collaboration avec les centres jeunesse, pour proposer des modalités de soutien et d'encadrement clinique et élaborer un programme de formation à l'intention du personnel affecté à la supervision des visites.

10. Préciser les modalités visant à compenser financièrement les ressources communautaires pour les situations où leur personnel est appelé à témoigner à la Cour supérieure ou à la Chambre de la jeunesse, Cour du Québec.

11. Que des travaux soient menés conjointement entre la Fédération des organismes communautaires, les centres jeunesse et les CLSC afin d'élaborer un certain nombre de balises et de règles communes entourant la supervision des visites dans les ressources communautaires, notamment celles concernant le mandat de supervision et les rôles des différents acteurs

12. Que les visites supervisées demeurent individuelles et que la durée des mesures de supervision soit précisée et réévaluée à tous les 3 mois.

13. Qu'un protocole soit établi entre la Fédération des organismes communautaires, les CLSC et les centres jeunesse afin de préciser les modalités de collaboration et d'appui dans les situations plus complexes et de généraliser l'utilisation d'un outil servant à préciser le plan de supervision.

Ministère du Procureur général de l'Ontario (madame Judy Newman)

Le Comité a invité madame Judy Newman, coordonnatrice du programme des services de supervision des droits d'accès du ministère du Procureur général de l'Ontario, afin d'obtenir une description détaillée du programme des services de supervision des droits d'accès de l'Ontario ainsi que les étapes de développement franchies.

En 1992, le gouvernement ontarien a demandé la mise en place d'un projet pilote afin d'établir un programme de visites supervisées dispensé par des organismes communautaires à but non lucratif. Également, le fait qu'un juge ordonne à une personne en relation avec les parties d'effectuer la supervision cause un problème d'impartialité et cette situation soulève la question du manque de sécurité pour toutes les parties concernées. Les juges ont soulevé le besoin de services mieux organisés.

En résumé, le programme offre un financement de base aux organismes communautaires. Le financement ne vise que la visite supervisée ou l'échange supervisé dans les locaux de l'organisme

(organismes tels que les YMCA, l'Armée du salut). Seulement les cas de dossiers de divorce ou de séparation référés par la Cour sont concernés par ce programme. Les cas provenant de la protection de la jeunesse sont assurés par un autre programme. Une des raisons principales de cette division est d'éviter que les cas relatifs à la protection de la jeunesse, qui sont en général plus nombreux et prioritaires, mettent en danger la survie du service pour les parents séparés ou divorcés. Une entente de service est signée par le ministère du Procureur général de l'Ontario avec chaque organisme subventionné. Des règles de procédures et un programme de formation sont prévus dans cette entente. De plus, les organismes doivent transmettre au ministère un rapport mensuel statistique et un rapport annuel d'activités. Le ministère gère tout ce processus et dispense la formation grâce à quatre (4) ressources à temps complet (ETC) au ministère. L'organisme doit charger un tarif à l'utilisateur : maximum de 200 \$ par année par famille ou maximum de 25 \$ la visite. Toutefois, il ne peut refuser d'offrir le service aux familles à faible revenu. L'organisme doit cependant trouver d'autres sources de revenus.

Le budget total annuel du programme ontarien pour l'exercice financier 2002-2003 est de 4,3 M \$ pour 84 bureaux dans 52 districts sur 54 (les deux districts judiciaires manquants se situent à Toronto où il y a 4 districts sur 6 qui sont desservis par un centre) et inclut :

- 4 ETC au ministère du Procureur général;
- formation et frais de déplacement;
- 80 000 \$ par district (sauf Toronto); (39 centres et 13 « satellites » couvrent les 52 districts judiciaires; certains centres vont couvrir, en plus de leur district judiciaire respectif, un ou deux district(s) adjacent(s) que l'on appelle « satellite ». Lorsqu'un centre couvre un autre district, il reçoit un montant supplémentaire de 30 000 \$ pour un montant total de 110 000 \$ et lorsqu'il couvre deux autres districts, il reçoit alors un montant supplémentaire de 40 000 \$ pour un montant total de 120 000 \$)
- Toronto a 4 bureaux pour un total de 345 000 \$ (80 000 \$ x 4 + 25 000 \$).
- 25 000 \$ additionnels lorsque la population est de plus de 400 000 habitants (8 districts);
- 20 000 \$ additionnels pour les districts nordiques (7 districts).

Pour cette rencontre, un certain nombre de questions avaient été préparées et envoyées préalablement à madame Newman. Les questions et réponses obtenues lors de la rencontre du 9 avril 2003 sont présentées ci-après.

QUESTIONS :

1. Avant la mise en place de ce programme, est-ce que des services de supervision des droits d'accès (visites supervisées et échanges de garde) étaient dispensés ? Si oui, par qui et quels étaient les volumes d'activités approximatifs (afin d'évaluer l'impact du programme mis en place).

⇒ Avant 1992, très peu de centres offraient ce service. Il n'y avait pas d'uniformité ni de structure clairement établie. Aucun ministère n'était responsable de ce dossier. Ce type de service s'avérait dispendieux et non rentable. Le tribunal, donc, ordonnait à la famille, à des amis ou à des prêtres de superviser les visites ou les échanges. Il n'y a pas de données au sujet des services avant cette date.

2. Quelles étaient les raisons qui ont motivé la mise en place du programme provincial ? Aviez-vous fait une étude d'opportunité (état de situation) ? Quelles étaient les problématiques ?

⇒ En 1992, le gouvernement ontarien a demandé la mise en place d'un projet pilote afin d'établir un programme de visites supervisées dispensé par des organismes communautaires à but non

lucratif. Également, le fait qu'un juge ordonne à une personne en relation avec les parties d'effectuer la supervision cause un problème d'impartialité et cette situation soulève la question du manque de sécurité pour toutes les parties concernées. Les juges ont soulevé le besoin de services mieux organisés.

3. Pourquoi le programme actuel ne couvre-t-il que les ordonnances de la Cour (séparations et divorces) et non les dossiers où les enfants sont pris en charge par la société d'aide à l'enfance (*Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, équivalent au Québec à la *Loi sur la protection de la jeunesse* ?)

⇒ La philosophie du programme de visites supervisées est de procurer un endroit neutre et sécuritaire, centré sur l'enfant. On ne peut affirmer que d'assurer la supervision des enfants placés sous la protection de la jeunesse soit de demeurer neutre, puisque l'État a décidé de retirer les enfants du milieu familial et de les placer sous la protection de l'État. Il y a donc un parti pris. De plus, avoir dans un même centre les deux types d'ordonnances n'est pas approprié puisqu'il y a une différence entre les enfants victimes de violence ou d'abus sexuelles et ceux dont la relation avec leurs parents est tendue et difficile dans le cas d'une séparation ou d'un divorce. Également, assurer le service pour les deux types d'ordonnances s'avérerait trop coûteux et mettrait en danger la survie du service pour les parents séparés ou divorcés puisqu'il y a plus de cas relatifs à la protection de la jeunesse. Ceux-ci sont prioritaires et dépasseraient l'autre clientèle. De plus, le service peut refuser un dossier de divorce alors qu'en matière de protection, le service doit être donné.

4. Quel est l'organigramme de l'organisme (ou la direction) responsable du programme, la constitution, le nombre d'employés ainsi que le budget alloué ?

⇒ Le Programme de visites supervisées relève du Ministère du Procureur général. Le programme fait partie de la branche du Business Advisory Unit et rend compte au sous-ministre adjoint de la Division des services à la famille. Quatre personnes s'occupent du programme : une coordonnatrice du programme, une analyste, une assistante du programme et une assistance administrative. Le programme dispose d'un budget de 4,3 millions par année.

5. Description du programme :

- 5.1 Quels sont les critères d'admissibilité au programme (personnel rémunéré et bénévole, formation du personnel, règles de sécurité, aménagement des lieux, organisation des services, heures d'ouverture, ratio de supervision) ?

⇒ Le contrat entre le ministère et l'organisme détermine tous les aspects encadrant le programme de supervision des droits d'accès. Le contrat prévoit le montant de la subvention accordée à l'organisme, les responsabilités de l'organisme (être un OBNL, offrir un environnement sécuritaire, centré sur l'enfant, répondre aux besoins de la communauté, etc.), les responsabilités ainsi que les qualifications du coordonnateur, la formation des professionnels et bénévoles, l'obligation d'avoir une assurance, etc.

L'expérience du programme a démontré, qu'idéalement pour le parent et l'enfant, la durée de la visite doit se situer entre 2h et 2h30 maximum. Il doit toujours y avoir deux superviseurs, dont un rémunéré. Par conséquent, le ratio est de deux superviseurs pour une ou deux familles.

- 5.2 Y a-t-il une réglementation qui régit le programme et qui en précise les normes ou est-ce des normes administratives ?

⇒ Il n'y a pas de loi ou de règlement qui encadre ce programme. Par contre, l'article 34 du *Children's Law Reform Act* prévoit que le juge peut ordonner un droit d'accès supervisé si le

service est sécuritaire. La personne ou l'organisme, qui doit être un OBNL, peut refuser la supervision. Bien que les centres soient autonomes, ils sont redevables pour les aspects financiers et les normes qui sont précisées au contrat.

5.3 Un plan d'intervention est-il établi pour chaque dossier famille (ex : objectifs visés par la supervision, motif de référence, degré de surveillance requis, fréquence des visites en fonction de l'âge des enfants, modalités de révision, etc.) ? Si oui, par qui est-il produit ? Sinon, y a-t-il un suivi des dossiers (ex : révision après 6 mois) ?

⇒ Non, un plan d'intervention n'est pas établi pour chaque dossier. Le plan est parfois décidé par certains juges ou établi par les parties elles-mêmes. Il n'y a pas pour l'instant une politique de révision après un certain nombre de mois. Cependant, il y a une volonté de changer cette approche afin de permettre une révision des dossiers après un maximum de deux ans.

5.4 Est-ce que tous les centres ont une tarification ? Est-elle uniforme pour tous les centres ou chacun a-t-il développé sa propre tarification en fonction des lignes directrices du programme ? Y a-t-il des problématiques particulières relativement à la tarification ?

⇒ Les centres ont tous leur propre tarification si bien que celle-ci n'est pas uniforme. Les lignes directrices du programme imposent un maximum de 25\$ par visite ou de 200\$ par année par famille. Il arrive que certains utilisateurs ne puissent payer, dans ce cas, l'accès au service est gratuit. Il est évident que les utilisateurs ne sont pas toujours d'accord avec le principe de devoir payer pour voir leurs enfants. La philosophie du programme n'est pas de devoir payer pour voir ses enfants mais pour avoir accès à un service neutre et sécuritaire. C'est plutôt cet aspect qu'il faut considérer dans l'imposition d'une tarification.

5.5 Est-ce que le personnel des centres est appelé à produire des rapports pour la Cour ainsi qu'à témoigner à la Cour ? Y a-t-il une tarification pour les rapports ? Quelle est-elle et qui en débourse les frais ?

⇒ Le personnel est formé pour prendre des notes de la visite supervisée. Le témoignage à la cour ne peut être fait qu'en relation avec ces notes prises lors des visites. Ces notes se limitent à une constatation de faits et non à un jugement porté sur le comportement des parties. C'est d'ailleurs pourquoi ils n'ont pas à témoigner souvent à la cour. Le guide des meilleures pratiques impose un plafond de 250\$ pour un rapport. Les utilisateurs du service, les avocats et l'aide juridique déboursent les frais des rapports.

5.6 Y a-t-il des statistiques sur le nombre d'annulations des visites et des échanges ? Est-ce que des sanctions sont prévues lors de plusieurs annulations ?

⇒ Certains services ont des frais d'annulation ou de retards qui varient entre 25\$ et 50\$. Si une visite est annulée trois fois de suite sans motif, les utilisateurs ne peuvent plus recevoir le service.

5.7 Est-ce que les services offerts par les centres et les satellites sont accessibles pour l'ensemble de la population de l'Ontario ? Sinon, est-ce que le programme prévoit des alternatives ?

⇒ Il y a 84 centres à travers la province couvrant les 52 districts judiciaires sur 54 dont 17 tribunaux unifiés de la famille et 13 sites satellites (qui dépendent du service d'un district voisin). Autant les grandes villes que les régions éloignées sont desservies.

5.8 Est-ce que les centres acceptent tous les dossiers référés par la Cour ou dans certains cas peuvent-ils refuser des dossiers compte tenu de leur complexité (ex : dossiers qui demandent des interventions cliniques par un professionnel en psychologie ou degré de violence élevé) ?

⇒ Selon la *Children's Law Reform Act*, une personne ou un organisme peut refuser une ordonnance de supervision, peu importe la raison.

5.9 Est-ce que les centres se sont dotés d'un code d'éthique ?

⇒ Il n'y a pas à proprement parler de code d'éthique. Certaines normes sont prévues au contrat entre l'organisme et le ministère.

5.10 Un mécanisme est-il prévu pour recevoir les plaintes (protection du public) et est-ce que des sanctions sont prévues pour ces situations ?

⇒ Les centres doivent se doter d'une politique de gestion des plaintes. Généralement, l'utilisateur doit déposer une plainte (un formulaire est réservé à cette fin) par écrit au centre visé et la plainte sera traitée par le comité du centre. Si l'utilisateur n'est pas satisfait de la décision, la plainte sera traitée par la coordonnatrice du programme du ministère du Procureur Général. La coordonnatrice tente de trouver une solution avec les deux parties.

5.11 Pourquoi les centres n'offrent-ils pas de services complémentaires aux usagers (médiation, coparentalité, ateliers pour les enfants, etc.) ?

⇒ Il y a trois raisons principales qui l'explique : le personnel n'a pas la formation pour assurer d'autres services, ce ne sont pas des professionnels. Cela empièterait sur la neutralité du personnel, à moins de le faire avec du personnel différent. Le personnel n'a pas le temps nécessaire pour offrir ces services et cela n'est pas l'objectif du programme. Le personnel peut référer aux services appropriés.

5.12 Comment a été établie la subvention par centre (centre et satellite), est-ce en fonction des coûts réels ?

⇒ Le montant de la subvention a été déterminé par une analyse des coûts réels des centres en 1998. Puisque le programme était déjà en place à cette époque, cela fut possible. Il s'agit d'un financement de base qui ne couvre pas tous les besoins.

6. Bilan du programme :

6.1 Si vous aviez à recommencer, y a-t-il des choses que vous ne feriez pas ou que vous feriez différemment ? Quelles recommandations feriez-vous à une province qui voudrait implanter un tel programme ?

⇒ Premièrement, le programme doit être implanté dans le contexte d'une approche communautaire du service. Également, il faut développer une procédure précise d'implantation des centres (éviter les centres satellites). Ensuite, il faut s'assurer de collecter des données statistiques standardisées afin d'obtenir de l'information pertinente et constante. Il faut prévoir un mécanisme de révision des dossiers dans un maximum de 2 ans. De plus, il faut employer des critères différents pour desservir une région géographiquement plus grande que d'autres. Finalement, le ministère développe présentement un programme informatique permettant aux différents centres de lui transmettre par Internet les données demandées.

6.2 Est-ce qu'une évaluation des services est prévue par les usagers ?

⇒ Oui, le service a d'ailleurs déjà été évalué. Cet exercice doit être continuellement fait. L'évaluation du service se fait auprès des utilisateurs du service (parents et enfants), du personnel du centre, du coordonnateur du centre, des juges et avocats.

7. Est-ce que vous estimez que la demande pour les services de supervision des droits d'accès est en croissance ou que vous avez déjà rejoint l'ensemble de la clientèle potentielle ?

⇒ Oui, la demande est en croissance, il y a même des listes d'attente par endroits. Rejoindre la clientèle potentielle dépend du financement. Le programme devrait atteindre son rythme de croisière d'ici deux ans.

Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF)

Le Comité a rencontré des représentantes de la FQOCF, mesdames Marie Rhéaume et Louisiane Côté, le 27 mai 2003. Les faits saillants de cette rencontre sont présentés ci-dessous :

- 1) Manque de financement pour assurer adéquatement les services de SDA.
- 2) Manque d'organismes offrant les services de SDA :
 - Recommande au moins une ressource par district judiciaire
 - Recommande d'établir des points de services pour desservir certaines régions.
- 3) Disparités territoriales importantes au niveau de l'offre de service.
- 4) Gestion complexe et niveau de responsabilités élevé (ex : sécurité).
- 5) Formation du personnel adaptée aux services de SDA et un niveau d'encadrement élevé.
- 6) Les organismes doivent avoir une approche famille et opter pour une position neutre à l'égard des parents.
- 7) Différence de traitement des dossiers (en ce qui concerne la clarté du mandat, la complexité, la présence d'intervenants au dossier, le tarif) entre les dossiers référés par la Cour supérieure et les Centres jeunesse en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
 - Recommande qu'un procureur à l'enfant soit nommé pour les dossiers provenant de la Cour supérieure.
- 8) Élaborer des règles de pratique des services de SDA afin d'assurer la qualité et l'uniformité des services à travers la province.
- 9) Possibilité pour les organismes de refuser un dossier lorsque la sécurité de l'enfant et de toute personne est en péril.
- 10) Seul un employé régulier de l'organisme devrait faire la supervision des visites et non un bénévole.
- 11) Les bénévoles et les stagiaires ne devraient agir qu'en tant que soutien à l'équipe ou comme deuxième superviseur.

- 12) Le ratio de supervision devrait être de un intervenant par famille.
- 13) Le même intervenant devrait être attribué à une même famille.
- 14) Communiquer seulement l'information pertinente nécessaire à la continuité de la routine aux parents sur le déroulement des visites.
- 15) Les rapports d'observation devraient demeurer factuels.
- 16) Les services de SDA sont centrés sur la sécurité et le meilleur intérêt de l'enfant. Dans le cas d'un conflit, la sécurité de l'enfant doit primer.
- 17) Il devrait y avoir un délai de révision des dossiers aux six mois dans tous les cas.
- 18) Possibilité de référer vers d'autres services complémentaires : médiation, séminaire sur la coparentalité, service de soutien à l'enfant vivant un conflit familial.
- 19) Les services de SDA devraient être offerts gratuitement; cependant, s'il y a une tarification, les deux parents devraient contribuer.
- 20) La Fédération est d'accord avec le principe d'ententes de services incluant un financement de base et une reddition de compte annuelle. Elle préfère un système où l'élaboration de normes, l'accréditation et la formation sont effectuées par une association provinciale plutôt que de créer une unité gouvernementale pour gérer le programme.

Afin d'orienter les discussions, une grille de questions avait été élaborée et transmise à la FQOCF avant la rencontre. Les questions sont présentées ci-dessous :

1. Court exposé sur les problématiques reliées aux services de supervision des droits d'accès (visites supervisées et échanges de garde).
2. Selon vous, pour quels motifs certains centres offrant les services de SDA ne sont pas membres de votre Fédération ? Est-ce que les organismes doivent être des « maisons de la Famille » pour faire partie de la Fédération ou si tous les organismes communautaires pourraient en faire partie. Est-ce que vous pourriez refuser une demande d'adhésion d'un organisme ? Si oui, pour quelles raisons?
3. Est-ce que d'autres associations comme la vôtre regroupent des maisons de la Famille ? Si oui, lesquelles?
4. Vous avez entrepris des démarches concernant l'encadrement des pratiques des services de SDA afin d'assurer la qualité et l'uniformité des services à travers la province. Où en êtes-vous aujourd'hui et qu'est-ce qu'il reste à faire?
5. Tous les organismes offrant les services de supervision des droits d'accès devraient-ils être encadrés par des normes (réglementation, politiques, etc.)?
6. Avez-vous des commentaires ou des recommandations concernant le nombre de ressources à travers la province offrant les services de SDA, à votre avis, sont-elles suffisantes ? De quelle façon, pourraient être comblés les besoins en régions rurales où les distances sont importantes et les transports en commun quasi inexistantes?

7. Les dossiers sont référés en grande majorité par la Cour supérieure ou les Centres jeunesse en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse. D'après-vous, y a-t-il des différences entre les cas référés par l'un ou l'autre en ce qui concerne : la clarté du mandat confié à l'organisme? les tarifs? la lourdeur et la complexité des cas? le suivi des dossiers?
8. Est-ce qu'il arrive que des dossiers référés soient trop complexes compte tenu des ressources dont disposent l'organisme, ou compte tenu qu'ils nécessitent plutôt des soins cliniques (qui ne sont pas offerts par ces organismes) ? Si oui, que se passe-t-il ? Est-ce que l'organisme continue d'offrir les services ou existe-t-il un mécanisme (procédure) qui permette aux organismes de les référer à des services plus appropriés?
9. Sur quelle base les organismes déterminent si la supervision devrait être individuelle ou de groupe et si le personnel qui effectue la supervision devrait être un bénévole ou un employé régulier ? Quel est l'implication du parent gardien dans le cadre d'un plan de supervision?
10. Y a-t-il des différences parmi les parents usagers du service de SDA selon le sexe?
11. Croyez-vous que les organismes transmettent suffisamment d'information aux deux parents sur le déroulement des visites (ex : informer le parent gardien concernant les activités d'un jeune enfant, s'il a mangé, s'il a dormi, etc.), sur les motifs d'annulation d'une visite ou d'un échange, etc.? Sinon, quelles seraient vos recommandations à ce sujet ?
12. Y a-t-il des problématiques particulières concernant l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels?
13. Quelles sont les principales plaintes, fondées ou non, reçues par les organismes concernant ces services?
14. Que pensez-vous des principes suivants : Le but premier des services de supervision des droits d'accès est d'offrir à l'enfant un accès à son(ses) parent(s) dans un lieu neutre et sécuritaire et que son intérêt doit être au centre des préoccupations. Ces services doivent revêtir un caractère exceptionnel et transitoire et le consentement des deux parents et du centre offrant les services est nécessaire pour que les services soient rendus.
15. Que pensez-vous du processus suivant : Le juge fixe dans l'ordonnance ou entérine un consentement qui précise la fréquence des visites ou des échanges de garde, les motifs de référence, identifie un intervenant (ex : CLSC) pour les cas lourds, fixe, s'il y a lieu, qui paie pour les services (le père, la mère ou les deux) et finalement précise le délai de révision (ex : 6 mois à un an). L'organisme gère le plan de supervision et précise le jour et l'heure, la durée de la visite (**qui ne devrait pas excéder trois heures**), le ratio de supervision (nombre d'intervenants par famille) et le choix du superviseur (bénévole ou intervenant) en fonction des informations contenues dans l'ordonnance du tribunal ou le consentement des parties.
16. Avez-vous des recommandations concernant les rapports d'observation, les rapports synthèses pour le tribunal ou les comparutions au tribunal?
17. Quelle utilité voyez-vous à une offre de services complémentaires au service de SDA? Ces services devraient-ils être offerts par la communauté? Pourquoi?
18. Que pensez-vous du fait que les organismes puissent établir une tarification en fonction de lignes directrices? Cette tarification devrait-elle être fonction des revenus?
19. Dans la perspective où le gouvernement créerait un programme gouvernemental relatif aux services de supervision des droits d'accès, et que ce programme nécessiterait la signature d'ententes de services incluant un financement de base et une reddition de compte sur une base annuelle, seriez-vous prêts à recommander à vos organismes de signer de telles ententes de services?
20. Si on voulait évaluer le besoin potentiel pour ces services, comment procéderiez-vous?

Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté au Québec

Le Comité a rencontré des représentantes du Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale, mesdames Nicole Maillé et Louise Riendeau, et de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté au Québec, mesdames Martine Labrie, Isabelle Marchand et Denyse St-Pierre, le 4 juin 2003. Les faits saillants de cette rencontre sont présentés ci-dessous :

- 1) Les services de SDA s'adressent à différents types de problèmes. Les références de violence conjugale doivent être considérées différemment des autres références (toxicomanie, aliénation parentale, reprise de contact).
- 2) Les services de SDA ne peuvent revêtir un caractère exceptionnel dans les cas de violence conjugale. Au contraire, les juges n'ordonnent pas assez souvent l'utilisation de ces services dans les situations de violence et dans certaines régions, les femmes doivent trouver elles-mêmes une solution qui compromet leur sécurité et celle de leurs enfants.
- 3) Il y a un manque d'organismes offrant les services de SDA. Difficulté d'accès et à certains endroits, les cas provenant de la DPJ sont priorités.
 - Au moins une ressource par district judiciaire.
- 4) Le but premier des services de SDA, centré sur l'intérêt de l'enfant, est d'assurer sa sécurité et celle de ses proches lorsqu'il a accès à son ou ses parents (la sécurité avant la neutralité).
- 5) Avant d'ordonner des droits d'accès supervisés, le juge devrait ordonner au parent violent de suivre une thérapie.
- 6) Le juge doit s'assurer de la faisabilité de l'ordonnance auprès des services de SDA.
- 7) Seul un employé régulier de l'organisme devrait superviser une visite et non un bénévole.
- 8) Le ratio de supervision devrait être de un intervenant pour une famille et au moins deux intervenants devraient être présents en tout temps.
- 9) Personnel rémunéré, formé et imputable car il a de grandes responsabilités et il y a beaucoup de risques à gérer.
- 10) Établir un réseau entre les organismes offrant les services de SDA et les maisons d'hébergement afin d'offrir une formation adéquate sur la problématique de la violence conjugale. En général, il y a un manque de formation et de connaissance sur la problématique de la violence conjugale.
- 11) Capacité de décoder l'information pertinente et sécuritaire qui peut être divulguée aux parents.
- 12) Obligation d'arrêter les visites lorsque la sécurité de l'enfant et du parent victime de violence conjugale est en jeu.
- 13) Formaliser un lien entre les lieux de supervision et le système de justice. Lorsque l'organisme met fin à la supervision, le tribunal doit en être saisi (rapport au tribunal).

- 14) Mesures de sécurité : avoir deux accès distincts et pas d'aires ouvertes, bouton panique, caméra extérieure, règles de déroulement des visites (mesures semblables à celles des maisons d'hébergement).
- 15) Les services de SDA devraient être gratuits. Cependant, en cas de tarification, c'est le parent visiteur qui doit payer et celle-ci doit être établie en fonction de ses revenus.

Afin d'orienter les discussions, une grille de questions avait été élaborée et transmise aux deux groupes avant la rencontre. Les questions sont présentées ci-dessous :

1. Court exposé sur les problématiques reliées aux services de supervision des droits d'accès (visites supervisées et échanges de garde).
2. Estimez-vous que les services de supervision des droits d'accès (SDA) sont accessibles dans l'ensemble de la province et dans un délai raisonnable ?
3. Croyez-vous que les organismes transmettent suffisamment d'information aux deux parents sur le déroulement des visites (ex : informer le parent gardien concernant les activités d'un jeune enfant, s'il a mangé, s'il a dormi, etc.), sur les motifs d'annulation d'une visite ou d'un échange, etc. ? Sinon, quelles seraient vos recommandations à ce sujet ?
4. À votre connaissance, pouvez-vous donner :
 - des exemples de supervision qui se sont mal déroulées.
 - des exemples de supervision qui se sont bien déroulées.
5. Que pensez-vous des principes suivants : Le but premier des services de supervision des droits d'accès est d'offrir à l'enfant un accès à son(ses) parent(s) dans un lieu neutre et sécuritaire et que son intérêt doit être au centre des préoccupations. Ces services doivent revêtir un caractère exceptionnel et transitoire et le consentement des deux parents et du centre offrant les services est nécessaire pour que les services soient rendus.
6. Que pensez-vous du processus suivant : Le juge fixe dans l'ordonnance ou entérine un consentement qui précise la fréquence des visites ou des échanges de garde, les motifs de référence, identifie un intervenant (ex : CLSC) pour les cas lourds, fixe, s'il y a lieu, qui paie pour les services (le père, la mère ou les deux) et finalement précise le délai de révision (ex : 6 mois à un an). L'organisme gère le plan de supervision et précise le jour et l'heure, la durée de la visite (**qui ne devrait pas excéder trois heures**), le ratio de supervision (nombre d'intervenants par famille) et le choix du superviseur (bénévole ou intervenant) en fonction des informations contenues dans l'ordonnance du tribunal ou le consentement des parties.
7. Lorsqu'il y a ordonnance pour une supervision de droits d'accès dans des cas de violence familiale ou conjugale, qu'est-ce que le service doit pouvoir offrir en priorité (par rapport aux autres problématiques) ? Quels sont les besoins des femmes victimes de violence par rapport à ce service ?
8. Quelles mesures de sécurité recommanderiez-vous concernant l'aménagement physique des lieux ?
9. Quelles mesures de sécurité recommanderiez-vous concernant le fonctionnement des services de supervision des droits d'accès (organisation des services, ratio de supervision, heures d'ouverture, accès à l'information, etc.) ?
10. Avez-vous des recommandations concernant le personnel (ex : nombre de bénévoles vs personnel rémunéré) ainsi que la formation du personnel ? Si oui, lesquelles ?

11. Est-ce qu'il arrive que des dossiers référés soient trop complexes compte tenu des ressources dont disposent l'organisme, ou compte tenu qu'ils nécessitent plutôt des soins cliniques (qui ne sont pas offerts par ces organismes) ? Si oui, que se passe-t-il ? Est-ce que l'organisme continue d'offrir les services ou existe-t-il un mécanisme (procédure) qui permette aux organismes de les référer à des services plus appropriés ?
12. Quelle utilité voyez-vous à une offre de services complémentaires au service de SDA ? Ces services devraient-ils être offerts par la communauté ? Pourquoi ?
13. Est-ce que vous croyez justifié qu'un tarif soit demandé aux utilisateurs du service et ce, afin que les organismes puissent rendre les services dans des lieux propres, convenablement aménagés et sécuritaires ? Quelle devrait être la base de la tarification ?
14. Dans la perspective où le gouvernement créerait un programme gouvernemental relatif aux services de supervision des droits d'accès, et que ce programme nécessiterait la signature d'ententes de services incluant un financement de base et une reddition de compte sur une base annuelle, seriez-vous d'accord à ce que les organismes communautaires signent de telles ententes de services ?
15. Si on voulait évaluer le besoin potentiel pour ces services, comment procéderiez-vous ?

Association lien pères enfants de Québec

Le Comité a rencontré des représentants de l'Association lien pères enfants de Québec, messieurs Rock Turcotte et Orélien Lessard, le 4 juin 2003. Les faits saillants de cette rencontre sont présentés ci-dessous :

- 1) Il y a un certain nombre de dossiers qui ne devraient pas se retrouver en visites ou échanges supervisés. Soit que la situation fait en sorte que les contacts enfant/parent ne peuvent jamais évoluer et donc les services devraient cesser, soit que le besoin de supervision n'est plus nécessaire mais qu'aucune révision n'est effectuée.
- 2) Les juges ordonnent parfois trop facilement les visites supervisées lorsqu'il y a une plainte (ex : violence, abus) contre un parent. Il y a plusieurs cas de fausses allégations pour lesquelles les pères sont traités avec une présomption de culpabilité lors des visites supervisées. Ils vivent alors un sentiment de frustration et d'humiliation. Certains décident même de ne pas exercer leur droit d'accès puisqu'ils considèrent que le fait d'aller dans un lieu de visites supervisées c'est d'admettre leur culpabilité.
- 3) Difficulté d'établir un contact entre le parent et l'enfant à l'intérieur d'une rencontre de deux heures, donc remise en question des services de supervision des droits d'accès.
- 4) Les services devraient être exceptionnels, temporaires et définis dans le temps (4 à 5 rencontres maximum). Les services devraient déboucher sur autre chose ou sinon ils devraient cesser.
- 5) Le délai de révision des dossiers devrait être de trois mois.
- 6) Le personnel devrait être formé en tenant compte du contexte de la problématique, être impartial et neutre (présentement, il y a un manque de neutralité dans certains organismes).
- 7) Le personnel devrait connaître de quelle façon transmettre l'information et quelle information il doit transmettre aux parents.

- 8) Le ratio de supervision devrait être de un superviseur pour quelques familles afin d'encourager l'interaction entre elles (en fonction des situations).
- 9) Les utilisateurs devraient être bien informés sur les services.
- 10) L'ambiance doit être propice aux activités qui s'y déroulent et le lieu devrait contenir des jouets en fonction de l'âge des enfants ainsi qu'une cour extérieure.
- 11) Plutôt que d'avoir un organisme offrant les services de SDA, il devrait y avoir un service d'accompagnement par un professionnel qui surveillerait la visite entre l'enfant et le parent non gardien à la résidence de ce dernier; ce contexte serait beaucoup plus naturel et faciliterait le contact.
- 12) D'accord pour une tarification mais les deux parents devraient payer à parts égales.

Afin d'orienter les discussions, une grille de questions avait été élaborée et transmise à l'Association avant la rencontre. Les questions sont présentées ci-dessous :

1. Court exposé sur les problématiques reliées aux services de supervision des droits d'accès (visites supervisées et échanges de garde).
2. Quelles sont les difficultés soulevées par vos membres qui ont utilisé les services de supervision des droits d'accès ?
3. Estimez-vous que les services de supervision des droits d'accès (SDA) sont accessibles dans l'ensemble de la province et dans un délai raisonnable ?
4. Croyez-vous que les organismes transmettent suffisamment d'information aux deux parents sur le déroulement des visites (ex : informer le parent gardien concernant les activités d'un jeune enfant, s'il a mangé, s'il a dormi, etc.), sur les motifs d'annulation d'une visite ou d'un échange, etc. ? Sinon, quelles seraient vos recommandations à ce sujet ?
5. Que pensez-vous des principes suivants : Le but premier des services de supervision des droits d'accès est d'offrir à l'enfant un accès à son(ses) parent(s) dans un lieu neutre et sécuritaire et que son intérêt doit être au centre des préoccupations. Ces services doivent revêtir un caractère exceptionnel et transitoire et le consentement des deux parents et du centre offrant les services est nécessaire pour que les services soient rendus.
6. Que pensez-vous du processus suivant : Le juge fixe dans l'ordonnance ou entérine un consentement qui précise la fréquence des visites ou des échanges de garde, les motifs de référence, identifie un intervenant (ex : CLSC) pour les cas lourds, fixe, s'il y a lieu, qui paie pour les services (le père, la mère ou les deux) et finalement précise le délai de révision (ex : 6 mois à un an). L'organisme gère le plan de supervision et précise le jour et l'heure, la durée de la visite (**qui ne devrait pas excéder trois heures**), le ratio de supervision (nombre d'intervenants par famille) et le choix du superviseur (bénévole ou intervenant) en fonction des informations contenues dans l'ordonnance du tribunal ou le consentement des parties.
7. Avez-vous des recommandations concernant l'aménagement physique des lieux ? Si oui, lesquelles ? Êtes-vous satisfaits des activités proposées aux enfants par les centres? Sont-elles adaptées pour les enfants de tous les âges ?
8. Avez-vous des recommandations concernant le fonctionnement des services de supervision des droits d'accès : organisation des services, ratio de supervision (nombre d'intervenant par famille), heures d'ouverture, durée des visites, annulation des visites, accès à l'information, approche, etc. Si oui, lesquelles ?

9. Avez-vous des recommandations concernant le personnel (ex : nombre de bénévoles vs personnel rémunéré) ainsi que la formation du personnel ? Si oui, lesquelles ?
10. Est-ce qu'il arrive que des dossiers référés soient trop complexes compte tenu des ressources dont disposent l'organisme, ou compte tenu qu'ils nécessitent plutôt des soins cliniques (qui ne sont pas offerts par ces organismes) ? Si oui, que se passe-t-il ? Est-ce que l'organisme continue d'offrir les services ou existe-t-il un mécanisme (procédure) qui permette aux organismes de les référer à des services plus appropriés ?
11. Quelle utilité voyez-vous à une offre de services complémentaires au service de SDA ? Ces services devraient-ils être offerts par la communauté ? Pourquoi ?
12. Est-ce que vous croyez justifié qu'un tarif soit demandé aux utilisateurs du service et ce, afin que les organismes puissent rendre les services dans des lieux propres, convenablement aménagés et sécuritaires ? Quelle devrait être la base de la tarification ?
13. Dans la perspective où le gouvernement créerait un programme gouvernemental relatif aux services de supervision des droits d'accès, et que ce programme nécessiterait la signature d'ententes de services incluant un financement de base et une reddition de compte sur une base annuelle, seriez-vous d'accord à ce que les organismes communautaires signent de telles ententes de services ?
14. Si on voulait évaluer le besoin potentiel pour ces services, comment procéderiez-vous ?

Monsieur Gilles Rondeau, chercheur sur la condition masculine à l'Université de Montréal

Le Comité a échangé avec monsieur Gilles Rondeau, chercheur sur la condition masculine à l'Université de Montréal, par conférence téléphonique le 4 juin 2003. Les faits saillants de cette discussion sont présentés ci-dessous :

- 1) Il y a différents cas qui sont référés aux services de SDA. Il est important de les différencier afin de répondre aux besoins particuliers de chacun (toxicomanie, violence conjugale, reprise de contact, aliénation parentale).
- 2) Dans certains cas complexes, il serait préférable de ne pas avoir recours aux services de SDA.
- 3) Plusieurs personnes ont des difficultés d'accès aux services de supervision, particulièrement en région éloignée.
- 4) L'organisme qui offre les services de SDA doit être un organisme favorable au bien-être de l'enfant et non favorable à l'une des parties (neutralité).
- 5) Il ne faut pas exiger le consentement des deux parties pour l'accès aux services de SDA. En l'exigeant, cela peut devenir un moyen de nuire à l'autre parent d'avoir accès à ses enfants. Par contre, il faut au moins avoir le consentement du parent visiteur et de l'organisme.
- 6) En bénéficiant d'une formation spécialisée sur la problématique des services de SDA, le personnel superviseur peut être constitué d'intervenants réguliers de l'organisme et de bénévoles dans bien des cas, en autant que le rôle de ces derniers se limite à de la surveillance.
- 7) Le lieu des rencontres doit favoriser des activités avec les enfants (présence de jouets pour tous les âges).

- 8) Ce n'est pas le rôle des organismes des services de SDA d'offrir d'autres services pouvant aider les utilisateurs. Par contre, ils doivent connaître les autres ressources pertinentes afin d'y référer les utilisateurs.
- 9) Il est justifié de demander une tarification aux usagers.

Afin d'orienter les discussions, une grille de questions avait été élaborée et transmise à monsieur Rondeau avant la rencontre. Les questions sont les suivantes :

1. Court exposé sur les problématiques reliées aux services de supervision des droits d'accès (visites supervisées et échanges de garde).
2. Quelles sont les difficultés soulevées par vos membres qui ont utilisé les services de supervision des droits d'accès ?
3. Estimez-vous que les services de supervision des droits d'accès (SDA) sont accessibles dans l'ensemble de la province et dans un délai raisonnable ?
4. Croyez-vous que les organismes transmettent suffisamment d'information aux deux parents sur le déroulement des visites (ex : informer le parent gardien concernant les activités d'un jeune enfant, s'il a mangé, s'il a dormi, etc.), sur les motifs d'annulation d'une visite ou d'un échange, etc. ? Sinon, quelles seraient vos recommandations à ce sujet ?
5. Que pensez-vous des principes suivants : Le but premier des services de supervision des droits d'accès est d'offrir à l'enfant un accès à son(ses) parent(s) dans un lieu neutre et sécuritaire et que son intérêt doit être au centre des préoccupations. Ces services doivent revêtir un caractère exceptionnel et transitoire et le consentement des deux parents et du centre offrant les services est nécessaire pour que les services soient rendus.
6. Que pensez-vous du processus suivant : Le juge fixe dans l'ordonnance ou entérine un consentement qui précise la fréquence des visites ou des échanges de garde, les motifs de référence, identifie un intervenant (ex : CLSC) pour les cas lourds, fixe, s'il y a lieu, qui paie pour les services (le père, la mère ou les deux) et finalement précise le délai de révision (ex : 6 mois à un an). L'organisme gère le plan de supervision et précise le jour et l'heure, la durée de la visite (**qui ne devrait pas excéder trois heures**), le ratio de supervision (nombre d'intervenants par famille) et le choix du superviseur (bénévole ou intervenant) en fonction des informations contenues dans l'ordonnance du tribunal ou le consentement des parties.
7. Avez-vous des recommandations concernant l'aménagement physique des lieux ? Si oui, lesquelles ? Êtes-vous satisfaits des activités proposées aux enfants par les centres ? Sont-elles adaptées pour les enfants de tous les âges ?
8. Avez-vous des recommandations concernant le fonctionnement des services de supervision des droits d'accès : organisation des services, ratio de supervision (nombre d'intervenant par famille), heures d'ouverture, durée des visites, annulation des visites, accès à l'information, approche, etc. Si oui, lesquelles ?
9. Avez-vous des recommandations concernant le personnel (ex : nombre de bénévoles vs personnel rémunéré) ainsi que la formation du personnel ? Si oui, lesquelles ?
10. Est-ce qu'il arrive que des dossiers référés soient trop complexes compte tenu des ressources dont disposent l'organisme, ou compte tenu qu'ils nécessitent plutôt des soins cliniques (qui ne sont pas offerts par ces organismes) ? Si oui, que se passe-t-il ? Est-ce que l'organisme continue d'offrir les services ou existe-t-il un mécanisme (procédure) qui permette aux organismes de les référer à des services plus appropriés ?
11. Quelle utilité voyez-vous à une offre de services complémentaires au service de SDA ? Ces services devraient-il être offerts par la communauté ? Pourquoi ?

12. Est-ce que vous croyez justifié qu'un tarif soit demandé aux utilisateurs du service et ce, afin que les organismes puissent rendre les services dans des lieux propres, convenablement aménagés et sécuritaires ? Quelle devrait être la base de la tarification?
13. Dans la perspective où le gouvernement créerait un programme gouvernemental relatif aux services de supervision des droits d'accès, et que ce programme nécessiterait la signature d'ententes de services incluant un financement de base et une reddition de compte sur une base annuelle, seriez-vous d'accord à ce que les organismes communautaires signent de telles ententes de services ?
14. Si on voulait évaluer le besoin potentiel pour ces services, comment procéderiez-vous ?

ANNEXE 6

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS AU CANADA

TABEAU COMPARATIF DES SERVICES DE SUPERVISIONS DES DROIT D'ACCÈS AU CANADA

Description :	Colombie-Britannique	Manitoba	Terre-Neuve et Labrador	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan
	Des services de visites supervisées de différents niveaux sont offerts de façon limitée aux parents et aux enfants dans les cas de violence, d'alcoolisme ou d'instabilité mentale d'un parent, lorsque les compétences des parents sont inadéquates ou encore lorsque le parent n'a pas vu l'enfant depuis longtemps. Le programme a fait l'objet d'une évaluation, menée par les services de justice familiale en décembre 1995.	Les services à la famille versent un financement à plusieurs organismes communautaires qui offrent des services de visites supervisées.	Le tribunal unifié de la famille offrira ce service aux familles soit au tribunal même, soit un autre lieu. Ce service n'est offert que si le tribunal l'ordonne. Le service a fait l'objet d'une évaluation continue. Ce service est régi par l'article 40, <i>Children Act</i> , RSN 1990, c.C-13.	Des services de surveillance du droit de visite sont actuellement offerts dans la région de Halifax et seront bientôt fournis à Sydney dans la prochaine année. Les tribunaux de l'ensemble de la province offrent des services informels de gestion des différents en matière de garde et de droits de visite.	Les centres assurent le respect des ordonnances du tribunal lorsque leur application est problématique et offrent un moyen de régler les conflits liés aux droits de visite. Le programme offre un service communautaire par l'intermédiaire de partenariats avec des organismes comme les centres de santé mentale pour les enfants, les YMCA et les organismes locaux d'aide à l'enfance. Les organismes de la province ont recours à la fois à des bénévoles et à des employés rémunérés et bénéficient d'une aide financière du ministère du Procureur général. Les responsables produisent à l'intention des tribunaux des rapports concernant l'utilisation qui est faite du service. La Children's Law Reform Act prévoit que le juge peut ordonner un	Le service s'adresse à toute situation où à l'exercice d'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel, à la suite d'une séparation ou d'un divorce. Ces services sont principalement assumés par les organismes communautaires Famille qui constitue des milieux neutres, accessibles les fins de semaine ou la semaine. Les parents peuvent y visiter leur(s) enfant(s) sous supervision ou encore effectuer la transition d'un milieu familial à l'autre. Pour bénéficier de ce service, les parents doivent détenir un jugement de la Cour supérieure, être référés par la Direction de la Protection de la jeunesse ou encore, par un juge de la Chambre de la jeunesse.	Les visites supervisées peuvent être ordonnées lorsqu'on s'inquiète du bien-être de l'enfant. Sur demande et avec le consentement des deux parents, on peut également superviser le « transfert » de l'enfant d'un parent à l'autre. Ce service, offert par les employés du tribunal, des contractuels et des bénévoles qualifiés, permet d'assurer que les enfants peuvent rencontrer leur autre parent dans un cadre sécuritaire. Ce service est régi par la <i>Children Act Law</i> .

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE SUPERVISIONS DES DROIT D'ACCÈS AU CANADA

	Colombie-Britannique	Manitoba	Terre-Neuve et Labrador	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan
Rattachement :	Ministère du Procureur Général	Ministère de la Famille	Cour suprême de Terre-Neuve, tribunal unifié de la famille.	Cour suprême de Nouvelle-Écosse, Division de la famille.	Ministère du Procureur général	-	Ministère de la Justice
Volume d'activité :	Aucune donnée recueillie par le Ministère.	Pour les années 2001-2002, il y a eu 486 visites et 445 échanges pour le centre de Winnipeg.	Entre 10 et 20 dossiers par année.	Il y a deux agences à Halifax qui ont reçu 18 dossiers de visites supervisées.	En 2001-2002, il y a eu 19 795 visites et 16 882 échanges. Environ 20 900 famille ont bénéficié des services des centres.	Il y a eu 1647 dossiers familles actifs pour les 30 organismes sur 39 qui ont répondu au questionnaire en 2001-2002. Il y a 22 districts judiciaires sur 36 qui sont desservis par des organismes offrant ce service.	En 2001-2002, il y a eu 31 dossiers de visites supervisées, 4 dossiers d'échanges et 1 demande faite par les parents à Saskatoon. À Regina, il y a eu 15 dossiers de visites supervisées, 4 dossiers d'échanges et 5 demandes.
Emplacement :	Burnaby/New-Westminster, Kitimat, Kamloops et Victoria	Winnipeg, Brandon et Thompson.	Cour suprême de Terre-Neuve, tribunal unifié de la famille à St-John's.	Il y a deux agences à Halifax.	Il y a présentement 84 centres et des bureaux satellites.	Il y a 39 organismes communautaires qui offrent ce service.	Régina, Saskatoon et Prince Albert.

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE SUPERVISIONS DES DROIT D'ACCÈS AU CANADA

	Colombie-Britannique	Manitoba	Terre-Neuve et Labrador	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan
Contribution parentale :	Une contribution parentale est demandée. Toutefois, on ne refuse pas le service à une famille à faible revenu.	Il y a des frais de 10\$ par visite ou échange. Pour les personnes bénéficiant de l'aide sociale les frais sont de 5\$. Les frais sont payés par le parent visitant à moins que cela ne soit convenu autrement.	Le tribunal unifié de la famille offre une heure par semaine pendant trois mois. Le temps additionnel est assuré par les parents.	La contribution parentale est basée selon une échelle. Le calcul se fait en fonction du salaire des parents et du nombre d'enfant.	Un maximum de 200\$ par année ou de 25\$ par visite. L'organisme doit charger un tarif à l'usager. Toutefois, il ne doit pas refuser le service à une famille à faible revenu.	Une contribution peut être demandée aux parents par certaines ressources.	Il n'y a aucune contribution parentale demandée. Les frais sont supportés par le ministère.
Budget :	Très petit budget.	137 600\$ pour Winnipeg.	1998-99 : 1,672,50\$ 1999-00 : 2,880,00\$ 2000-01 : 5,805,20\$ 2001-02 : 5,232,77\$ 2002-03 : 1,327,50\$	Le Ministère alloue aux agences 25\$/heure pour les visites supervisées et 20\$/heure pour les échanges.	Pour les 77 centres, le budget prévu en 2002-2003 est de 4 330 300\$. Le budget des centres est complété par une contribution parentale, par des campagnes de financement et par des donations.	Les organismes reçoivent un financement du MSSS pour l'ensemble de leurs activités et reçoivent des subventions discrétionnaires du MFE et du MJQ. Certains ont une entente de service avec les Centres Jeunesse.	Regina : 25 000\$ Saskatoon : 30 000\$
Formation du personnel	Chaque organisme doit former leur personnel.	Le ministère à la famille donne une formation au personnel pour les trois villes.		Il y a une formation du personnel qui est donné par le gouvernement.	Afin de faire partie du programme provincial, le personnel des organismes doit suivre une formation donnée par le ministère.	La plupart des organismes offre une formation de base concernant le SDA.	Le personnel reçoit une formation subventionnée par le ministère.
Perspective d'avenir	Présentement, la province évalue la possibilité de créer un programme pour l'ensemble de la province.			La province espère ouvrir un centre à Sidney en 2003.			

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE SUPERVISIONS DES DROIT D'ACCÈS AU CANADA

	Colombie-Britannique	Manitoba	Terre-Neuve et Labrador	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan
Personne ressource :	Wendy Hacking, directrice, Services de justice familiale (250) 387-5903. Kathryn Platt, responsable	Marlene Bertrand, directrice, Direction de la prévention de la violence familiale (204) 945-7259.	Sandra Hefford, Conseillère principale du tribunal, Cour Suprême de Terre-Neuve, Tribunal unifié de la famille (709) 729-2258	Judith McPhee, Ministère de la Justice, (902)424-2691. Karen Nicholls, Coordonnatrice du programme, nicholkf@gov.ns.ca	Judy Newman, coordonnatrice du programme, (416) 212-2028.	Marie Rhéaume, Répondante de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, (450) 466-2538	Giovina Bolla, gestionnaire du programme, (306) 933-6103.

- Généralement, les services sont fournis par des organismes bénévoles ou des groupes privés sans but lucratif bénéficiant d'une aide financière de la province.
- L'Alberta, le Nouveau-Brunswick, les Territoires-du-Nord-Ouest, le Nunavut, l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que le Yukon n'offrent pas ce genre de service. Toutefois, certains gouvernements examinent l'opportunité de développer de tels services.

ANNEXE 7

TABLEAU COMPARATIF DES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS DANS CERTAINS AUTRES PAYS

SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS: AUTRES PAYS

Description	France	Etats-Unis	Australie	Nouvelle-Zélande	Belgique	Angleterre
	Les lieux d'accueil en France ont pour but de permettre les contacts enfant-parent de continuer lorsqu'un accompagnement est nécessaire dans le cadre d'une rupture familiale (l'accent n'est pas nécessairement sur la violence, la toxicomanie ou de menace d'enlèvement). Ces lieux ont mis en place des règles communes qui ont été adoptées dans un Code de déontologie en 1998. Ces lieux offrent autant les visites supervisées que les échanges de garde. Bien qu'au départ, ces lieux répondaient aux besoins des utilisateurs, de plus en plus, l'appareil judiciaire se sert de ces services. Aujourd'hui, 90% des cas sont référés par un tribunal (tribunal de la jeunesse ou tribunal de la famille). Aucune loi n'encadre les activités de se service.	Puisqu'un programme de visites supervisées relève de chaque état, on dénote certaines différences entre les services offerts si bien qu'il est difficile de présenter un portrait global de la situation. Cependant, on retrouve une base commune : la présence de la violence dans le cadre familial (incluant les problèmes de toxicomanie et santé mentale) et la forme d'intervention choisie, les visites supervisées. Il y a une tendance à la judiciarisation des conflits : l'ensemble des événements qui se déroulent dans les centres de visites supervisées sont débattus dans le cadre des procédures judiciaires. Généralement, on trouve deux aspects qui sont déterminés par des lois ou des règles de cour : 1) les critères que les juges doivent considérer pour ordonner une visite supervisée (lorsqu'il y a présence ou allégation de violence familiale, outre le meilleur intérêt de l'enfant, la cour doit considérer la sécurité des victimes et pour ce faire il peut ordonner une visite supervisée avec le consentement des parties) et 2) une loi encadrant un programme de visite supervisée et des éléments qu'un tel programme doit contenir (sécurité, personnel, qualification, formation,...) Certains états ont adopté une loi concernant les règles que doivent suivre les centres afin que ceux-ci puissent recevoir le financement du Ministère du Procureur Général de leur État ou du Ministère fédéral de la Justice.	Le principal objectif est de faciliter la rencontre des enfants avec le parent non-gardien. Le service offre principalement la tenue de visites supervisées et d'un lieu d'échange. L'élément le plus important est la sécurité de toutes les parties. Les raisons principales de l'utilisation de ce service sont : 1) le haut degré de conflit verbal, 2) la menace et 3) la présence de violence. La <i>Family Law Act</i> a été modifiée afin de mettre l'accent sur le droit de l'enfant. Ainsi, on passe d'une emphase sur le droit des parents d'avoir la garde à celui considérant le meilleur intérêt de l'enfant. Les concepts de garde et accès ont été remplacés par le terme « responsabilité parentale ». Bien qu'il soit essentiel d'encourager les liens parents-enfants, il ne faut pas le faire au détriment des enfants.	Avant 1995, l'approche de la cour était de promouvoir la conciliation entre les parties et d'arriver à un compromis. Cependant, deux lois ont changé l'approche de la cour face aux enfants vivant dans un environnement de violence familiale. 1) <i>Domestic Violence Act</i> : Augmente la protection (order of protection) de l'enfant lorsqu'il a été placé dans une situation de violence familiale. Le contact entre l'enfant et le parent violent doit être encadré. 2) <i>Guardianship Act</i> : Une personne qui a utilisé la violence dans un milieu familial ne peut avoir l'accès sans être supervisé. Le juge doit spécifier les modalités de la visite supervisée. Cette nouvelle législation a encouragé l'implication de l'association <i>New Zealand Association of Children's Contact Access</i> (NZACCA) qui a établi des règles de pratique et a négocié des ententes avec la cour.	À l'origine, il existait des centres qui offraient des rencontres supervisées et se situaient dans le champ de protection de la jeunesse. Maintenant, les lieux d'accueil, suivant le modèle français, ont été mis en place, à l'aide de formateurs français. Ces lieux d'accueil s'appellent Espace Rencontre. Ils se sont dotés d'un code de déontologie inspiré du code français. Il peut y avoir des visites supervisées et des échanges. De même, La Belgique francophone est affiliée à la Fédération des lieux d'accueil de France.	Il existe un réseau qui offre ce service : la <i>National Association of Child Contact Centres</i> (NACCC). En 2001, la NACCC s'est doté d'un code de déontologie national. Les <i>Supervised Contact Centres</i> sont en grande partie du secteur privé. Ces centres ont été créés par la NACCC pour désigner des centres où les rencontres peuvent se faire dans un contexte de surveillance à différent degré (on fait une distinction entre <i>supported contact</i>, qui fait référence à une visite non supervisée et <i>supervised contact</i>). La grande majorité de ces centres sont tenus par des bénévoles ayant reçu une formation spécifique et de professionnels. Dépendamment du centre, il peut y avoir des visites supervisées et/ou échanges. Il y a des contacts supervisés lorsqu'il y a un risque ou présence de violence familiale, de peur ou de menace d'enlèvement. Ces lieux vont assurer un lien enfant-parent dans un environnement sécuritaire sans risque pour l'enfant ou le parent gardien. Le <i>Children Act 1989</i> précise que lorsqu'il y a une allégation ou présence de violence familiale, le juge doit préciser les modalités de l'accès à l'égard des enfants par le parent non gardien.

SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS: AUTRES PAYS

	France	Etats-Unis	Australie	Nouvelle-Zélande	Belgique	Angleterre
Rattachement	Aucun ministère n'a le leadership du dossier. Il existe une Fédération des lieux d'accueil qui a établi un code déontologie du service de SDA.	Il existe une association à but non lucrative le <i>Supervised Visitation Network</i> qui permet les échanges d'information et met à la disposition des centres un modèle de règles de pratique. Pour certains états, le Ministère du Procureur Général peut s'impliquer dans un cadre législatif ou financier.	Ministère de la Famille et des Services communautaires et le Ministère du Procureur Général (support financier). Il existe également une association indépendante à but non lucratif : <i>Australian Children's Contact Services Association</i> .	Le Ministère fédéral de la Justice. La NZACCA joue également un rôle en se dotant de règles de pratique.	Le Ministère fédéral de la Justice. Affilié à la Fédération des lieux d'accueil français.	Le <i>Lord Chancellor's Department</i> (Ministère de la Justice). L'association NACCC.
Volume d'activité	En 2000, il y a eu 11 000 enfants qui ont utilisé le service et il y a eu 50 000 rencontres (incluant les visites et échanges).	Il y a environ 250 centres répartis dans les états.	35 centres subventionnés par les deux ministères qui sont répartis dans les 10 régions de l'Australie. Également, il y a des centres privés, non subventionnés par le fédéral, offrant ce service.	Il y a 36 centres privés ou subventionné par le gouvernement.		A titre d'exemple, le centre de visite Coram Family supervise 800 visites par année pour environ 5,000 enfants.
Emplacement	Il y a 122 lieux d'accueil dans le pays.				Il y a environ 28 centres.	Il y a environ 300 centres réunis dans le réseau National Association of Child Contact Centres (Angleterre, Pays de Galles, Ile de Mann, îles anglo-normandes et Irlande du Nord). Cependant, seulement 30 de ces centres offrent des visites dites « supervisées », c'est-à-dire où il y a un superviseur qui assure la sécurité de l'enfant (medium et high vigilance) car il y a présence de violence familiale.
Contribution parentale	Les lieux d'accueil peuvent demander une contribution aux parents à condition que la question du paiement ne puisse pas empêcher les rencontres d'avoir lieu.	En général, une contribution des parents peut être demandée, mais cela doit être mentionné dans le contrat entre l'organisme et les parents.	Une contribution parentale peut être demandée mais cela ne doit pas être un obstacle aux familles à faible revenu. Il peut y avoir un tarif en fonction d'une échelle de revenu du parent.	Une contribution parentale peut être demandée mais cela ne doit pas être un obstacle aux familles à faible revenu (la tarification se situe à environ 5\$ ou 10\$ par heure ou on accepte une donation).	Les lieux d'accueil peuvent demander une contribution aux parents à condition que la question du paiement ne puisse pas empêcher les rencontres d'avoir lieu.	

SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS: AUTRES PAYS

	France	Etats-Unis	Australie	Nouvelle-Zélande	Belgique	Angleterre
Budget	Il y a plusieurs organismes gouvernementaux (Ministère de la Justice, Conseil général, Caisse d'allocations familiales, etc) qui offrent une subvention aux lieux d'accueil. Le financement est complété par le privé.	Les centres sont des organismes à but non lucratif. Ils doivent se procurer leur financement. Le Ministère fédéral de la Justice offre une subventions à ces centres par le programme « <i>Safe Havens : Supervised Visitations and Safe Exchanges Grant Program</i> » (cette subvention peut aller jusqu'à 350 000 \$US pour l'implantation d'un centre). Également, le Ministère fédéral de la Santé et des Services Sociaux offre une aide particulier aux centres (environ 10 millions \$US par année pour tous les états). Chaque état peut offrir une subvention à travers certains programmes.	15,6 millions \$AUS (14 millions \$CAN) pour les quatre prochaines années dans le budget de 1999-2000.	Le Ministère fédéral de la Justice subventionne pour 14 visites par famille. Par la suite, le parent non gardien doit défrayer les coûts.	Le Ministère fédéral de la Justice offre une subvention pour environ 200 intervenants au montant de 650 000 BEF (25 000 \$CAN).	En 2003, Le Lord's Chancellor Department va donner une subvention de 2,5 £ (5,7 millions \$CAN) pour les trois prochaines années pour les visites supervisées. De plus, le NACCC reçoit 213 000 £ (490,000 \$CAN) pour aider le développement de modèle de visites supervisées.
Formation du personnel	La formation du personnel est supportée par les lieux d'accueil et qui est donnée autant aux professionnels qu'aux bénévoles.	Chaque centre doit prévoir la formation du personnel, autant professionnel que bénévole, sur le service donné.	Les centres doivent offrir une formation spécifique sur le service de SDA aux professionnels et aux bénévoles.	Les centres doivent offrir une formation spécifique sur le service de SDA aux professionnels et aux bénévoles.	La formation du personnel est supportée par les lieux d'accueil et qui est donnée autant aux professionnels qu'aux bénévoles.	Les bénévoles ont une formation particulière pour ces services. Les professionnels reçoivent également une formation spécifique.
Perspective d'avenir	La Fédération espère convaincre le gouvernement de créer un programme pour renforcer le financement des lieux de rencontre.				Des projets de financement au niveau régional sont à l'étude.	Le NACCC espère ouvrir au moins 12 autres centres en 2003 grâce à la subvention du ministère.
Personne ressource	Benoît Bastard, courriel : bastard@mupplus.org	<i>Supervised Visitation Network</i> : www.svnetwork.net et le Clearinghouse On Supervised Visitation: http://familyvio.ssw.fsu.edu/sv_index.html	<i>Australian Children's Contact Services Association</i> : www.accsa.org.au	NZACCA: Elizabeth Dyer-Gray: energy@xtra.co.nz	Vice-président du réseau et représentant pour la Belgique sur le Réseau international du services de visites supervisées. Rik Bloemen: rik.bloemen@ocmw-asselt.be	

ANNEXE 8

**JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL
(F.(M.) c. L.(J.), REJB 2002-29840 C.A.)**

La Fédération québécoise des organismes communautaires Famille a proposé de nommer un procureur à l'enfant afin qu'il agisse en tant qu'intervenant dans les dossiers de la Cour supérieure. À ce sujet, la Cour d'appel a rendu une décision en 2002 (*F.(M.) c. L.(J.)*, REJB 2002-29840 C.A.).

Dans cette affaire, il s'agissait de déterminer le rôle de l'avocat lorsqu'il représente un enfant. Le juge explique que lorsqu'il s'agit d'un adulte ou d'un enfant, toute personne capable d'exprimer ses désirs et de donner des instructions à un avocat ne peut être considérée comme étant représentée ou assistée par un avocat si celui-ci agit de manière contraire aux désirs et instructions de son client. Lorsqu'un enfant est mature et capable d'exprimer ses désirs, le devoir de son avocat est de plaider le respect de ces désirs. Un enfant suffisamment mature pour s'exprimer à l'égard de la garde ou des droits d'accès exercés par un parent a le droit fondamental d'être entendu par le tribunal sur le sujet. Son avocat doit respecter ce droit même s'il ne partage pas l'opinion de son client. Même si l'avocat a le droit et le devoir professionnel de bien renseigner l'enfant sur les conséquences de l'expression de ses désirs, il n'en reste pas moins que c'est l'enfant, en tant que client, qui doit avoir le dernier mot. L'avocat a alors le devoir d'agir afin que les désirs de l'enfant soient portés à l'attention du tribunal et qu'ils soient respectés. Il ne revient pas à l'avocat représentant un enfant dans le cas de détermination de garde ou de droit d'accès d'agir comme juge du meilleur intérêt de l'enfant.

Ainsi, l'avocat ne pourrait jouer le rôle d'intervenant pour les services de SDA puisqu'il doit exécuter les désirs et instructions de son client. Il ne pourrait, par le fait même, s'assurer du meilleur intérêt de l'enfant.

ANNEXE 9

**LISTE DES ORGANISMES OFFRANT LES SERVICES
DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS
EN DATE DE NOVEMBRE 2002**

**Liste des organismes offrant les services de supervision des droits d'accès
en date de novembre 2002**

Région	Nom	Ville	Personne responsable du SDA	Numéro de téléphone
01	Maison de la famille du Grand Portage	Rivière-du-Loup	France Rousseau, coordonnatrice	Téléphone: (418) 860-4818 Télécopieur: (418) 860-2254 Courriel: maisonfamillegp@globetrotter.net
01	Maison de la famille de Matane (Maison Élisabeth Turgeon pour les familles)	Matane	Micheline Forbes, directrice	Téléphone: (418) 562-0918 Télécopieur: (418) 562-0917
01	Les Rameaux	Rimouski	Dolorès Dumont, coordonnatrice	Téléphone: (418) 725-3434 Télécopieur: (418) 721-2030
02	Maison de la famille de Chicoutimi	Chicoutimi	Marie Pelletier, adjointe aux activités	Téléphone: (418) 698-3057 Télécopieur: (418) 698-5386 Courriel: mdfamille@hotmail.com
03	CERF Volant de Portneuf	Pont-Rouge	Sylvie Noël, coordonnatrice	Téléphone: (418) 873-4557 Télécopieur: (418) 873-4135 Courriel: cerf_volant@globetrotter.net
03	Maison de la famille DAC	Charlesbourg	Nathalie Laroche, directrice	Téléphone: (418) 623-5705 Télécopieur: (418) 623-7904 Courriel: maison.famille.dac@globetrotter.net
03	Maison de la famille DVS	Québec	Liliane Girouard, coordonnatrice	Téléphone: (418) 523-0472 Télécopieur: (418) 523-1162
03	Service familial d'accompagnement supervisé inc.	Québec	Andrée Lapierre, coordonnatrice	Téléphone: (418) 521-2104 Télécopieur: (418) 521-5268
03	Maison de la famille de Charlevoix	La Malbaie	Diane Martel, coordonnatrice	Téléphone: (418) 665-3282 Télécopieur: (418) 665-4924 Courriel: maisonfa@charlevoix.net
03	Maison de la famille de Lotbinière	St-Appolinaire	Claudette Asselin, responsable	Téléphone: (418) 881-3486 Télécopieur: (418) 881-2635
03	Maison de la famille R.E.V.	Lévis	Julie Bourassa, directrice	Téléphone: (418) 835-5926 Télécopieur: (418) 835-5923
04	Maison de la famille Chemin du Roy	Trois-Rivières Ouest	Nicole Déziel, directrice	Téléphone: (819) 693-7665 Télécopieur: (819) 693-9460 Courriel: maisonfamille.ch.duroi@tr.cgocable.ca
04	Maison de la famille de Trois-Rivières	Trois-Rivières	Lucie Fugère, adjointe à la coordination	Téléphone: (819) 691-0387 Télécopieur: (819) 691-0421 Courriel: maisonfamille@tr.cgocable.ca
04	Maison de la famille du bassin de Maskinongé	Louiseville	Nathalie Pépin, coordonnatrice	Téléphone: (819) 583-1824 Télécopieur: (819) 583-4093 Courriel: mfamille@megantic.net
05	Maison de la famille du Granit	Lac-Mégantic	Marie-Claude Michaud, directrice	Téléphone: (819) 228-8888 Télécopieur: (819) 228-8888 Courriel: maisonfamille96@hotmail.com
05	La Ligue pour l'enfance de l'Estrie	Sherbrooke	Louisane Côté, directrice	Téléphone: (819) 563-8774 Télécopieur: (819) 563-8024 Courriel: ligue.enfance@qc.aira.com
05	Le Parentfant	Lac Brome	Mylène Bouchard, intervenante	Téléphone: (450) 531-3235 Télécopieur: (450) 252-0282 Courriel: parentfantbm@yahoo.ca

**Liste des organismes offrant les services de supervision des droits d'accès
en date de novembre 2002**

Région	Nom	Ville	Personne responsable du SDA	Numéro de téléphone
06	Maison de la famille Pierre Bienvenue Noailles	Montréal	Thérèse Deshaies, directrice générale	Téléphone: (514) 337-1522 Télécopieur: (514) 337-1522 Courriel: maifapbn@colba.net
06	Pères séparés inc.	Montréal	Sylvain Camus, directeur général	Téléphone: (514) 254-6120 Courriel: peres-separes@qc.aira.com
06	Maison des familles de Mercier-Est	Montréal	Nancy Poulin, adjointe administrative	Téléphone: (514) 354-6044 Télécopieur: (514) 354-8954 Courriel: maisonfamillesme@videotron.ca
06	Maison Père-Enfant du Québec (Montréal)	Montréal	Claude Lachaine	Téléphone: (514) 279-0557 Télécopieur: (877) 279-0172
06	Répit Providence	Montréal	Johanne Chagnon, directrice	Téléphone: (514) 254-3170 Télécopieur: (514) 523-5745 Courriel: repitprovidence@qc.aira.com
06	Famijeunes (Local Ensemble)	Montréal	Céline Coulombe, directrice générale	Téléphone: (514) 931-5115 Télécopieur: (514) 931-8228 Courriel: famijeunes@videotron.ca
06	Le centre de médiation Consensus	Montréal	Marie-Josée Gamache, coordonnatrice	Téléphone: (514) 932-9612 Télécopieur: (514) 937-5548
06	AMCAL (West Island Youth Project)	Pointe-Claire	Diane Marsland	Téléphone: (514) 429-1114 Télécopieur: (514) 694-1109 Courriel: diane@vl.videotron.ca
06	Bartimaeus Inc.	Kirkland	Dennis Farley, directeur des services	Téléphone: (514) 953-7432 Télécopieur: (514) 234-3645 Courriel: dfarley@bartimaeus.com
07	Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais	Hull	Caroline Robert, coordonnatrice	Téléphone: (819) 771-3269 Télécopieur: (819) 771-3260 Courriel: afmro@ncf.ca
08	Maison de la famille de Rouyn-Noranda (Rouyn)	Rouyn-Noranda	Danielle Labrecque, intervenante responsable	Téléphone: (819) 764-5243 Télécopieur: (819) 762-8403 Courriel: maisonfamillern@cablevision.qc.ca
09	Service de supervision de droits d'accès	Baie-Comeau	Annie Chouinard, coordonnatrice	Téléphone: (418) 589-2119 Télécopieur: (418) 589-2887 Courriel: ssda@virtuel.net
12	Maison de la famille Beauce-Etchemins	Saint-Georges	Nathalie Lachance, coordonnatrice	Téléphone: (418) 228-9192 Télécopieur: (418) 228-9196 Courriel: mdelaforbe@globetrotter.net
12	Maison La Frontière	Montmagny	Réjeanne Gaumont, directrice par intérim	Téléphone: (418) 248-7133 Télécopieur: (418) 248-7133
13	SOS Jeunesse	Deux-Montagnes	Linda Provost, coordonnatrice	Téléphone: (450) 473-5014
14	Action Famille Lanoraie	Lanoraie	Claudette Boisjoly Pelletier	Téléphone: (450) 887-2624 Télécopieur: (450) 887-1475 Courriel: actfamlanoraie@qc.aira.com
15	La Parenté	Terrebonne	France Brunet	Téléphone: (450) 492-0473 Télécopieur: (450) 694-6571

**Liste des organismes offrant les services de supervision des droits d'accès
en date de novembre 2002**

Région	Nom	Ville	Personne responsable du SDA	Numéro de téléphone
16	Carrefour Naissance-Famille Bas-Richelieu	Sorel-Tracy	Christiane Caron, directrice	Téléphone: (450) 743-0359 Télécopieur: (450) 743-8529 Courriel: carrefournaissancefamille@qc.aira.com
16	Le Petit Pont	Saint-Hyacinthe	Marie-André Dupré, directrice générale	Téléphone: (450) 773-2225 Télécopieur: (450) 773-8742 Courriel: petitpont@gsig-net.qc.ca
16	Maison des familles Granby et région	Granby	Jocelyne Proulx-Foisy, coordonnatrice	Téléphone: (450) 776-2232 Télécopieur: (450) 776-2232 Courriel: mfgr@aide-internet.org
16	Maison familiale de Valleyfield	Sallaberry-de-Valleyfield	Collette Simard, directrice	Téléphone: (450) 373-9116 Télécopieur: (450) 373-9522 Courriel: maison.familiale@rocher.qc.ca
17	Maison de la famille Drummond inc.	Drummondville	Françoise Dumais, directrice générale	Téléphone: (819) 478-9307 Télécopieur: (819) 478-0756 Courriel: maisonfamille@drummond.net

