

Numéro 22 - Automne 2016

## Supervision des droits d'accès au Québec : survol du point de vue des parents utilisateurs de ces services

Saint-Jacques, M.-C., Fortin, M.-C., St-Amand, A.,  
Drapeau, S. et Gagné, M.-H.

Collection  
*phaire*



ISBN : 978-2-89497-119-2

### Centre de recherche JEFAR

Pavillon Charles-De Koninck, bureau 2444  
1030, avenue des Sciences-Humaines  
Université Laval

Québec (Québec) G1V 0A6

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

[www.jefar.ulaval.ca](http://www.jefar.ulaval.ca)



L'équipe de recherche JEFAR est subventionnée par  
le Fonds de recherche du Québec - Société et culture  
(FRQ-SC).

## La supervision des droits d'accès: qu'est-ce que c'est?

Au Québec, la supervision des droits d'accès (SDA) s'actualise lorsque l'exercice d'un droit d'accès parent-enfant est interrompu, difficile ou qu'il entraîne des conflits à la suite de la rupture conjugale. Ces services visent à établir, rétablir ou maintenir le lien parent-enfant dans un espace garantissant la sécurité de tous. La priorité des services de supervision des droits d'accès s'articule autour de la notion du meilleur intérêt de l'enfant et du respect de ses droits, de la responsabilité parentale ainsi que du développement de relations familiales positives, le tout dans un espace neutre.

De façon générale, deux types de services sont offerts : les visites et les échanges de garde supervisés. Les visites supervisées permettent à l'enfant de maintenir, en présence d'une tierce personne (i.e. une intervenante), un contact avec son parent non gardien lorsque ce dernier représente un risque pour lui. Pour leur part, les échanges de garde supervisés donnent la possibilité aux parents d'échanger la garde de leur enfant, toujours en présence d'une tierce personne, sans avoir à se côtoyer. L'enfant passe alors d'un milieu parental à un autre, sans être témoin des conflits ou tensions opposant ses parents. Pour la plupart, les parents se trouvant dans ces services composent ou ont dû composer par le passé avec une ou plusieurs problématiques : abus d'alcool ou de drogue, problèmes de santé mentale, violence conjugale, abus physiques ou sexuels prouvés ou allégués, instabilité importante, manque d'habiletés parentales, etc.

## Objectifs de l'étude

Cette étude s'inscrit dans la poursuite des travaux du comité interministériel sur la supervision des droits d'accès amorcés en 2005. Ce comité et les différents acteurs concernés s'entendaient alors pour souligner la nécessité de documenter ces services, leurs impacts et la diversité des trajectoires empruntées par les utilisateurs. Composée de cinq volets distincts, l'objectif général de l'étude est de décrire les services de supervision des droits d'accès au Québec, et ce, précisément pour les familles qui détiennent une ordonnance de la Cour supérieure, une entente volontaire ou une entente survenue en médiation. Les situations qui impliquent des services dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) ne sont pas examinées dans cette étude.

Ce document résume les résultats du 4<sup>e</sup> volet de l'étude, dont l'objectif est de documenter le point de vue des parents à l'égard de plusieurs thématiques : le fonctionnement et leur perception des services de SDA, leurs sentiments et émotions, la relation qu'ils ont avec l'autre parent, l'impact des services sur leur famille ainsi que leur perception du système juridique.

## Quelques considérations méthodologiques

Vingt-quatre parents (13 pères et 11 mères dont l'âge moyen est de 38 ans) se sont portés volontaires pour participer à l'étude. Ils ont été recrutés à partir de la banque de participants des volets précédents de l'étude ou sur invitation de leur intervenante. Sur le plan des services, douze d'entre eux se trouvaient en visites supervisées, sept en échanges de garde et cinq ont d'abord obtenu des visites avant de poursuivre en échanges de garde supervisés. Parmi les situations impliquant des visites supervisées, le parent gardien était le plus souvent la mère (13 fois sur 17). À eux seuls, les 24 répondants ont 28 enfants dont l'âge moyen de l'aîné est de 6,5 ans. Plus de la moitié des parents déclare un revenu inférieur à 20 000\$ alors que près du quart évalue son revenu au-dessus de 70 000\$ par année. La moitié détient un diplôme d'études collégiales ou universitaires et le quart des parents ont une scolarité inférieure à la 4<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> secondaire. Les données ont été collectées par le biais d'une entrevue téléphonique semi-dirigée et les propos des parents ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique.

## Survol des principaux résultats

### Motifs et contexte d'utilisation des services

Dans le cadre de cette étude, les conflits sévères, la violence conjugale, la santé mentale et la toxicomanie sont les problématiques les plus rapportées pour justifier le recours aux services. Une forte majorité de parents indique être en accord avec l'utilisation des services, et ce, principalement pour protéger l'enfant, pour se protéger et pour préserver la relation parent-enfant.

Le recours aux services de SDA n'est souvent pas le premier arrangement privilégié par les parents. En effet, avant d'obtenir des services, plusieurs ont tenté de trouver un terrain d'entente, et ce, en faisant appel à un tiers membre de l'entourage (ex. sœur, ami) ou en gérant eux-mêmes les contacts

par exemple. Le manque d'objectivité ou de neutralité des tiers, les épisodes d'agressivité d'un parent ainsi que l'irrégularité des contacts entraînant tristesse et déception chez l'enfant sont autant de raisons qui ont rendu nécessaires les services. De l'avis de plusieurs parents, sans les ressources de SDA, la situation se serait probablement détériorée à un point tel que les contacts parent-enfant auraient été interrompus. Conséquemment, les services de SDA sont donc perçus par les répondants comme un élément-clé dans le droit de l'enfant à maintenir un contact avec ses deux parents.

## Fonctionnement et perception des services

L'accueil et les premiers contacts avec la ressource sont des aspects perçus positivement par les parents, tout comme le faible coût des services. L'attitude courtoise, joviale, discrète et respectueuse du personnel satisfait d'emblée les parents. Le fait que l'intervenante soit la même d'un contact supervisé à l'autre permet de sécuriser l'enfant, d'assurer un suivi plus étroit et d'éviter que le parent n'ait à raconter son histoire à plusieurs reprises. En revanche, le changement d'intervenante ne semble pas être une contrainte suffisamment importante pour déplaire aux parents : elles ne sont que plus nombreuses à rapporter un même point de vue objectif.

En utilisant des services de SDA, les parents perçoivent que leur enfant est moins exposé aux conflits parentaux et que son droit d'être en contact avec ses deux parents est mieux préservé. À travers le contexte de supervision, tant la sécurité de l'enfant que celle du parent sont renforcées, ce qui amène les parents à vivre moins d'inquiétudes. Pour d'autres répondants, le fait de ne plus avoir à côtoyer l'autre parent empêche l'apparition de nouveaux conflits et réduit ceux déjà existants. Si la neutralité dont fait preuve le personnel des SDA n'est pas toujours directement nommée, elle semble importante malgré tout puisque pour les participants, la supervision leur donne l'espoir d'être protégés des fausses allégations de l'autre parent.

Bien que les parents soient globalement satisfaits des services, il n'en demeure pas moins que l'infrastructure d'accueil et l'aménagement physique des locaux sont des éléments qu'ils dépeignent négativement. Selon certains, la ressource qu'ils ont fréquentée n'est pas aménagée de manière accueillante, encore moins pour l'accueil d'un enfant. Néanmoins, la variabilité du discours des parents sur ce plan amène à penser qu'il existe des écarts importants entre les ressources. Quelques parents se disent aussi insatisfaits

du manque de flexibilité en termes de plages horaires et du manque de rigueur à l'égard de certaines pratiques (ex. manquer de discrétion devant l'enfant). Le fait de se sentir comme en prison, d'être observés, étiquetés ou comparés aux autres parents présents introduit aussi un malaise, rendant l'expérience un peu moins agréable pour certains parents.

## Tension et ambivalence relationnelles

S'il y a un élément qui ne semble pas évoluer au fil de l'utilisation des services, c'est la perception mutuelle des parents. De manière quasi unanime, les répondants estiment que l'autre parent n'a pas changé et que les services de SDA ne parviendront pas non plus à le changer. Les mots pour le décrire demeurent chargés de colère : manipulateur, irresponsable, boqué, narcissique, menteur, violent, voleur, drogué, alcoolique, mesquin, etc. Lorsque l'autre parent donne l'impression d'avoir changé, c'est plutôt parce qu'il est surveillé par une intervenante. De l'avis des répondants, l'autre parent n'aurait pas non plus modifié l'image qu'il se fait du répondant.

Sur le plan émotionnel, des parents avouent être particulièrement nerveux avant une visite ou un échange. Ils se disent préoccupés par la réaction de l'enfant, la peur de ne pas être à la hauteur, la crainte d'oublier quelque chose ou la hantise de rencontrer l'autre parent. D'autres se sentent plutôt calmes, comme si le fait de retrouver l'enfant ou de le laisser partir avec l'autre agissait positivement sur leur sentiment de bien-être. Ce même état d'esprit se retrouve aussi pendant les visites supervisées, en ce sens où des parents admettent se sentir libérés, comme s'ils pouvaient enfin lâcher prise et simplement profiter du temps passé avec leur enfant. Au terme d'une visite ou d'un échange, les parents sont ambivalents : ils se sentent à la fois tristes de laisser partir l'enfant, mais heureux de lire la joie dans son regard; ils sont aussi inquiets qu'il lui arrive quelque chose, mais rassurés que tout se soit bien passé lors de la rencontre.

## Multiple impacts familiaux

La plupart des répondants sont d'avis que les services de SDA ont eu un effet positif sur la relation qu'ils ont avec leur enfant, mais quelques-uns sont partagés ou incertains quant à l'idée que cela ait pu les aider. Pour plusieurs parents, le recours aux services leur a permis d'avoir un meilleur accès à l'enfant. En fait, le tiers souligne que la fréquentation d'une ressource de SDA

a permis de maintenir ou de reprendre la relation parent-enfant, un élément d'une extrême importance à leurs yeux. Mentionnons que ces propos sont tenus par des parents visiteurs qui ont obtenu des visites supervisées. Les répondants qui n'ont pas l'impression que les services ont eu un impact sur leur relation avec l'enfant (principalement des parents en échanges de garde), estiment que le lien parent-enfant est aussi fort maintenant qu'avant de fréquenter un service de SDA.

De l'avis des répondants, la constance des visites et des échanges de garde supervisés semble procurer à l'enfant une forme de sécurité, ce qui est d'autant plus positif pour son bien-être. Selon eux, le fait que l'autre parent ne se désiste pas et qu'il y ait une régularité de contacts constituent des facteurs agissant sur le mieux-être émotionnel de leur enfant. Le temps a aussi permis à l'enfant non seulement de mieux comprendre le fonctionnement des services de SDA, mais aussi de mieux comprendre la raison pour laquelle il devait fréquenter périodiquement une ressource.

### Perception du système juridique

Le parcours des familles dans les services est marqué par un long processus juridique ponctué de nombreux allers-retours en cour. La satisfaction des parents quant au travail des juges est assez partagée, sauf peut-être pour les parents visiteurs qui sont unanimement insatisfaits des décisions ordonnées par les juges. Les parents dont la satisfaction est plus évidente sont ceux qui estiment que les juges ont su faire la part des choses et ramener l'intérêt de l'enfant au cœur de toutes les décisions, plaçant sa sécurité et sa protection au centre des priorités. Quant aux plus insatisfaits, ils reprochent aux juges leur manque d'analyse et le peu de temps consacré à l'étude de leur requête. Ces parents se sentent mal écoutés et dénoncent les trop nombreux changements de juges, rendant plus difficile le suivi attentif de leur dossier.

Plus de la moitié des parents ont eu des mots favorables à l'endroit du travail des avocats. S'ils ont apprécié la qualité de l'accompagnement et de l'écoute offerts, ils estiment aussi avoir été bien conseillés. À l'opposé, d'autres ont eu l'impression que les avocats travaillaient d'abord et avant tout pour l'argent et leur intérêt personnel, ne transmettant ainsi qu'un minimum d'informations. Certains parents bénéficiant de l'aide juridique sont restés avec le sentiment d'être moins pris au sérieux, comme s'ils n'étaient qu'un dossier parmi tant d'autres.

### Conclusion : des pistes pour l'avenir

La plupart des parents sont d'avis que les services de SDA ont eu un effet positif sur leur famille, notamment sur le plan de la réduction du conflit et de l'augmentation de l'accès à l'enfant. En raison de la neutralité de ces services, les parents ne sentent désormais plus que le fardeau de démontrer leurs capacités parentales (ou les incapacités de l'autre) repose sur leurs épaules, mais bien sur des intervenantes formées et qualifiées. Également, ils sont d'avis que les services et les bénéfices qui en découlent (ex. stabilité des contacts) permettent de mieux protéger l'enfant, le plaçant à l'abri de toute violence, qu'elle soit physique ou psychologique. Rappelons aussi que le fonctionnement et le faible coût des services, l'attitude du personnel, la prise en compte du meilleur intérêt de l'enfant par les juges et l'accompagnement attentif des avocats figurent parmi les éléments les plus satisfaisants. Mais par-dessus tout, ce qui plaît le plus aux parents, c'est cette possibilité pour leur enfant d'être en contact avec ses deux parents, dans un environnement sécuritaire. En revanche, les parents moins satisfaits souhaiteraient plus de flexibilité de la part des ressources, entre autres en offrant plus de plages horaires. D'autres ont mentionné certaines insatisfactions à l'égard du système juridique. De leur point de vue, les juges n'analysent pas suffisamment les dossiers tandis que les avocats ne travaillent que leur intérêt personnel.

Par ailleurs, on remarque que si la majorité des parents sont satisfaits de l'évolution de leur situation ou des services des services reçus, tous ne vivent pas la même expérience; certains ont exprimé des propos plus défavorables. De manière similaire, on observe que l'expérience des parents en visites supervisées et en échanges de garde supervisés comporte des similitudes, mais aussi des différences en raison de leur contexte familial et personnel ainsi que de la nature des services reçus. Enfin, considérant leurs besoins variés, l'hétérogénéité des trajectoires les ayant menés à une ressource de SDA et la complexité de leur situation familiale, il est essentiel de continuer à réfléchir à la manière d'orchestrer les services afin de bien soutenir les parents et les enfants qui s'y retrouvent.

Pour en savoir plus :



Saint-Jacques, M.-C., Fortin, M.-C., St-Amand, A., Drapeau, S., & Gagné, M.-H. (2016). *Description des services de supervision des droits d'accès au Québec. Rapport final présenté au ministère de la Justice du Québec*. Québec : Université Laval, Centre de recherche JEFAR.