

RÉSULTATS D'UN
PROJET PILOTE D'EXPÉRIMENTATION
D'UN PROTOCOLE D'ÉVALUATION
DES STRATÉGIES DU COUPLE
LORS DE CONFLITS EN MÉDIATION FAMILIALE

Justin Lévesque, Ph.D., T.s., médiateur familial

Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF)

Janvier 2005

**Dans ce document l'usage du masculin inclut
la forme féminine**

REMERCIEMENTS

L'évaluation de ce projet pilote d'expérimentation d'un protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflits en médiation familiale a nécessité la contribution de plusieurs personnes que je veux remercier sincèrement. Sans leur contribution, ce projet n'aurait jamais eu lieu. Aux personnes suivantes, je désire exprimer mon appréciation pour leur compétence et leur dévouement ainsi que toute ma gratitude pour leur grande générosité :

- aux médiateurs qui ont participé à une formation intensive sur la problématique de la violence conjugale, qui ont accepté d'utiliser les protocoles de dépistage dans tous leurs dossiers, de participer à des séances mensuelles de supervision et de remplir les nombreux questionnaires reliés à cette expérimentation;
- au COAMF et plus spécifiquement aux cinq membres du sous-comité sur la violence conjugale et médiation: Yvette Alain, Violaine Belzile, Pierrette Brisson, Gérald Côté et Lorraine Filion qui m'ont guidé, soutenu et conseillé dans la réalisation de cette évaluation;
- au CRIVIFF, pour le soutien financier et l'intérêt manifestée pour l'évaluation des outils de dépistage en médiation familiale;
- à Ricardo Zuniga, professeur et chercheur pour ses compétences en recherche et son intérêt pour le projet; à Maria Cavazos, technicienne en informatique pour sa grande disponibilité et son aide précieuse; et à toutes les personnes qui ont rendu ce projet possible. Merci.

Justin Lévesque

Montréal, Janvier 2005

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	IV
INTRODUCTION	1
LES OBJECTIFS DE L'EXPÉRIMENTATION	2
PLAN DU RAPPORT	3
CHAPITRE I - LA PROBLÉMATIQUE DE LA VIOLENCE CONJUGALE	4
1.0 SURVOL DE LA PROBLÉMATIQUE DE LA VIOLENCE CONJUGALE.....	4
1.1 QUELQUES CHIFFRES.....	4
1.2 UNE DÉFINITION.....	5
1.3 VIOLENCE CONJUGALE ET SÉPARATION/DIVORCE.....	6
1.4 VIOLENCE CONJUGALE ET MÉDIATION : DES RÉALITÉS IRRÉCONCILIABLES?	7
1.4.1 PROCÉDER SELON LES RÈGLES HABITUELLES.....	7
1.4.2 NE PAS PROCÉDER EN MÉDIATION	8
1.4.3 PROCÉDER EN MÉDIATION LORSQUE DES MESURES DE SÉCURITÉ SONT EN PLACE	8
1.6 UN PROCESSUS D'INTERVENTION MODIFIÉ ET LA SÉCURITÉ DES CLIENTS.....	11
CHAPITRE II - LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION.....	13
2.0 BREF HISTORIQUE ET ÉLABORATION DE L'EXPÉRIMENTATION	13
2.1 LES PROTOCOLES DE DÉPISTAGE.....	13
2.1.1 PROTOCOLE POUR L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	14
2.1.2 PROTOCOLE DE DÉPISTAGE POUR LES ENTREVUES CONJOINTES ET POUR LES ENTREVUES INDIVIDUELLES.....	15
2.1.2.1 <i>L'entrevue conjointe</i>	15
2.1.2.2 <i>Entrevue individuelle de dépistage</i>	15
2.1.2.3 <i>Grille d'observation</i>	16
2.2 LES ACTIVITÉS D'ENCADREMENT DU PROJET D'EXPÉRIMENTATION.....	16
2.2.1 SESSION DE FORMATION.....	16
2.2.2 SUPERVISION	17
2.3 ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION.....	18
2.3.1 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION	18
2.3.2 LE QUESTIONNAIRE AUX RÉPONDANTS (ANNEXE 1.5)	18
2.3.3 QUESTIONNAIRE SUR LES DONNÉES RELATIVES AUX CLIENTS ET À L'UTILISATION DES OUTILS DE DÉPISTAGE DE LA VIOLENCE CONJUGALE (ANNEXE 1.6).....	18
2.3.4 QUESTIONNAIRE SUR LE BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION PAR LES RÉPONDANTS (ANNEXE 1.7).....	19
2.3.5 GROUPE «FOCUS» (ANNEXE 1.8)	19
2.3.6 QUESTIONNAIRE SUR LE BILAN DE L'EXPÉRIENCE DE SUPERVISION (ANNEXE 1.9)	19

CHAPITRE III - LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉDIATEURS.....	20
3.0 PROFIL DES RÉPONDANTS.....	20
3.1 LES PROFESSIONS DES RÉPONDANTS.....	22
3.2 LA PROVENANCE DES DOSSIERS.....	22
CHAPITRE IV - LES DONNÉES RELATIVES AUX DOSSIERS DE MÉDIATION.....	24
4.0 LES DONNÉES RELATIVES AUX DOSSIERS DES RÉPONDANTS ET LES RÉSULTATS DE LA MÉDIATION.....	24
4.1 LES CARACTÉRISTIQUES DES CLIENTS.....	24
4.1.1 STATUT CIVIL DES COUPLES.....	25
4.1.2 DURÉE DE LA VIE COMMUNE.....	25
4.1.3 DURÉE DE LA SÉPARATION.....	26
4.1.4 NOMBRE D'ENFANTS PAR DOSSIER.....	26
4.1.5 PROFESSION DES CLIENTS.....	27
4.1.6 LE REVENU DES COUPLES.....	27
4.1.7 REVENU COMBINÉ DES CONJOINTS.....	28
4.1.8 LES SOURCES DE RÉFÉRENCE EN MÉDIATION.....	28
4.2 CLASSIFICATION DES DOSSIERS.....	29
4.2.1 DOSSIERS «ABSENCE DE VIOLENCE» (NOMBRE DE DOSSIERS = 238 - 71%).....	30
4.2.2 DOSSIERS «PRÉSENCE CLAIRE DE VIOLENCE» NOMBRE DE DOSSIERS = 37 - 11%.....	30
4.2.3 DOSSIERS AVEC «INDICES DE VIOLENCE» NOMBRE DE DOSSIERS = 61 - 18%.....	31
4.2.4 LES SORTES DE VIOLENCE.....	32
4.3. LES PROTOCOLES DE DÉPISTAGE DE LA VIOLENCE CONJUGALE.....	34
4.3.1 LE PROTOCOLE DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE.....	34
4.3.2 ENTREVUE INDIVIDUELLE DE DÉPISTAGE.....	35
4.3.3 L'ENTREVUE CONJOINTE D'INFORMATION ET D'ÉVALUATION.....	36
4.3.4 ENTREVUE INDIVIDUELLE (CAUCUS).....	36
4.3.5 LE PROCESSUS MODIFIÉ DE MÉDIATION.....	37
4.4. LES RÉSULTATS DE LA MÉDIATION.....	37
4.4.1 LE NOMBRE D'ENTREVUES RÉALISÉES À L'ISSUE DE L'ENTREVUE D'INFORMATION ET D'ÉVALUATION.....	37
4.4.2 LE NOMBRE D'ENTREVUES PAR DOSSIER.....	38
4.5. ISSUE DE LA MÉDIATION.....	38
4.5.1 LES ENTENTES RÉALISÉES EN MÉDIATION.....	39
4.6 LES OBJETS DES ENTENTES RÉALISÉES EN MÉDIATION.....	40
4.6.1 ACCÈS ET GARDE DES ENFANTS.....	40

CHAPITRE V - UTILISATION DE LA GRILLE D'OBSERVATION	42
5.0 LA GRILLE D'OBSERVATION.....	42
5.1 LES INDICES SIGNALÉS SUR LA GRILLE D'OBSERVATION.....	43
5.1.1 1 ^{ÈRE} PARTIE : LES 11 PREMIERS INDICES	43
5.1.2 1 ^{ÈRE} PARTIE : LES 11 DERNIERS INDICES	44
5.1.3 RÉCIPROCITÉ DES INDICES.....	44
5.1.4 SECTION A : 2 ^{IÈME} PARTIE : SIGNES ET COMPORTEMENTS DES PERSONNES FACE AU MÉDIATEUR.....	45
5.1.5 SECTION B : FACTEURS ASSOCIÉS À LA VIOLENCE ET BESOINS URGENTS DES PERSONNES ABUSÉES ET ABUSIVES.....	45
CHAPITRE VI - APPRÉCIATION DE L'EXPÉRIMENTATION PAR LES RÉPONDANTS ET PAR LES SUPERVISEURS.....	47
6.0 APPRÉCIATION DE L'UTILITÉ DES INSTRUMENTS DE DÉPISTAGE	48
6.1 BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION FAIT PAR LES RÉPONDANTS.....	49
6.2 AVANTAGES ET LIMITES DU PROTOCOLE DE DÉPISTAGE DE LA VIOLENCE CONJUGALE	49
6.2.1 LES AVANTAGES DU PROTOCOLE	49
6.2.2 LES LIMITES DU PROTOCOLE.....	50
6.3 LES DIFFÉRENTS PROTOCOLES DE DÉPISTAGE	50
6.3.1 LE PROTOCOLE DE L'ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE: UN OUTIL INCONTOURNABLE	50
6.3.2 L'ENTREVUE INDIVIDUELLE DE DÉPISTAGE: UTILE À CERTAINS, À ÉVITER POUR D'AUTRES	51
6.3.3 L'ENTREVUE CONJOINTE	52
6.3.4 LA GRILLE D'OBSERVATION EN MÉDIATION.....	52
6.4 INTÉGRATION DES OUTILS DU PROTOCOLE À LA PRATIQUE	52
6.5 ACQUISITION DES COMPÉTENCES À ÉVALUER LES STRATÉGIES DU COUPLE	53
6.6 SUPERVISION.....	54
6.7 RECOMMANDATION DES MÉDIATEURS.....	54
6.8 BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION FAIT PAR LES SUPERVISEURS	56
6.8.1 LA COMPÉTENCE DES SUPERVISÉS TELLE QU'APPRÉCIÉE PAR LES SUPERVISEURS	58
6.8.2 RECOMMANDATIONS DES SUPERVISEURS.....	58
CONCLUSION	60
CONSTATS.....	62
RECOMMANDATIONS	64
BIBLIOGRAPHIE	66
ANNEXES	68

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Répartition du nombre et du % des médiateurs volontaires et des médiateurs répondants pour le projet	21
Tableau 2 :	Répartition des répondants par profession et par sexe	22
Tableau 3 :	Répartition du % et du nombre de dossiers par profession	22
Tableau 4 :	Répartition du nombre de dossiers et du % selon le sexe du médiateur	23
Tableau 5 :	Répartition du nombre de dossiers par médiateur	23
Tableau 6 :	Statut civil des couples	25
Tableau 7 :	Répartition des couples selon la durée de vie commune	25
Tableau 8 :	Proportion des couples par tranche de période de séparation	26
Tableau 9 :	Proportion des familles selon le nombre d'enfants	26
Tableau 10 :	Répartition (%) des professions selon le sexe	27
Tableau 11 :	Niveau (%) de revenu des conjoints	28
Tableau 12 :	Revenu combiné des conjoints	28
Tableau 13 :	Répartition des dossiers (%) selon la source de références	29
Tableau 14 :	Répartition et pourcentage des dossiers selon le type de violence	29
Tableau 15 :	Répartition des sortes de violence dans les dossiers de «présence claire de violence» et «indices de violence»	32
Tableau 16 :	Proportion du cumulatif des sortes de violence selon le type de dossier	33
Tableau 17 :	Fréquence d'observation des différentes sortes de violence selon le type de dossier	34
Tableau 18 :	Proportion (%) de l'utilisation du protocole téléphonique dans les dossiers de médiation	34
Tableau 19 :	Démarche proposée par le médiateur à l'issue de l'appel téléphonique dans les dossiers de «présence claire de violence» et «d'indices de violence»	35
Tableau 20 :	Répartition du nombre d'entrevues réalisées dans toutes les catégories	37
Tableau 21 :	Nombre et (%) de dossiers selon le statut au classement dans chaque catégorie de dossier	39
Tableau 22 :	Répartition en % des dossiers fermés en raison de la violence conjugale, selon la référence à une ressource externe	39
Tableau 23 :	Répartition des différents types de dossiers selon la nature de l'entente	40
Tableau 24 :	Répartition des différentes catégories de dossiers selon le type de garde choisie	41
Tableau 25 :	Fréquence (%) de l'indice "usage de médicaments psycho-actifs, de drogue ou d'alcool" selon le type de dossier	43
Tableau 26 :	Degré d'utilité des instruments de dépistage tel qu'identifié par répondants dans chacun de leurs dossiers	48
Tableau 27 :	Degré de changement dans la pratique des répondants suite à l'utilisation des outils de dépistage selon le type de dossier	49

INTRODUCTION

La rupture conjugale est associée à l'échec d'un projet de vie familiale et entraîne des tensions psychologiques individuelles susceptibles de dégénérer parfois en violence, le plus souvent lors de l'annonce de la séparation ou durant les mois qui suivent immédiatement cette prise de décision. Cette violence peut être circonstancielle et provoquée par un grand sentiment de frustration ou encore elle est habituelle, coutumière, fait partie de l'histoire de la famille et est soudainement amplifiée au moment de la rupture. Qu'importe la source de la violence, le médiateur familial travaille dans un contexte difficile et doit posséder les connaissances liées à la dynamique de la violence et à ses manifestations afin de pouvoir évaluer la pertinence de procéder ou non en médiation. Conformément aux normes de pratique établies et aux règles de l'art qui guident son action, le médiateur a pour fonction d'aider les couples en processus de rupture conjugale à procéder à la réorganisation de leur vie familiale, tout en s'assurant que le consentement des parties est libre et sans contrainte tout au long du processus de médiation. Cette obligation est spécifiée dans différents codes de déontologie des médiateurs. De cette obligation découlent certains devoirs du médiateur:

- développer une compréhension de la problématique de la violence conjugale;
- connaître les stratégies du couple lors de conflits;
- s'outiller afin de pouvoir détecter les situations de violence en médiation familiale;
- mettre fin au processus de médiation lorsque la situation l'exige;
- référer, au besoin, à d'autres ressources telles les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence, les services d'aide aux personnes violentes, les Centres de femmes, les CLSC, et autres professionnels du domaine juridique ou du domaine psychosocial.

Ce projet sur l'utilisation d'un protocole de dépistage de la violence conjugale découle du devoir qui incombe aux médiateurs de bien reconnaître les situations de rupture conjugale où des instances de violence risquent de nuire à l'efficacité du processus de médiation ou encore le rendre inefficace. Comme la violence conjugale n'est pas toujours dénoncée par les victimes elles-mêmes, ni toujours reconnue ou observable par les intervenants, des outils de dépistage ont été élaborés afin d'apporter aux médiateurs un éclairage important susceptible de modifier leur pratique. Un groupe de médiateurs chevronnés a accepté de faire l'expérience d'un protocole de dépistage de la violence qui utilise ces outils et d'en faire l'application dans tous leurs dossiers sur une période de six mois. Après une formation complémentaire à la problématique de la violence conjugale et à l'utilisation des outils de dépistage, ces médiateurs ont accepté de s'engager, avec le soutien de superviseurs, dans cette expérience de validation de ces outils dans le contexte de la médiation familiale. L'intervention du médiateur dans les situations de violence conjugale présuppose également qu'il connaisse les limites de la médiation et qu'il sache utiliser, au besoin, un processus de médiation modifié qui tient compte de la dynamique interpersonnelle et qui assure la protection des victimes contre les dangers d'agression. Nous présentons ici le résultat de cette expérimentation.

Les objectifs de l'expérimentation

L'objectif général de ce projet était de permettre l'utilisation d'outils de dépistage de la violence conjugale élaborés pour les médiateurs familiaux et de valider ces outils afin de s'assurer de leur pertinence et de leur adéquation auprès de couples, tant à l'étape de l'évaluation que tout au cours du processus de médiation.

Les objectifs spécifiques de l'expérimentation étaient les suivants :

- évaluer l'efficacité de l'utilisation des outils de dépistage de la violence conjugale
- confirmer la pertinence des outils de dépistage de la violence conjugale pour la pratique de la médiation familiale.

PLAN DU RAPPORT

Dans un premier chapitre, nous ferons un survol de la problématique de la violence conjugale dans le contexte de la médiation familiale. Nous présenterons ensuite une définition de la médiation familiale et nous tenterons de cerner les principaux enjeux de la pratique de la médiation ainsi que les impacts de la violence conjugale sur le processus traditionnel de médiation en matière de séparation et de divorce.

Au deuxième chapitre, après avoir fait un bref historique du projet de dépistage de la violence conjugale dans le contexte de la médiation familiale, nous en présenterons les grandes lignes: les protocoles de dépistage et la grille d'observation ainsi que les activités d'encadrement et de soutien élaborées pour les participants. Nous présenterons également les questionnaires et les activités prévues pour l'évaluation de cette expérimentation.

Au troisième chapitre, nous considérerons les caractéristiques des médiateurs qui se sont portés volontaires pour participer à l'expérimentation.

Au quatrième chapitre, nous examinerons les données relatives aux dossiers de médiation qui ont fait l'objet de cette étude: les données sociodémographiques des clients, la classification des dossiers, leurs caractéristiques spécifiques, le nombre d'entrevues réalisées et les résultats de la médiation.

Au cinquième chapitre, nous nous attarderons à l'utilisation de la grille d'observation des comportements et des attitudes des conjoints lors du déroulement des entrevues de médiation.

Au sixième chapitre, nous discuterons de l'utilité des outils de dépistage de la violence conjugale; plus spécifiquement l'appréciation de l'expérimentation par les répondants et par leurs superviseurs.

Enfin, la conclusion présentera certains constats et recommandations qu'on peut tirer de cette expérimentation.

CHAPITRE I

LA PROBLÉMATIQUE DE LA VIOLENCE CONJUGALE

1.0 Survol de la problématique de la violence conjugale

1.1 Quelques chiffres

Si les chiffres ne donnent pas nécessairement un portrait exhaustif de la problématique de la violence conjugale, ils présentent néanmoins un volet significatif du phénomène. Aux États-Unis, un mariage sur deux fait l'expérience d'au moins un incident de violence; 1 mariage sur 5 fait l'objet d'une violence habituelle de cinq ou plus incidents violents par année (Martin, 1985). Selon l'étude de Strauss et Gelles (1990), un américain sur 6 (i.e. 16%) a vécu de la violence dans l'année de l'étude et on estime que 8,7 millions de couples américains vivent de la violence conjugale chaque année, dont 3,4 millions de couples qui présentent un niveau élevé de violence comportant un haut risque de blessures.

Au Canada, en 1980, les premiers estimés sur l'incidence de la violence conjugale indiquaient qu'une femme sur dix subissait chaque année des gestes de violence criminalisables de la part de son conjoint (MacLeod, 1980). Ces données avaient, à l'époque, selon l'auteure, créé une onde de choc pour les politiciens et le public canadien. Depuis, d'autres chiffres ont contribué à tracer un portrait plus complet de cette problématique. Ainsi en 1999, l'Enquête sociale générale sur la victimisation (ESGV), menée auprès de 26 000 femmes et hommes au Canada sur leur expérience de la violence dans les relations de couple, rapporte que les femmes et les hommes vivent des taux similaires de violence physique et de violence psychologique dans leurs relations. Les données du ESG 1999 indiquent, entre autres, que 7% des adultes canadiens, (8% des femmes et 7% des hommes) ont rapporté au moins un incident de violence à leur égard de la part de leur partenaire ou ex-partenaire durant les cinq années antérieures. Si les hommes et les femmes font l'objet de violence conjugale, la violence vécue par les femmes est plus sévère et plus souvent répétée que celle vécue par les hommes. Les répercussions ne sont pas les mêmes et la nature ainsi que la gravité de la violence ne sont pas forcément les mêmes pour les femmes que pour les hommes. (ESG,1999). Aussi selon l'ESG de 1999, Laroche

(2003 :53) nous rapporte que «le taux de prévalence annuelle de la violence conjugale subie de la part du conjoint actuel ou d'un ex-conjoint chez les 16-59 ans au Québec se situe à 2,1 % chez les hommes et à 3,2 % chez les femmes. Ces taux sont respectivement de 2,4 % et de 2,8 % dans l'ensemble du Canada».

Aussi, les données de l'ESG de 1999 révèlent que les personnes suivantes sont le plus susceptibles d'être victimes de violence conjugale: les jeunes canadiens et canadiennes âgés de 15 à 24 ans, surtout les jeunes femmes, les conjoints de fait, les personnes dont le partenaire abuse d'alcool, les personnes dont le conjoint est très dominant ou a recours à la violence psychologique, les femmes autochtones et les femmes en instance de séparation.

En définitive, la violence conjugale impose un lourd fardeau à l'ensemble de la société : elle sollicite les services sociaux, les maisons d'hébergement d'urgence et les services juridiques. Elle interpelle directement tant les professionnels de la santé que ceux des services socio-juridiques, incluant les médiateurs familiaux.

1.2 Une définition

Pour les fins de l'expérimentation, il était important d'avoir une définition commune de l'objet d'étude. Nous avons convenu de nous référer au document sur la politique gouvernementale québécoise adoptée en 1995 qui décrivait ainsi la violence conjugale :

"La violence conjugale se caractérise par une série d'actes répétitifs, qui se produisent généralement selon une courbe ascendante. Les spécialistes appellent cette progression "escalade de la violence". Elle procède, chez l'agresseur, selon un cycle défini par des phases successives marquées par la montée de la tension, l'agression, la déresponsabilisation, la rémission et la réconciliation. A ces phases correspondent chez la victime la peur, la colère, le sentiment qu'elle est responsable de la violence et, enfin, l'espoir que la situation va s'améliorer. Toutes ces phases ne sont pas toujours présentes et ne se succèdent pas toujours dans cet ordre.

La violence conjugale «comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie» (Gouvernement du Québec, 1995 : 23).

Cette définition de la violence conjugale est celle que nous avons adoptée pour l'expérimentation.

1.3 Violence conjugale et séparation/divorce

Comme la décision de se séparer ou de divorcer peut être perçue comme une atteinte directe au contrôle exercé par l'agresseur, la rupture conjugale est l'occasion d'un accroissement ou de l'aboutissement de la violence. "Si je ne peux t'avoir, personne ne t'aura; si je ne peux t'aimer, personne ne t'aimera", se dit parfois l'agresseur. Cette attitude est plus qu'un déséquilibre dans les pouvoirs, elle est une menace provoquant une vulnérabilité qui vient diminuer l'habileté de la victime à négocier librement les termes de la rupture. Selon les données de la Déclaration uniforme de la criminalité (DUC, 2000) ¹, 67% des femmes et des hommes victimes de violence conjugale ont été agressés par leur conjoint actuel pendant leur vie commune. Les auteurs du rapport final du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial chargé d'examiner les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale (2001) indiquent :

Selon l'ESGV de 1999, 39 % des femmes victimes et 32 % des hommes victimes ont signalé des incidents de violence à leur égard après la séparation. Vingt quatre pour cent de ces victimes de violence ont mentionné que les agressions sont devenues plus graves après la séparation et 39 % ont souligné que les incidents de violence n'ont eu lieu qu'après la séparation. Les femmes (59 %) étaient trois fois plus susceptibles que les hommes (20 %) de signaler des blessures subies lors d'incidents violents avec leurs anciens partenaires.....

¹ La DUC est une étude statistique de la criminalité fondée sur des incidents signalés à la police. L'étude fournit des renseignements relatifs à l'accusé, à la victime et à l'incident lui-même.

Le médiateur ne peut ignorer cette réalité au moment où il évalue la dynamique familiale d'un couple. La responsabilité est plus grande lorsque des indices de violence conjugale sont identifiés.

1.4 Violence conjugale et médiation : des réalités irréconciliables?

La dynamique de la violence conjugale ne se caractérise pas par une perte de contrôle mais bien par l'exercice du contrôle d'un conjoint sur l'autre par l'intimidation, par l'utilisation de la force physique ou autre, par un écart de pouvoir important entre l'agresseur et la victime et par des comportements agressifs et manipulateurs qui visent à induire la crainte et forcer l'autre à se soumettre. Ces caractéristiques vont à l'encontre des principes de base de la médiation notamment le respect mutuel, la coopération et le libre arbitre des participants (Lévesque:1998). Elles constituent des obstacles de taille pour le médiateur. Ces enjeux interpellent le médiateur lorsque celui-ci est confronté à la violence conjugale dans le cadre d'une médiation familiale. D'une certaine façon, nous pouvons dire que trois voies différentes s'offrent aux médiateurs :

- l'une suggérant de procéder selon les règles habituelles;
- l'autre recommandant de ne pas procéder en médiation lorsqu'il y a violence;
- une autre invitant à procéder en médiation à condition que la sécurité des individus soit assurée.

1.4.1 Procéder selon les règles habituelles

S'appuyant sur le principe que la médiation est un processus de gestion des conflits, les médiateurs sont appelés à gérer des situations tendues, marquées par la colère et l'hostilité ainsi que la violence. En ce sens, la gestion de l'agressivité est une activité habituelle et inhérente aux activités du médiateur et les règles qui régissent sa pratique contribuent à endiguer les manifestations de violence et à gérer les situations de violence dans le meilleur intérêt des parties. Il n'est pas nécessaire d'établir des balises de sécurité, la violence conjugale n'étant pas, dans cette perspective, différente des comportements agressifs causés par la frustration due à la rupture conjugale.

1.4.2 Ne pas procéder en médiation

Pour certaines auteures (Hart, 1990; Grillo,1991), la médiation familiale permet de traiter à l'ombre de la loi une situation de violence qui devrait être criminalisée et débattue devant les tribunaux pour que le coupable soit identifié et la victime protégée. Le "Regroupement provincial (Québec) des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale", dans son Mémoire sur le projet de loi 65 en matière de médiation familiale (1997) allait dans ce sens et soulignait la vulnérabilité de la femme violentée au moment du divorce, son incapacité à négocier liée aux effets de la violence, sa tendance même à banaliser la violence subie, son désir de protéger l'agresseur et son inclinaison à acheter la paix à tout prix. Pour ces raisons, le Regroupement trouve inappropriée la médiation familiale dans les situations de violence conjugale. Cette position est corroborée par d'autres auteurs (Menard & Salius, 1990; Hart, 1990; Grillo,1991; Alarie et Leboeuf, 1992). La principale raison évoquée est l'écart entre les pouvoirs détenus par les parties; cet écart est trop grand et les possibilités de domination trop évidentes pour qu'une juste négociation puisse avoir lieu. Pour ces auteurs, il y a plus de risques que de bénéfices à la médiation dans ces circonstances. Comme la violence conjugale est souvent insidieuse, que les victimes sont paralysées devant la perspective d'affronter l'agresseur et socialisées à minimiser l'impact de la violence en raison d'une faible estime de soi, l'incidence de la violence n'est pas dévoilée en médiation.

1.4.3 Procéder en médiation lorsque des mesures de sécurité sont en place

Un autre point de vue suggère que la médiation est utile et possible dans les situations de violence conjugale lorsque des sauvegardes de sécurité ont été mises en place. Selon cette optique, les personnes violentées ne devraient pas être privées automatiquement des avantages que le processus de médiation procure aux couples en instance de divorce. Les inquiétudes exprimées par les intervenantes auprès des personnes violentées sont légitimes mais il semble que, pour certains récipiendaires des services, la médiation peut aussi être une aide précieuse pour affronter l'adversité, pour les préparer à assumer leurs responsabilités financières et pour protéger leurs droits (Kelly, 1996). Les résultats des recherches (Kelly, 1989; Pearson, 1991; Emery, 1994) indiquent que les deux parents

gagnent en médiation. Les deux parents ont le sentiment que les décisions prises en médiation correspondent en partie aux objectifs qu'ils s'étaient fixés par opposition à la perception d'avoir été flouée par l'autre au Tribunal. D'autres recherches dont celles de Kelly and Duryee (1992), et Lerman & al. (1989) abondent également dans le même sens. Ces recherches soulignent l'importance pour le médiateur d'être formé à cette problématique car les effets de la violence dépassent considérablement ceux de l'agressivité et de la colère souvent associées à la rupture conjugale.

Comme les victimes de violence conjugale ont souvent des ressources financières limitées, la médiation offre une alternative non négligeable. En effet, la médiation permet la réduction des frais liés à la représentation légale et atténue l'effet des blessures psychologiques souvent vécues par les parents et les enfants au moment des affrontements au Tribunal. De plus, la participation plus importante des parents aux décisions concernant la réorganisation familiale et la valeur d'une entente négociée par rapport à un jugement imposé sont d'autres arguments en faveur de la médiation. Ces avantages que l'on attribue généralement à la médiation familiale peuvent également profiter aux personnes victimes de violence conjugale à condition que leur sécurité soit assurée.

Pour Milne & al. (1992 :39), la médiation est une option à l'avantage des victimes de violence conjugale :

«Mediation is one option for resolving custody and visitation disputes. When mediation involved skilled mediators who understand the dynamics of abuse, it may be more effective than the alternatives.

L'expérimentation des outils de dépistage de la violence conjugale au moment de la rupture conjugale est basée sur la croyance que la violence conjugale est inacceptable et que les rencontres conjointes dictées par le processus de médiation constituent un risque pour les victimes. Dans ce sens, la violence pose un grand défi pour le médiateur, et celui-ci doit avoir en main des outils de dépistage qui lui permettront de décider s'il peut procéder ou non en médiation familiale. Le développement et l'utilisation d'outils de dépistage veulent répondre à cette nécessité.

1.5 Le dépistage de la violence conjugale

Si le médiateur n'a pas le mandat de prouver l'existence ou la non-existence de la violence conjugale, il a, par ailleurs, le devoir de s'assurer du consentement libre et non contraint des participants, et cela tout au long du processus. En effet, comme il est stipulé au Guide des normes du C.O.A.M.F., (2001:5), « le but de la médiation est de permettre aux parties d'en arriver à une entente équitable faisant l'objet d'un consentement libre et éclairé de part et d'autre ». Le médiateur doit donc évaluer la pertinence de la médiation, évaluer les risques à procéder, référer au besoin à une ressource spécialisée, et mettre en place, le cas échéant, un processus adapté.

Erickson & McKnight (1990) ont évalué que la moitié des dossiers soumis à un médiateur comportent des éléments de violence conjugale. Il devient important de connaître la démarche à suivre lorsqu'on soupçonne de la violence conjugale ou que l'on est confronté à celle-ci. Quoiqu'il ne soit pas toujours évident de classifier les situations de violence conjugale, Girdner (1990) a développé un protocole d'évaluation des conflits qui vise à explorer et à évaluer en entrevue individuelle les modes de comportement des individus quant à la prise des décisions, la gestion de leur colère, les incidents de violence et leur attentes ou appréhensions concernant la médiation. En nous basant sur cet instrument d'évaluation, nous présentons brièvement trois sortes de situations que l'auteure (1990:372-373-374) a identifiées :

1. *les situations où les parties peuvent procéder comme d'habitude;*

(le médiateur agit comme une tierce personne objective maîtrisant le processus de médiation pour permettre aux participants d'arriver à une entente équitable et juste. Les incidents de violence demeurent des faits isolés qui n'ont pas dégénéré en un sentiment de soumission chez la personne qui la subit ou provoqué un déséquilibre de pouvoir irrécupérable)

2. *situations où l'on peut bénéficier de la médiation si certaines règles de fonctionnement sont respectées et que les participants ont les ressources et les compétences nécessaires.;*

(des incidents de violence se sont produits dans le passé mais il n'y a pas d'indicateurs d'une détérioration potentielle de la situation au point où il y aurait danger d'agression psychologique ou physique suite à une médiation)

Dans ces situations, les règles de fonctionnement peuvent inclure :

- le partage de toutes les informations;
- l'établissement des règles de base de la médiation;
- l'arrêt des agressions verbales;
- l'instauration de mesures de protection;
- l'encouragement à faire appel, s'il y a lieu, aux autorités judiciaires;
- la participation d'une accompagnatrice aux entrevues de médiation;
- une demande d'aide auprès de groupes spécialisés pour contrer les comportements violents;
- la possibilité d'interrompre le processus de médiation s'il devient préjudiciable à l'une des parties.

3. *situations où les participants devraient être exclus de la médiation.*

(cette catégorie comprend les situations où il n'y a pas de possibilité de négociation et où il existe un danger imminent d'agression physique, i.e. menaces de mort, intimidation physique, etc. . Ces situations ne sont pas du domaine de la médiation).

La volonté d'introduire le dépistage s'inscrit dans une démarche plus large des autorités gouvernementales pour contrer la violence conjugale. En 1995, le gouvernement québécois précisait dans sa politique interministérielle le désir de «rendre systématique le dépistage et l'améliorer afin d'être en mesure d'agir contre la violence [...] intégrer le dépistage aux pratiques professionnelles...» (Gouvernement du Québec 1995 :44).

1.6 Un processus d'intervention modifié et la sécurité des clients

Alors, comment procéder? Si nous avons fait ressortir précédemment l'antinomie entre les principes de base de la médiation et les effets pervers de la violence conjugale, il n'en

demeure pas moins que la médiation a été conçue comme une alternative à la violence et à l'escalade des conflits (Corcoran & Melamed, 1990). La médiation préconise la résolution positive des conflits, l'autodétermination et "l'empowerment". Elle permet aux individus d'identifier les enjeux, de développer des options et de prendre des décisions qui leur permettront de réorganiser leur vie dans les meilleures conditions possibles.

Dans les situations de violence conjugale, la médiation peut parfois offrir une assistance efficace. Certaines conditions, toutefois, doivent être respectées :

- un dépistage efficace de la violence conjugale;
- le recours à un processus adapté;
- l'établissement de mesures de sécurité;
- l'utilisation au besoin de ressources appropriées.

Il est vrai que la médiation vise à gérer les arrangements relatifs à la dissolution du mariage et non pas les relations conjugales abusives; cependant les deux sont indissociables. La plupart des auteurs (Girdner, 1990; Irving & Benjamin: 1992; Emery, 1994) ont souligné l'importance d'assurer la sécurité des victimes de violence conjugale comme condition de base au déroulement de la médiation. La sécurité doit passer en premier. Une personne battue a besoin d'être protégée; elle ne peut négocier effectivement les points de sa séparation avec une épée de Damoclès au-dessus de la tête. Le médiateur doit prendre partie contre les comportements violents et contre toute forme de violence et il ne doit pas procéder à la médiation avant d'avoir discuté et réglé les points concernant la sécurité personnelle des individus. Le processus de médiation peut parfois être suspendu. On peut reprendre la médiation lorsque le processus de médiation a été adapté et que des mesures de sauvegarde ont été mises en place.

La médiation n'est pas une panacée et ne devrait pas avoir lieu si elle défavorise un des conjoints. Elle doit toujours demeurer sécuritaire, équitable, librement acceptée par les parties et conduite par des médiateurs compétents.

CHAPITRE II

LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION

2.0 Bref historique et élaboration de l'expérimentation

Ce projet pilote d'expérimentation d'un protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflits en médiation familiale s'inscrit dans la démarche amorcée conjointement à l'automne 1999 par le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), l'Association de médiation familiale du Québec (AMFQ) et la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées (FRHFVDQ) sur la pertinence de la médiation familiale dans un contexte de violence conjugale. Ce questionnement faisait ressortir l'importance pour les médiateurs familiaux d'approfondir la problématique de la violence conjugale et de développer des outils de dépistage pour identifier cette violence. À cet effet, au printemps 2000, un sous-comité du COAMF, en collaboration avec différents experts en matière de violence conjugale, soit médiateurs, chercheurs ou intervenants psychosociaux, s'est penché sur cette question et a exploré la pertinence de l'utilisation en médiation d'outils de dépistage de la violence conjugale déjà élaborés pour l'intervention psychosociale. (Rapport du sous-comité du COAMF, 2002)

2.1 Les protocoles de dépistage

Différents outils ont été alors examinés par les membres du sous-comité. Certains ont été modifiés et des avis juridiques ont été recherchés pour en évaluer la conformité aux normes en vigueur pour la pratique de la médiation familiale. Ainsi, une adaptation du questionnaire CTS-2 (1996) élaboré par Straus & al. et touchant à tous les types de violence dont la violence psychologique et verbale a fait l'objet d'avis juridiques et il a été jugée inapproprié pour le contexte de la médiation familiale. En effet, comme il fut stipulé au document synthèse du sous-comité du COAMF, en novembre 2003 : « l'avis juridique complémentaire conclut qu'un dépistage systématique par l'entremise du questionnaire CTS2 s'avère un moyen disproportionné, compte tenu de l'immixtion importante qu'il constitue dans la vie privée des parties » (Filion, 2003 :5). La confidentialité des réponses aux questionnaires ne pouvant être assurée, il a été jugé préférable de ne pas utiliser cet

instrument dans le déroulement de ce projet d'expérimentation. (Rapport complémentaire du sous-comité du COAMF:2003).

Suite à cet avis juridique, les quatre outils suivants ont été retenus et font partie du protocole d'évaluation des stratégies du couple :

- un protocole d'entretien téléphonique avec chaque conjoint;
- un protocole de dépistage de la violence pour l'entrevue conjointe à être utilisé au moment des séances d'information, d'évaluation et de médiation (annexe 1.2);
- un protocole de dépistage de la violence pour l'entrevue individuelle, à être utilisé au moment des séances d'information, d'évaluation et de médiation (annexe 1.3)
- une grille d'observation du comportement des individus au moment des séances de médiation (annexe 1.4).

2.1.1 Protocole pour l'entretien téléphonique

Le protocole pour l'entretien téléphonique consiste en une série de questions visant à faire un premier dépistage des indices de violence et à alerter le médiateur à la nécessité d'approfondir dans les entrevues de médiation la dynamique conjugale quant à l'existence ou la non-existence de la violence. Le médiateur reçoit la consigne de poser un certain nombre de questions lors d'un entretien téléphonique individuel avec chaque conjoint, préalablement à la première entrevue. Les questions visent à vérifier d'une part les réactions des conjoints face à la décision de rupture et le cas échéant, face à la situation de crise qui les confronte; et d'autre part, à évaluer les possibilités qu'ils ont de négocier en face à face, librement et en toute sécurité, les arrangements de leur séparation. Si cet entretien téléphonique n'est pas possible, il est suggéré de procéder à une entrevue individuelle de dépistage avant de procéder en médiation.

2.1.2 Protocole de dépistage pour les entrevues conjointes et pour les entrevues individuelles

Le sous-comité a également proposé un protocole de dépistage pouvant servir au moment de l'entrevue d'évaluation conjointe ou au besoin, au moment d'une entrevue individuelle afin de dépister et d'évaluer les stratégies utilisées lors de différends conjugaux. Les questions sont d'ordre général et visent l'identification d'indices de rapports abusifs ou violents et la recherche des déséquilibres de pouvoir dans l'interaction conjugale.

2.1.2.1 L'entrevue conjointe

Au moment de la première entrevue conjointe d'information à la médiation et d'évaluation de la demande, le protocole de dépistage de la violence conjugale vise à permettre au médiateur de vérifier la qualité de l'interaction interpersonnelle entre les conjoints. Les questions ont pour objectif de faciliter l'exploration des rapports ou des déséquilibres de pouvoir entre les conjoints et d'identifier les attitudes, agissements et comportements des conjoints ou les incidents de violence qui ont pu marquer leur vie de couple ou qui se sont manifestés au moment de la rupture conjugale. Les questions visent, entre autres, à connaître le climat familial, à vérifier les urgences et à estimer les possibilités d'une discussion d'égal à égal sur les décisions liées à la réorganisation familiale.

2.1.2.2 Entrevue individuelle de dépistage

Cette entrevue vise un dépistage plus direct et plus précis des comportements de violence. Les questions du médiateur aident à discerner un comportement agressif et à identifier des événements qui démontrent un comportement violent immédiatement avant la séparation et après la séparation. Les questions aident la victime à nommer des actions qui portent atteinte à sa sécurité et à son autonomie. Il s'agit d'une série de questions qui font non seulement ressortir une conduite agressive mais qui aident aussi à établir la fréquence des événements violents.

2.1.2.3 Grille d'observation

Le comité a également examiné et adopté la grille d'observation développée par le CRIVIFF pour l'intervention psychosociale en CLSC (Beaudoin & al., 2000). Cette grille a été modifiée et adaptée pour le processus de médiation qui exige habituellement la présence des deux conjoints.

Par la suite, le COAMF a adopté l'utilisation de ces outils d'évaluation de la violence conjugale et en a suggéré la validation auprès des médiateurs québécois au début de 2004. Une participation financière fut obtenue du CRIVIFF, du Ministre délégué et du Ministre d'état à la Santé et aux services sociaux, du Ministère de la famille et de l'enfance et du Ministère de la justice pour procéder à l'évaluation de cette expérimentation qui s'est échelonnée sur une période de six mois, soit du 19 janvier au 19 juillet 2004. Parallèlement, des activités de formation, de supervision, d'encadrement clinique ainsi que des mécanismes d'évaluation de l'expérimentation furent mis en place.

2.2 Les activités d'encadrement du projet d'expérimentation

Deux activités de soutien aux médiateurs-répondants avaient été prévues pour la durée du projet d'expérimentation: la première consistait en une formation avancée à la problématique de la violence conjugale et aux outils de dépistage utilisés durant l'expérimentation et la deuxième se référait à des activités de soutien à l'intervention du médiateur, soit une supervision mensuelle de groupe et une supervision individuelle au besoin.

2.2.1 Session de formation

Les 16 et 17 janvier 2004, les médiateurs-répondants furent convoqués à une fin de semaine intensive de formation portant sur le dépistage de la violence conjugale et sur les outils d'évaluation: le protocole pour l'entretien téléphonique, le protocole de l'entrevue conjointe d'évaluation et celui de l'entrevue individuelle d'évaluation et la grille d'observation. Des présentations théoriques, des discussions en groupe restreint et des mises en situation ont permis aux participants de se familiariser davantage avec le dépistage de la violence

conjugale et d'examiner les stratégies des couples lors de conflits en médiation familiale. La pertinence ou la contre-indication de la médiation dans les situations de violence conjugale ont été également examinées.

Cette session de formation a été animée par Violaine Belzile, avocate-médiatrice et Gérald Côté, psychologue-médiateur, avec la collaboration de Mme Claudine Thibaudeau, intervenante au Comité Priorité Violence Conjugale (CPVC).

2.2.2 Supervision

Les 22 médiateurs-répondants ont été divisés en trois groupes restreints et ont pu bénéficier d'une supervision de groupe via des conférences téléphoniques au rythme d'un regroupement par mois. Ces séances de supervision permettaient :

- un approfondissement de la problématique de la violence conjugale et des discussions plus pointues sur le sujet;
- un soutien et une entraide face au questionnement sur l'utilisation des outils de dépistage de la violence conjugale dans le cadre de l'expérimentation;
- une mise en commun de l'évaluation des stratégies du couple lors des conflits en médiation.

Les conférences téléphoniques étaient sous la responsabilité de trois superviseurs-médiateurs expérimentés possédant une expertise en violence conjugale, soit Yvette Alain, t.s., Pierrette Brisson, t.s. et Gérald Côté, psychologue. De plus, les répondants pouvaient faire appel en tout temps à leur superviseur pour des séances de consultation individuelle complémentaires. L'appréciation des séances de supervision par les répondants et par les superviseurs est présentée au chapitre VI.

2.3 Évaluation de l'expérimentation

2.3.1 Méthodologie de l'évaluation

Différents questionnaires ont été élaborés pour mieux saisir le déroulement de chaque étape de l'expérimentation et pour recueillir les données nécessaires à l'évaluation de ce projet. Un premier questionnaire visait à connaître le profil des répondants, un deuxième questionnaire se rapportait aux dossiers mêmes de médiation et un questionnaire-bilan permettait aux répondants et aux superviseurs de donner leur appréciation sur l'expérimentation des outils de dépistage de la violence conjugale dans le contexte de la médiation familiale.

2.3.2 Le questionnaire aux répondants (annexe 1.5)

Ce questionnaire visait à recueillir des données sur le profil des médiateurs participant au projet et sur leurs caractéristiques professionnelles telles que leur pratique de médiation, le nombre d'années d'expérience de chacun et leur compétence dans le dépistage de la violence conjugale.

2.3.3 Questionnaire sur les données relatives aux clients et à l'utilisation des outils de dépistage de la violence conjugale (annexe 1.6)

Pour chaque dossier de médiation, les répondants devaient remplir un questionnaire destiné à les aider à recueillir des informations sur la clientèle et à déterminer la présence ou l'absence d'indices de violence conjugale tant au moment de l'entrevue d'information et d'évaluation que tout au long du processus de médiation. Le questionnaire avait pour objectif non seulement de suivre l'évolution du dossier du début à la fin mais aussi d'identifier les actions et activités du médiateur, d'évaluer les résultats de son intervention et d'établir la pertinence et l'utilité des outils de dépistage de la violence conjugale.

2.3.4 Questionnaire sur le bilan de l'expérimentation par les répondants (annexe 1.7)

À la fin de la période d'expérimentation, les répondants ont dû remplir un questionnaire-bilan sur l'ensemble de l'expérimentation: les avantages du protocole et les difficultés rencontrées, l'utilité des instruments suggérés, la facilité d'utilisation de ces instruments, les possibilités d'intégrer ces outils à leur pratique de médiateur ainsi que leurs recommandations pour la pratique de la médiation.

2.3.5 Groupe «focus» (annexe 1.8)

De plus, les répondants ont été invités à participer à un groupe « focus » au moyen d'une conférence téléphonique. Cette activité avait pour objectif de permettre aux répondants d'élaborer verbalement sur leur participation au projet et d'ajouter aux opinions déjà émises en réponse au questionnaire-bilan.

2.3.6 Questionnaire sur le bilan de l'expérience de supervision (annexe 1.9)

À la fin de la période d'expérimentation, les superviseurs ont dû remplir un questionnaire-bilan sur leur expérience de supervision de groupe: les avantages de cette activité et les difficultés rencontrées par les répondants.

CHAPITRE III

LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉDIATEURS

Faits saillants

- Les répondants ont une longue expérience dans leur profession respective d'origine, soit une moyenne de 20 ans
- Les participants ont une expérience importante à titre de médiateurs, soit 6 ans en moyenne; 12 répondants ont plus de 10 ans d'expérience à titre de médiateur
- Les participants ont eu en moyenne 15 heures de formation théorique sur la problématique de la violence conjugale, sans compter les 15 heures de formation inhérentes au projet
- Les répondants se sont dits convaincus de l'importance du dépistage de la violence conjugale au moment de la rupture conjugale; c'était leur motivation première pour participer au projet
- Suite aux sessions de formation, la plupart des médiateurs se sont dits suffisamment habilités à l'utilisation des outils de dépistage
- Les données présentées sont basées sur les perceptions des répondants et non sur celles des clients
- La majorité des médiateurs sont des médiatrices; le sexe féminin est prédominant
- La plupart des régions du Québec sont représentées;

3.0 Profil des répondants

Comme l'indique le tableau 1, au départ, 22 participants ont été sélectionnés: dix-sept femmes (77%) et cinq hommes (23%). De ce nombre, 14 médiateurs détiennent un baccalauréat dans une discipline professionnelle, sept possèdent une maîtrise et un est titulaire d'un doctorat. Les médiateurs sélectionnés ont en moyenne vingt années d'expérience dans leur domaine professionnel et une moyenne de six ans d'expérience à titre de médiateur. Douze médiateurs ont plus de dix ans d'expérience comme médiateur. Enfin, la grande majorité (91%) pratique en bureau privé. Tous domaines professionnels confondus, les médiateurs ont une moyenne de quinze heures de formation à la problématique de la violence conjugale, en plus des heures de formation complémentaire prévues au projet.

Tableau 1 : Répartition du nombre et du % des médiateurs volontaires et des médiateurs répondants pour le projet

Professions	Volontaires	%	Répondants	%
Avocat(e)	8	36%	6	38%
Notaire	7	32%	4	25%
Psychologue	2	9%	1	6%
Travailleur social	5	23%	5	31%
Total	22	100%	16	100%

22 médiateurs accrédités d'une façon définitive avaient signifié leur intérêt pour le projet d'expérimentation et ont suivi, en janvier 2004, une formation intensive portant sur la problématique de la violence conjugale et sur les outils de dépistage de la violence conjugale utilisés dans cette expérimentation. Seize répondants, soit 73% des médiateurs, ont été en mesure de faire parvenir des questionnaires sur leurs dossiers de médiation. Pour diverses raisons, six médiateurs (27%) n'ont pu envoyer de dossiers. Ces médiateurs ont invoqué le manque de temps, le surplus de travail causé par l'utilisation des protocoles et de la grille d'observation ainsi que l'impossibilité de terminer leurs dossiers de médiation à l'intérieur des délais prévus. Compte tenu des exigences du projet, nous considérons que le taux de participation demeure appréciable et dénote un intérêt non mitigé.

Il est à noter que la plupart des régions du Québec sont représentées dans cet échantillonnage : l'Estrie (3), la Côte Nord (1), Gatineau (1), Joliette-Lanaudière, (2) Montréal, (8) Québec, (3) Rive Sud de Montréal (3) et Saguenay (1). Tant les régions urbaines que les régions éloignées sont représentées dans ce projet. Comme ce projet est d'envergure provinciale, il était important que toutes les régions du Québec soient représentées.

3.1 Les professions des répondants

Parmi les seize répondants, dix sont de formation juridique et six de formation psychosociale; quatorze (87%) sont des femmes et deux (13%) sont des hommes. La proportion des médiateurs du milieu juridique et celle des médiateurs du milieu psychosocial sont sensiblement les mêmes que celles retrouvées chez les répondants de l'enquête du Comité de suivi (2001:24).

Tableau 2 : Répartition des répondants par profession et par sexe

Profession	Homme	Femme	Total
Juridique	1	9	10
Psychosocial	1	5	6
Total	2	14	16

3.2 La provenance des dossiers

336 dossiers ont été traités par les 16 répondants. Les médiateurs ayant traité ces dossiers ont des pratiques de médiation très actives. Ils ont maintenu une moyenne de 21 dossiers chacun sur une période de six mois. Les tableaux 3 et 4 représentent la répartition des dossiers quant à la profession et au sexe des médiateurs. Les dix médiateurs du domaine juridique ont traité 170 dossiers et les 6 médiateurs du domaine psychosocial en ont traité 166.

Tableau 3 : Répartition du % et du nombre de dossiers par profession

Profession	# de dossiers	Pourcentage
Juridique	170	51%
Psychosocial	166	49%
Total	336	100%

Le domaine juridique et le domaine psychosocial ont une représentation égale pour ce qui est du nombre de dossiers traités, et cela même si les médiateurs du juridique sont plus nombreux. On ne peut conclure que les données sont l'apanage d'un seul groupe.

Les médiateurs du sexe féminin ont traité 304 dossiers, soit **90%** des dossiers et les médiateurs du sexe masculin en ont traité 32, soit **10%**. Le tableau 4 nous indique la répartition des dossiers selon le sexe. Les perceptions recueillies dans ce projet tant sur les outils de dépistage et sur l'incidence de la violence conjugale seront donc très majoritairement celles des femmes.

Tableau 4 : Répartition du nombre de dossiers et du % selon le sexe du médiateur

Sexe du répondant	# de dossiers	Pourcentage
Femme	304	90%
Homme	32	10%
Total	336	100%

À l'image de la répartition des sexes que l'on retrouve chez les médiateurs, la perspective féminine est fortement représentée dans ce projet.

Le tableau 5 nous indique la répartition des dossiers réalisés par les répondants. Trois médiateurs ont réalisé 134 dossiers soit 40% de l'ensemble des dossiers.

Tableau 5 : Répartition du nombre de dossiers par médiateur

Nombre de dossiers	Nombre de médiateurs
Plus de 01 dossiers	1
Plus de 05 dossiers	3
Plus de 10 dossiers	5
Plus de 20 dossiers	3
Plus de 30 dossiers	2
Plus de 40 dossiers	1
Plus de 50 dossiers	1
Total	16

CHAPITRE IV

LES DONNÉES RELATIVES AUX DOSSIERS DE MÉDIATION

Faits saillants

- Les répondants ont fait un travail de dépistage de la violence conjugale dans leurs dossiers de médiation en utilisant les outils proposés avec beaucoup de régularité et de rigueur
- Comme tous les médiateurs faisaient partie d'un projet expérimental sur le dépistage de la violence conjugale, l'effet d'expérimentation a joué un certain rôle, i.e. il pourrait y avoir une tendance à conclure rapidement à l'existence de la violence
- En dépit de l'effet d'expérimentation, la prudence des médiateurs est à souligner; avant de conclure à de la violence, la plupart des médiateurs ont utilisé les outils de dépistage avec pondération
- Les protocoles de dépistage permettent de mieux cibler la violence
- L'atteinte d'un projet d'entente diminue lorsque 'il y a indices de violence et présence claire de violence
- 54% des couples dont les dossiers sont classifiés dans la catégorie « présence claire de violence» arrivent à obtenir une entente en médiation (totale ou partielle)

4.0 Les données relatives aux dossiers des répondants et les résultats de la médiation

Dans ce chapitre, nous présenterons d'abord les données qui se réfèrent aux caractéristiques sociodémographiques des clients. En deuxième lieu, nous présenterons la classification des dossiers en fonction de la présence ou de l'absence de violence. En troisième lieu, nous discuterons des différents protocoles de dépistage utilisés dans cette expérimentation. Enfin, nous présenterons les résultats de la médiation suite à l'utilisation des outils de dépistage de la violence conjugale.

4.1 Les caractéristiques des clients

Le couple typique de cette expérimentation est marié depuis 15 ans et a deux enfants mineurs; Monsieur est col bleu et Mme est col blanc. Leur revenu familial combiné est d'environ 60,000 \$ par année et ils sont séparés depuis moins de 12 mois. Ils ont été référés

par des amis qui connaissaient la médiation. Ils n'ont pas assisté à une rencontre d'information de groupe et ils obtiendront une entente.

4.1.1 Statut civil des couples

Sur l'ensemble des couples qui ont procédé en médiation dans le cadre de cette expérimentation, le tableau 6 indique que 52% des conjoints étaient mariés et 40% étaient des conjoints de fait, alors que 5% étaient divorcés au moment de la demande de service.

Tableau 6 : Statut civil des couples

Statut civil	Pourcentage
Marié	52%
Conjoint de fait	40%
Séparé ou divorcé	5%
Pas de réponse	3%
Total	100%

4.1.2 Durée de la vie commune

La majorité des couples qui ont fait partie de cette expérimentation avaient plus de dix ans de vie commune. Près de 20% avaient 20 ans de vie commune ou plus, et 37% des conjoints avaient moins de dix ans de vie commune (tableau 7).

Tableau 7 : Répartition des couples selon la durée de vie commune

Années de vie commune	% des couples
0 à 4 ans	13%
5 à 9 ans	22%
10 à 19 ans	37%
20 ans et +	19%
Aucune réponse	9%

4.1.3 Durée de la séparation

Le tableau 8 indique que plus de la moitié des couples vivaient encore ensemble ou étaient séparés depuis quelques mois seulement au moment de solliciter les services d'un médiateur. Cette période immédiatement après la séparation est une période critique pour les couples en instance de séparation ou de divorce. Les blessures sont récentes et vives, surtout lorsque la décision de rupture est prise de façon unilatérale, comme il arrive fréquemment. La période qui précède immédiatement la séparation ou celle qui suit la séparation sont des périodes de crise particulièrement créatrices de tensions pour les conjoints et leurs enfants.

Tableau 8 : Proportion des couples par tranche de période de séparation

Période de séparation	% des couples
Cohabitent toujours	14%
Moins de 1 an	39%
Moins de 5 ans	21%
Plus de 5 ans	15%
Pas de réponse	11%
Total	100%

4.1.4 Nombre d'enfants par dossier

Au tableau 9, nous constatons que plus de 80% des familles ont deux enfants ou moins, que ceux-ci soient majeurs ou mineurs. Les familles ont généralement de jeunes enfants et les parents doivent négocier en médiation un montant de pension alimentaire pour eux.

Tableau 9 : Proportion des familles selon le nombre d'enfants

Type de famille	Nombre de familles	%	Familles/enfants mineurs	%
Sans enfant	7	2%	7	2%
1 enfant	115	34%	121	40%
2 enfants	157	47%	137	45%
3 enfants	47	14%	30	10%
4 enfants et +	10	3%	8	3%
Total	336	100%	303	100%

4.1.5 Profession des clients

Le tableau 10 indique que 45% des clientes concernées par ce projet de médiation font un travail de col blanc alors que 34% font un travail de col bleu. Deux fois plus de femmes que d'hommes travaillent à titre de professionnelles. Par ailleurs, les fonctions de cadre sont deux fois plus représentées chez les hommes que chez les femmes. 3% des femmes sont aux études alors que ce pourcentage est inexistant pour les hommes. Enfin, 4% des femmes sont sans emploi alors que seulement 1% des hommes le sont. Le tableau indique également que la plupart des femmes ont un emploi à l'extérieur de la maison.

Tableau 10 : Répartition (%) des professions selon le sexe

Professions ou métiers	Hommes	Femmes
Col bleu	34%	11%
Col blanc	29%	45%
Professionnel	8%	17%
Cadre	11%	5%
Travail autonome	12%	7%
Retraité	2%	1%
Étudiant(e)	0%	3%
Sans emploi	1%	4%
Ne sais pas	3%	7%
Total	100%	100%

4.1.6 Le Revenu des couples

Le tableau 11 indique que quatre fois plus de femmes que d'hommes ont des revenus inférieurs à 20,000 \$, ce qui les rapproche beaucoup du seuil de la pauvreté et fait ressortir l'importance d'un soutien alimentaire adéquat. Les hommes et les femmes de cette expérimentation bénéficient sensiblement d'un même revenu lorsque celui-ci se situe entre 20,000 \$ et 50,000 \$. Enfin, trois fois plus d'hommes que de femmes se situent dans la catégorie des revenus au-dessus de 50,000 \$.

Tableau 11 : Niveau (%) de revenu des conjoints

Revenu (\$)	Hommes	Femmes
00,000 – 19,999.00	6%	24%
20,000 – 49,999.00	47%	47%
50,000 – 99,999.00	29%	10%
100,000 et +	5%	1%
Aucune réponse	13%	18%
Total	100%	100%

4.1.7 Revenu combiné des conjoints

Exactement la moitié des familles ont un revenu combiné qui les situe en dessous de 80,000 \$ annuellement. La majorité des familles ont un revenu qui oscille entre 40,000 \$ et 80,000 \$. Au tableau 12, nous constatons également que 24% des familles bénéficient d'un revenu qui se situe entre 80,000 \$ et 120,000 \$. 10 % des familles ont un revenu combiné supérieur à 120,000 \$ par année.

Tableau 12 : Revenu combiné des conjoints

Revenu combiné (\$)	% du nombre de familles
00,000 – 39,999.00	9%
40,000 – 79,999.00	41%
80,000 – 119,999.00	24%
120,000 – 149,999.00	7%
150,000 et +	3%
Aucune réponse	16%
Total	100%

4.1.8 Les sources de référence en médiation

Le tableau 13 indique que la plupart des couples qui sont venus en médiation dans le cadre de cette expérimentation (25%) sont venus d'eux-mêmes. Les autres ont été informés par la publicité (19%) ou encore ont été envoyés par un professionnel du domaine psychosocial (17%) ou encore un professionnel du domaine juridique (14%).

Tableau 13 : Répartition des dossiers (%) selon la source de référence

Personnes / organismes de référence	% du nombre de dossiers référés
Professionnels du domaine juridique	14%
Professionnels du domaine psychosocial	17%
Publicité	19%
Amis / connaissances	16%
Auto-référence	25%
Autre	1%
Aucune réponse	8%
Total	100%

4.2 Classification des dossiers

Les seize répondants devaient spécifier, à chaque étape du processus de médiation, si la présence ou l'absence de violence leur semblait claire ou s'ils avaient observé certains indices de violence chez les conjoints rencontrés. Le tableau 14 présente une classification des dossiers selon l'incidence de violence observée ou non dans les 336 dossiers durant la période d'expérimentation.

Tableau 14 : Répartition et pourcentage des dossiers selon l'incidence de violence

Type de dossiers	Nombre	Pourcentage
Dossiers «absence de violence»	238	71%
Dossiers «présence claire de violence»	37	11%
Dossiers «indices de violence»	61	18%
Total	336	100%

Dans la majorité des dossiers, les répondants ont été en mesure de percevoir tout au long du processus de médiation la présence ou l'absence d'indices permettant de conclure à la présence ou à l'absence de violence. Les indices perçus en début de processus ou l'absence de tout indice se maintenaient durant tout le déroulement de la médiation et permettaient au médiateur de se faire une opinion quant à la probabilité de violence conjugale. Toutefois, la situation n'était pas toujours aussi simple. En effet, parmi les 336 dossiers traités durant la période d'expérimentation se sont retrouvés 50 dossiers qu'on pourrait appeler «dossiers hybrides» dans lesquels le médiateur a, soit perçu certains indices de

violence aux premières étapes du processus et conclu à l'absence de violence en fin de processus, soit été convaincu de l'absence de violence au début du processus et perçu des indices de violence aux étapes subséquentes. 26 de ces 50 dossiers se sont retrouvés dans la catégorie «absence de violence»; les 24 autres dossiers se sont retrouvés dans la catégorie présence claire de violence claire ou indices de violence.

On peut affirmer que, dans ces dossiers dits hybrides, l'utilisation des différents outils du protocole de dépistage a été particulièrement utile pour permettre une meilleure évaluation des stratégies du couple. Le médiateur pouvait vérifier ses intuitions ou ses perceptions en utilisant les questions des différents protocoles, soit en entrevue conjointe ou en entrevue individuelle (caucus) ou encore dans les entrevues individuelles de dépistage de la violence conjugale.

4.2.1 Dossiers «absence de violence» (nombre de dossiers = 238 - 71%)

Ces dossiers comprennent les 212 dossiers où il fut clair depuis l'appel téléphonique qu'il n'y avait pas d'indices de violence et les 26 dossiers où des indices de violence furent perçus, la plupart du temps au moment de l'appel téléphonique, (dans 20 dossiers sur 26) mais non confirmés par la suite. La perception de violence tombait au moment de l'entrevue conjointe d'évaluation ou à l'entrevue individuelle de dépistage. L'examen des dossiers permet de vérifier que le protocole téléphonique aide à mieux cibler la dynamique entre les conjoints. Dès l'appel téléphonique, le médiateur constate l'absence de violence ou encore une petite lumière s'allume pour indiquer le besoin d'aller vérifier certaines informations avant de conclure à l'absence de violence.

Le protocole téléphonique est comme une invitation à la prudence, une incitation à aller vérifier les premières impressions ou perceptions lors du premier contact avec les conjoints.

4.2.2 Dossiers «présence claire de violence» nombre de dossiers = 37 - 11%)

Dans 37 dossiers, soit 11% de l'ensemble des dossiers, les répondants ont perçu clairement la présence d'une violence sans équivoque. Ce pourcentage peut paraître élevé par rapport aux taux de prévalence de violence conjugale (2.7%) que l'on rencontre habituellement au

moment de la rupture conjugale (Laroche, 2003 :53), toutefois il s'explique en partie par l'effet d'expérimentation i.e. le biais inhérent à toute expérience lorsque les sujets connaissent les objectifs recherchés et qu'ils sont partie à l'expérience. En effet, l'estimation de l'absence de violence a été faite avec beaucoup de vigilance, étant donné que tous les médiateurs étaient alertés à cette problématique et participaient à une expérience sur l'utilisation d'outils de dépistage de la violence conjugale.

Les 37 dossiers classés dans « présence claire de violence » proviennent de huit médiateurs, soit 50% des répondants. L'un de ces huit répondants a réalisé 46% des dossiers où la violence a été clairement établie. Ce médiateur contribue à influencer sur les statistiques en raison d'un grand nombre de dossiers qui lui sont attribués en provenance d'un Centre de femmes de sa région offrant des services spécifiques à une clientèle féminine et recevant plusieurs demandes de femmes victimes de violence. En effet, ce médiateur est reconnu dans sa communauté comme un expert médiateur auprès des victimes de violence conjugale. Si on exclut les données de ce médiateur qui a clairement perçu de la violence dans 46% de ses dossiers, le taux de violence claire se situe à 7%.

4.2.3 Dossiers avec «indices de violence» nombre de dossiers = 61 - 18%)

Dans 18% des dossiers, les répondants ont perçu des indices de violence, à différentes étapes du processus de médiation. Il est intéressant de constater que dans un aussi grand nombre de dossiers le médiateur a suspendu son jugement, qu'il est demeuré alerté à la possibilité de violence sans se prononcer de façon définitive. On peut y voir une attitude de prudence quant à l'appréciation de la présence ou de l'absence de violence et l'on peut supposer que l'intervention du médiateur tient compte du contexte. Rappelons que la décision de la rupture est associée avec une situation susceptible de provoquer une grande frustration, d'engendrer des sentiments d'angoisse et de conduire à une période de réorganisation où l'instabilité et l'incertitude amènent souvent une vulnérabilité émotionnelle. La frustration, la dépression et la colère sont des émotions «normales» au moment de la rupture et il convient de bien distinguer l'expression de ces émotions

spontanées des comportements de violence conjugale. Cette distinction n'est pas toujours facile à faire et la définition de la violence ne fait pas toujours l'unanimité chez les professionnels de la médiation, comme l'illustre au chapitre VI le bilan des répondants et des superviseurs.

L'utilisation du protocole de dépistage de la violence tout au long du processus de médiation permet de mieux cibler les dossiers où il y a des indices de violence. Le médiateur doit être prudent et ne pas décider de l'incidence de violence à partir d'un seul outil d'évaluation

4.2.4 Les sortes de violence

La violence conjugale prend différentes formes et les outils de dépistage étaient destinés à identifier ces différentes formes. Les répondants devaient signaler les indices perçus au moment de l'application des outils de dépistage et les incidents de violence rapportés par les clients. Le tableau 15 présente le nombre de fois où les différentes sortes de violence ont été spécifiées par les répondants dans les dossiers de «présence claire de violence» et dans les dossiers «indices de violence».

Tableau 15 : Répartition des sortes de violence dans les dossiers de «présence claire de violence» et «d'indices de violence»

Sortes de violence	Nombre de dossiers
Violence verbale	42
Violence psychologique	35
Violence physique	12
Violence sexuelle	5
Violence économique	27

La violence verbale et la violence psychologique se retrouvent dans 22% de l'ensemble de ces dossiers. La violence physique se retrouve dans 3.5% de ces dossiers. Quant à la violence économique, elle se retrouve dans 8% de ces dossiers. Cette classification des sortes de violence est particulièrement importante au moment de la rupture conjugale. Par exemple, la composante économique de la réorganisation familiale est fortement sollicitée

lorsque l'on fait le partage des biens ou que l'on tente d'établir un support financier pour les enfants ou pour l'autre membre du couple.

Les sortes de violence ont été spécifiées moins fréquemment dans les dossiers de la catégorie "indices de violence" (48%) que dans ceux de la catégorie "présence claire de violence" (84%). On peut présumer que le médiateur préfère ne pas spécifier les sortes de violence lorsque celle-ci ne lui apparaît pas clairement et qu'il note des indices seulement.

Par ailleurs, le cumul de différentes sortes de violence est beaucoup plus fréquent dans les dossiers de la catégorie "violence claire" que dans ceux de la catégorie "indices de violence". Le tableau 16 illustre cette différence:

Tableau 16: Proportion du cumul des sortes de violence selon le type de dossier

Sortes de violence par dossier	Dossier «présence claire de violence»		Dossiers «indices de violence»	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
1 sorte	6	16%	16	26%
2 sortes	14	35%	7	11%
2 sortes	10	27%	3	5%
4 sortes	0	0%	3	5%
5 sortes	1	3%	0	0%

On constate que la violence est plus flagrante lorsqu'elle se manifeste sous plus d'une forme, ce qui amène le médiateur à se prononcer alors clairement. La spécification des sortes de violence nous apprend que la combinaison la plus fréquente est celle d'une violence verbale associée à une violence psychologique.

Si la violence verbale est celle le plus fréquemment observée dans les deux types de dossiers, la violence psychologique vient en second pour les dossiers de présence claire de violence et la violence économique vient en second pour les dossiers d'indices de violence.

Le tableau 17 présente un aperçu de la fréquence d'observation des sortes de violence selon le type de dossier, qu'elles aient été observées seules ou en combinaison avec d'autres sortes de violence.

Tableau 17: Fréquence d'observation des différentes sortes de violence selon le type de dossier

Sortes de violence par dossier	Nombre de dossier s et %		Nombre de dossiers et %	
	«présence claire de violence»		«indices de violence»	
Violence verbale	24	65%	17	28%
Violence psychologique	21	57%	12	20%
Violence économique	8	22%	16	26%
Violence physique	9	24%	3	5%
Violence sexuelle	3	8%	2	3%

4.3. Les protocoles de dépistage de la violence conjugale

La combinaison des différents outils du protocole semble avoir aidé les médiateurs à se montrer prudents et méticuleux dans leur appréciation de la violence. Si les indices les ont alertés à une présence possible de violence, ils ne les ont pas fait conclure automatiquement à de la violence. Les répondants avaient eu pour consigne d'utiliser le protocole pour l'entretien téléphonique, le protocole pour l'entrevue conjointe d'information et d'évaluation, au besoin le protocole pour l'entrevue individuelle de dépistage et enfin la grille d'observation.

4.3.1 Le protocole de l'entretien téléphonique

Les questions du protocole pour l'entretien téléphonique visent à faire un premier dépistage des indices de violence et à alerter le médiateur à la nécessité d'approfondir dans les entrevues de médiation la dynamique conjugale quant à l'existence ou la non-existence de la violence. Le tableau 18 indique que le protocole pour l'entretien téléphonique a été utilisé dans 94 % des dossiers de médiation, en grand majorité auprès des deux conjoints.

Tableau 18 : Proportion (%) de l'utilisation du protocole téléphonique dans les dossiers de médiation

Les conjoints	% du nombre de dossiers
Application du protocole aux deux conjoints	77%
Application du protocole à madame seule	13%
Application du protocole à monsieur seul	4%
Application du protocole à ni l'un, ni l'autre	6%
Total	100%

La plupart des répondants ont souligné l'utilité de ce protocole, non seulement comme outil de dépistage mais aussi pour établir un premier contact significatif avec chacun des conjoints. Plusieurs répondants ont décidé d'intégrer ce protocole à leur pratique. Si, à prime abord, on appréhendait ce protocole comme une démarche susceptible d'exiger trop de temps, l'utilisation a plutôt démontré le contraire.

Dans les dossiers où la violence ou des indices de violence ont été détectés à l'appel téléphonique, les répondants ont très souvent choisi la prudence. En effet, dans ces dossiers, ils ont choisi d'adapter le processus de médiation, d'avoir recours à des entrevues individuelles, de référer à d'autres ressources ou de procéder en médiation tout en utilisant une ressource parallèle comme soutien à la médiation. Le tableau 19 indique la démarche proposée par le médiateur à l'issue de l'appel téléphonique dans les dossiers de « présence claire de violence » et « d'indices de violence ».

Tableau 19 : Démarche proposée par le médiateur à l'issue de l'appel téléphonique dans les dossiers de présence claire de violence» et «d'indices de violence»

Démarche proposée	«Présence claire»		«Indices de viol»	
	Nombre	%	Nombre	%
Séance individuelle	21	56%	5	8%
Séance conjointe avec protocole de sécurité	1	3%	2	3%
Séance conjointe avec processus modifié	2	5%	5	8%
Processus habituel de médiation	10	27%	38	62%
Référence à une ressource de soutien tout en procédant en médiation	1	3%	1	2%
Référence à une ressource extérieure	1	3%	5	8%
Pas de réponse	1	3%	5	8%
Total	37	100%	61	100%

4.3.2 Entrevue individuelle de dépistage

L'entrevue de dépistage consiste en une entrevue spécifiquement axée sur l'identification et la corroboration ou non d'indices de violence pressentis au moment de l'entretien téléphonique ou en entrevue. Pour l'ensemble de l'expérimentation, des entrevues individuelles de dépistage ont été réalisées dans 24% des dossiers où il y a eu des entrevues. Dans les dossiers exempts de violence, le pourcentage est de 14% alors qu'il est

de 44% dans les dossiers de "présence claire de violence" ou "d'indices de violence". Dans les dossiers de présence claire de violence, le pourcentage d'entrevues de dépistage s'élève à 59% alors qu'il est de 34% là où des indices de violence ont été perçus. Il semble évident que certains médiateurs ont démontré une plus grande prudence lorsque confrontés à la violence ou à des indices de violences. Les protocoles de dépistage ont été appliqués avec plus de régularité lorsque la violence était soupçonnée. En ce qui concerne les tendances des répondants à utiliser les entrevues de dépistage, trois médiateurs n'en ont fait aucune et six médiateurs en ont fait dans 20% ou moins de leurs dossiers. Quatre répondants en ont fait dans 30% ou plus de leurs dossiers alors qu'un répondant en a fait dans 58% de ses dossiers.

4.3.3 L'entrevue conjointe d'information et d'évaluation

Au moment de la première entrevue conjointe d'information à la médiation et d'évaluation de la demande, le protocole de dépistage de la violence conjugale vise à permettre au médiateur de vérifier la qualité de l'interaction interpersonnelle entre les conjoints. Ce protocole a été largement utilisé par les répondants. En effet, les répondants affirment avoir utilisé le protocole dans près de 80% des dossiers classés dans la catégorie «absence de violence». Ce protocole a aussi été utilisé dans les dossiers où il y avait des indices de violence, mais dans une proportion moins grande, les répondants utilisant aussi l'entrevue individuelle de dépistage.

4.3.4 Entrevue individuelle (caucus)

Alors que l'entrevue conjointe est la pratique courante en médiation, les médiateurs peuvent aussi avoir recours à l'entrevue individuelle communément appelée «caucus», pour faciliter la démarche de négociation. Parmi les répondants, trois n'ont fait aucune entrevue individuelle (caucus) et six en ont fait dans 12% ou moins de leurs dossiers. Trois répondants ont réalisé des entrevues individuelles dans 15% ou moins de leurs dossiers et quatre répondants ont utilisé l'entrevue individuelle dans plus de 30% de leurs dossiers, l'un de ces quatre répondants a fait des entrevues individuelles dans 79% de ses dossiers. Ce médiateur en a fait une pratique courante.

4.3.5 Le processus modifié de médiation

À l'issue de l'entrevue d'information et d'évaluation, les répondants pouvaient proposer un processus modifié de médiation pour assurer la sécurité des conjoints. Ce processus consiste à établir, avec l'accord des conjoints, des règles de procédures pour le déroulement de la médiation. Dans 14% des dossiers de présence claire de violence et dans 10% des dossiers d'indices de violence, les médiateurs ont mis en place un processus modifié de médiation.

4.4. Les résultats de la médiation

4.4.1 Le nombre d'entrevues réalisées à l'issue de l'entrevue d'information et d'évaluation

Pour l'ensemble des dossiers, les répondants ont eu recours à différents types d'entrevues. Le tableau 20 indique les types d'entrevues et la fréquence à laquelle ces entrevues ont été utilisées. Sans surprise, le type d'entrevue suggéré habituellement par le processus de médiation, soit l'entrevue conjointe, a été le plus souvent utilisé par les médiateurs.

Tableau 20 : Répartition du nombre d'entrevues réalisées dans toutes les catégories de dossiers

Sortes d'entrevue	Dossiers «absence»	Dossiers «présence claire»	«Indices de violence»	Total des entrevues
Conjointes	784	89	147	1 020
Caucus	122	15	36	173
Dépistage	62	41	28	131

Il y a eu une ou plus d'une entrevue dans 316 dossiers. Vingt dossiers se sont terminés après l'appel téléphonique : dix de ces dossiers ont été classés dans la catégorie « absence de violence et dix ont été classés dans la catégorie présence claire ou indices de violence. Il n'y a pas eu d'entrevues dans ces dossiers. Dans plusieurs dossiers, les médiateurs ont procédé à des entrevues individuelles ou «caucus» au moment des entrevues conjointes et ne les ont pas comptées comme des entrevues entières.

4.4.2 Le nombre d'entrevues par dossier

Le nombre d'entrevues nécessaire pour compléter un dossier de médiation est difficile à établir. Une moyenne d'entrevues par dossier ne décrit pas toute la réalité. Certains dossiers exigent peu d'entrevues en raison des objets soumis à la médiation. Par exemple, certains parents veulent négocier ou renégocier seulement le montant de la pension alimentaire pour les enfants alors que, pour d'autres conjoints, le partage du patrimoine familial n'est pas un enjeu. Un dossier de révision d'un jugement n'exige pas le même nombre de rencontres qu'une situation où l'on en est à régler tous les enjeux d'un divorce. De plus, un certain nombre de dossiers sans enfants ou sans enfants mineurs ne nécessitent pas le même nombre de rencontres.

On constate que le nombre d'entrevues pour réussir une médiation est plus considérable là où il y a des indices de violence, là où des entrevues de dépistage sont nécessaires, là où le médiateur doit appliquer des mesures de sécurité à différentes étapes du processus.

4.5. Issue de la médiation

Les données sur l'issue de la médiation indiquent que 65% de l'ensemble des dossiers ont été menés à terme. Le taux des dossiers menés à terme est de 74% pour les dossiers de la catégorie «absence de violence» et le taux est de 44% pour les dossiers des catégories «présence claire» et «indices de violence» combinées. Par ailleurs, 20 dossiers sur l'ensemble des dossiers (336) ont été fermés en raison de la violence conjugale. Ces dossiers se retrouvent essentiellement dans les catégories «présence claire» ou «indices de violence». Le tableau 21 présente le pourcentage du nombre de dossiers selon leur statut au classement, à l'intérieur de chacune des catégories de dossiers.

Tableau 21 : Nombre et (%) de dossiers selon le statut au classement dans chaque catégorie de dossier

Statut du dossier	«Absence»	%	«Violence»	%	«Indices de violence»	%
Dossier mené à terme	177	74%	17	47%	26	43%
Dossier en cours	10	4%	2	5%	0	0%
Dossier en suspens	13	5%	2	5%	1	2%
Abandon du processus (client)	21	9%	5	14%	5	8%
Réconciliation	6	3%	0	0%	4	7%
Classé pour violence conjugale	0	0%	7	19%	13	21%
Incertain	3	1%	2	5%	7	11%
Pas de réponse	8	4%	2	5%	5	8%
Total	238	100%	37	100%	61	100%

Le tableau 22 indique que 25% des dossiers fermés en raison de la violence ont été référés à un avocat et 20% référés à un thérapeute. Dans 35% de ces dossiers, les médiateurs n'ont indiqué aucune référence à une ressource extérieure. Il est possible que les références aient été faites sans que les clients n'y donnent suite pour diverses raisons.

Tableau 22 : Répartition en % des dossiers fermés en raison de la violence conjugale, selon la référence à une ressource externe

Ressources de référence	% dossiers fermés pour violence conjugale
Avocat	25%
Thérapeute	20%
CLSC	5%
Autre ressource	15%
Aucune référence	35%

4.5.1 Les ententes réalisées en médiation

Bien que l'obtention d'une entente totale ou partielle en médiation ne soit pas l'unique façon d'évaluer le succès d'une médiation, elle est souvent l'indice utilisé pour définir le taux de réussite de la médiation (Comité de suivi, 2000 :17). Le tableau 23 indique l'appréciation des dossiers par les médiateurs quant à l'obtention ou non d'une entente. Lorsque l'on comptabilise le nombre d'ententes totales et partielles en médiation, on atteint un taux de 76% dans les dossiers où aucune violence n'a été perçue par les répondants.

Dans les 37 dossiers où la violence a été clairement établie, le taux de réussite est de 54%. Enfin, si l'on considère ensemble les dossiers des catégories «présence claire de violence» et «indices de violence», le taux de réussite est près de 50%. On peut affirmer, à partir de ces résultats, qu'un couple sur deux réussit à obtenir une entente en médiation en dépit de l'incidence de violence qui a marqué la rupture conjugale.

Tableau 23 : Répartition des différents types de dossiers selon la nature de l'entente

Sortes d'ententes	«Absence»	%	«Présence»	%	«Indices de violence»	%
Entente totale	168	71%	16	43%	25	41%
Entente partielle	12	5%	4	11%	3	5%
Aucune entente	18	8%	9	24%	17	28%
Incertaine	28	12%	5	14%	16	26%
Pas de réponse	12	4%	3	8%	0	0%
Total	238	100%	37	100%	61	100%

Le taux d'ententes obtenues (totales et partielles) se situe à 68% pour l'ensemble des dossiers, ce qui est moins élevé que le taux de 74% compilé par le Comité de suivi pour les années 1997,1998, 1999 et 2000. (Comité de suivi, 2001:17). L'écart est attribuable à la présence de 20 dossiers sur l'ensemble des dossiers dans lesquels aucune entrevue n'a eut lieu, donc pas de véritables médiations. Si l'on exclut ces dossiers le pourcentage d'ententes (totales et partielles) devient 73%.

Ce taux de réussite moins élevé peut nous laisser supposer que l'utilisation des outils de dépistage de la violence conjugale ont permis aux médiateurs d'être plus prudents dans la poursuite de la médiation.

4.6 Les objets des ententes réalisées en médiation

4.6.1 Accès et garde des enfants

Selon le tableau 24, dans les dossiers «absence de violence» où il y a eu entente sur la garde, le premier choix des parents a été la garde exclusive à la mère (44%) suivi de près par celui de la garde partagée (40%). Dans 50% des dossiers de «présence claire de violence», la première option des parents a été la garde partagée suivie de près par la garde exclusive à

la mère. Enfin, dans la catégorie « indices de violence », le plus souvent les parents ont opté pour la garde exclusive à la mère (59%) suivie de la garde partagée (32%). Il peut sembler étrange de trouver des taux si élevés d'arrangements de garde partagée dans les dossiers où il y a de la violence ou des indices de violences. La sagesse conventionnelle suggère le contraire. Peut-être les parents arrivent-ils à mieux séparer la conjugalité de la parentalité dans un contexte où la violence est clairement identifiée? Peut-être les personnes violentées achètent-elles ainsi la paix? Peut-être craint-on les réactions violentes de l'autre? Des recherches subséquentes pourraient fournir un éclairage sur ce sujet.

Tableau 24 : Répartition des différentes catégories de dossiers selon le type de garde choisie

Types de garde	«Absence»		«Présence»		«Indices de violence»	
		%		%		%
Garde partagée	61	40%	8	50%	7	32%
Garde à la mère	67	44%	6	38%	13	59%
Garde au père	12	8%	1	6%	2	9%
Autre	7	4%	0	0%	0	0%
Pas de réponse	6	4%	1	6%	0	0%
Total	238	100%	16	100%	22	100%

CHAPITRE V

UTILISATION DE LA GRILLE D'OBSERVATION

Faits saillants

- La grille a été largement utilisée et les annotations qui y sont consignées ont permis de cerner certaines tendances dans la répartition de la violence selon le sexe.
- Certains indices de la grille sont apparus comme d'importants indicateurs de l'incidence de violence, alors que d'autres le seraient à moindre titre
- La réciprocité de certains indices (12 à 22) de la section A de la grille est un fort indicateur de la présence de violence.
- L'indice «usage de médicaments psycho-actifs, de drogue ou d'alcool» semble avoir un potentiel indicateur de violence
- La grille aide à déceler chez les couples la présence d'une dynamique d'abuseur-e/ abusé-e

5.0 La grille d'observation

La «grille d'observation en médiation» se compose de deux sections : section A et section B. La section A se divise en deux parties : la première partie contient 22 indices se référant aux signes et comportements des personnes (entre elles, de la personne face à elle-même ou face aux enfants); la deuxième partie contient 12 indices se rapportant aux signes et comportements des personnes face au médiateur. La section B contient 10 indices et concerne les facteurs associés à la violence et aux besoins urgents des personnes abusées et abusives. Il est entendu que les indices identifiés sur cette grille ne permettent pas de conclure automatiquement à une situation de violence à moins qu'un conjoint ne menace l'autre dans son intégrité physique, qu'il ou elle ait fait des menaces de mort à l'égard de l'autre ou que l'on menace le médiateur dans son intégrité physique.

La grille d'observation a été utilisée dans 85% des dossiers où des entrevues ont eu lieu. Elle a été utilisée telle quelle dans 213 dossiers et utilisée en partie ou de façon adaptée dans 56 dossiers. On constate que la grille a été utilisée largement dans toutes les catégories de dossiers, avec une fréquence légèrement plus élevée pour les dossiers où sont détectés

des indices de violence. 45% des grilles utilisées dans l'ensemble des dossiers ne signalent aucun indice de violence alors que 55% signalent un ou plusieurs indices de violence.

5.1 Les indices signalés sur la grille d'observation

Section A : 1^{ère} partie : Signes et comportements des personnes (entre elles, de la personne face à elle-même ou face aux enfants) (22 indices)

5.1.1 1^{ère} partie : Les 11 premiers indices

Un regard sur les différents indices relevés dans cette section de la grille nous montre que 17% des grilles utilisées comportent uniquement des indices parmi les 11 premiers énumérés à cette première partie de la section A de la grille, soit des indices associés potentiellement à un profil de personne violentée plutôt qu'à un profil de personne violente. 75% de ces dossiers sont classifiés dans «absence de violence». On peut émettre l'hypothèse que les onze premiers indices sont à apprécier avec grande précaution, qu'ils peuvent révéler aussi bien un état de déséquilibre émotionnel dû à la rupture qu'une dynamique de violence. Par ailleurs, l'indice "usage de médicaments, alcool ou drogues" se démarque parmi les onze premiers indices de la grille. Cet indice a été signalé dans 20% des dossiers où la grille a été utilisée. 74% des dossiers où cet indice est signalé sont classifiés dans «indices de violence» ou «présence claire de violence» Le tableau 25 illustre la répartition de cet indice selon le type de dossier. On constate que le taux de l'indice "usage de médicaments, alcool ou drogues" est beaucoup plus élevé parmi les dossiers classés dans "présence claire de violence". **Cet indice semble donc avoir un potentiel indicateur important de violence.**

Tableau 25: Fréquence (%) de l'indice "usage de médicaments psycho-actifs, de drogue ou d'alcool" selon le type de dossier

	«Absence»	«Présence claire»	«Indices»	Total
# de fois signalé	29	15	10	54
# de dossiers	191	28	50	316
% signalement	15%	54%	20%	17%

5.1.2 1^{ère} partie : les 11 derniers indices

128 grilles comportent des indices parmi les onze derniers indices de la partie A, c'est-à-dire des indices d'un comportement activement agressant ou violent. 63 de ces dossiers sont classifiés comme présentant des indices de violence ou une présence claire de violence, soit 49% de dossiers où ces indices sont notés. Les indices concernés semblent représenter un potentiel indicateur important de la violence. Parmi les dossiers où ces indices ont été relevés, les comportements signalés sont attribués aux hommes dans 64 dossiers, soit 50%, et aux femmes dans 28 dossiers, soit 22%. Dans 36 dossiers, soit 28%, les indices ont été relevés tant chez l'homme que chez la femme. Les médiateurs ont donc signalé l'incidence possible d'une violence subie par les femmes, d'une violence subie par les hommes en moindre degré, et d'une violence réciproque dans 28% des cas.

Il est intéressant de mentionner que la présence de ces mêmes indices de la grille dans les dossiers des hommes et dans les dossiers des femmes n'a pas donné lieu à la même appréciation de la violence par les médiateurs. En effet, 51% des dossiers où ces indices sont relevés chez l'homme seulement sont classifiés par les médiateurs comme présentant des indices de violence ou une présence claire de violence. Là où les mêmes indices sont relevés chez la femme seulement, 35% des dossiers sont classifiés comme présentant des indices de violence ou une présence claire de violence. Comment s'est faite l'appréciation? Cette question mériterait d'être explorée davantage.

5.1.3 Réciprocité des indices

Lorsque les indices mentionnés (12 à 22, section A) sont relevés à la fois chez l'homme et chez la femme, les médiateurs classifient 55% des dossiers correspondants comme présentant des indices de violence ou une présence claire de violence. La réciprocité dans les indices 12 à 22 de la section A de la grille d'observation semble donc être un indicateur plus important de la violence.

Dans 45 dossiers, les répondants ont relevé, à la section A de la grille, une correspondance des indices d'un comportement de victime chez l'un des conjoints et des indices d'un comportement agresseur chez l'autre conjoint. On peut émettre l'hypothèse d'une dynamique complémentaire d'abuseur-e/abusé-e dans ces dossiers. Lorsque les indices d'un comportement agressif actif sont rapportés chez l'homme, des indices correspondants d'un comportement passif ou de soumission sont relevés chez la femme dans 51% des cas. L'inverse se produit dans 54% des cas. La dynamique a été observée de façon légèrement plus fréquente lorsque la violence était du côté de la femme et la soumission du côté de l'homme.

5.1.4 Section A : 2^{ième} partie : Signes et comportements des personnes face au médiateur

En ce qui concerne les signes ou comportements rapportés ou observés face au médiateur, ces indices sont relevés dans 33% des dossiers des catégories «d'indices de violence» ou «présence claire de violence». Ils sont rapportés dans 11% dossiers ne comportant aucune incidence de violence. Dans les dossiers des catégories «indices de violence» ou «présence claire de violence», on retrouve plutôt les indices d'une tendance à contrôler le déroulement de l'entrevue et/ou à critiquer le médiateur, alors que dans les dossiers sans incidence de violence on retrouve plus souvent des appels au médiateur en dehors des entrevues.

5.1.5 Section B : Facteurs associés à la violence et besoins urgents des personnes abusées et abusives

Quant aux facteurs associés à la violence et aux besoins urgents des personnes abusées et abusives, ils se retrouvent en proportion égale dans 5% des dossiers des catégories «d'indices de violence» ou de «présence claire de violence» et dans 5% de ceux ne comportant aucune incidence de violence. Dans leur ensemble, ces indices n'apparaissent pas au cours de cette expérimentation comme des indicateurs de violence. Cependant, trois d'entre eux, soit les indices "plainte pour voies de faits et menaces de mort" (2 dossiers), "ordonnance de non-contact" (3 dossiers) et "problèmes de consommation d'alcool ou d'autres drogues" (3 dossiers) sont apparus comme des indicateurs cruciaux de violence.

Ces trois indices ont été rapportés dans huit dossiers et ces dossiers sont tous classés comme comportant une présence claire de violence et ont été gérés en conséquence.

Les tendances qui se dégagent de l'examen des grilles d'observation annotées par les médiateurs dans cette expérimentation sont à considérer avec circonspection, les grilles n'étant qu'un des outils du protocole de l'expérimentation. L'apport de la grille d'observation semble toutefois important et l'estimation de son utilité par les médiateurs sera confirmée dans un chapitre ultérieur de ce rapport.

CHAPITRE VI

APPRÉCIATION DE L'EXPÉRIMENTATION PAR LES RÉPONDANTS ET PAR LES SUPERVISEURS

Faits saillants

- Les outils sont perçus comme utiles, de façon générale
- Les répondants indiquent peu de changements à leur pratique dans les dossiers où il y a absence de violence
- Les répondants trouvent les outils particulièrement utiles lorsqu'il y a violence ou que elle-ci est soupçonnée, et ils indiquent de plus fréquents changements dans leur pratique dans ces dossiers
- Le protocole pour l'entretien téléphonique s'est révélé, pour les répondants, un outil particulièrement utile pour cibler la dynamique entre les conjoints
- La combinaison des différents outils du protocole aide les médiateurs à se montrer prudents et méticuleux dans leur appréciation de la violence
- Les répondants sont convaincus de l'importance cruciale du dépistage de la violence en médiation
- L'expérimentation a rendu les répondants davantage sensibilisés et capables de dépister la violence
- Savoir dépister la violence conjugale est une chose; savoir intervenir lorsqu'on l'a dépistée est une autre chose
- La supervision fut un élément très important dans cette expérimentation
- Les répondants suggèrent que tous les médiateurs soient formés au dépistage de la violence
- Les répondants mentionnent qu'il est important d'utiliser les outils du protocole avec discernement et doigté, en les adaptant au besoin
- Le caractère multidisciplinaire des groupes de supervision est à la fois une richesse pour les participants et un défi pour le superviseur
- La supervision a contribué au développement de l'habileté au dépistage de la violence; elle ne s'adressait pas spécifiquement au développement des compétences en intervention
- La formation de base ou la formation avancée doivent garantir le développement d'une compétence à faire le dépistage de la violence conjugale

Les répondants avaient reçu comme consigne d'utiliser, dans leurs dossiers de médiation, le protocole pour l'entretien téléphonique, les protocoles pour l'entrevue conjointe et pour l'entrevue individuelle de dépistage ainsi que la grille d'observation. Au chapitre 4, au point 4.3.0, il fut question des protocoles de dépistage, de leur utilisation et des résultats obtenus par les médiateurs. Nous verrons dans le présent chapitre l'appréciation générale que les répondants font des outils de dépistage et plus particulièrement leur appréciation de la grille d'observation.

6.0 Appréciation de l'utilité des instruments de dépistage

Comme l'indique le tableau 26, dans près de 80% des dossiers les répondants ont trouvé que les outils de dépistage proposés étaient utiles pour leur pratique quel que soit le type de dossier. 10% des répondants ont trouvé que les outils n'avaient pas leur utilité.

Tableau 26: Degré d'utilité des instruments de dépistage tel qu'identifié par les répondants dans chacun de leurs dossiers

Degré d'utilité des outils	«Absence de violence»	«Présence et indices de violence»
Très utiles	18%	22%
Utiles	59%	56%
Pas utiles	9%	7%
Pas utilisés	3%	1%
Pas de réponse	11%	14%

Quant aux changements survenus dans leur pratique, les répondants n'ont pas noté de changements significatifs dans 58% de leurs dossiers où il y avait absence de violence. Par ailleurs, le tableau 27 illustre que dans 57% des dossiers où il y avait violence ou indices de violence, des changements sont survenus dans la pratique des répondants. On peut supposer que les outils de dépistage trouvaient davantage leur pertinence au moment où la violence était pressentie. Dans 5% de ces dossiers, on constate que les médiateurs n'ont pas perçu de changement dans leur pratique. Ces dossiers n'ont pas nécessité d'entrevues ou ont été référés à une ressource extérieure sans que le processus de médiation ait été vraiment enclenché.

Tableau 27: Degré de changement dans la pratique des répondants suite à l'utilisation des outils de dépistage, selon le type de dossier

Degré de changement	228 dossiers «absence»	%	98 dossiers «présence et indices de violence»	%
De nombreux changements	13	6%	12	12%
Certains changements	64	28%	44	45%
Peu de changements	93	41%	21	21%
Aucun changement	39	17%	5	5%
Pas de réponse	19	8%	16	16%

6.1 Bilan de l'expérimentation fait par les répondants

Treize des seize répondants de la recherche ont transmis un questionnaire-bilan de leur expérience au cours de cette expérimentation. Ces médiateurs ont traité 80% des dossiers de médiation étudiés au cours du projet. De plus, certains d'entre eux ont participé à un groupe «focus» via une conférence téléphonique.

6.2 Avantages et limites du protocole de dépistage de la violence conjugale

6.2.1 Les avantages du protocole

Les médiateurs ont d'abord constaté que l'ensemble du protocole est d'utilisation facile. Tous ont vu des avantages au protocole. Les principaux avantages cités ont trait à une meilleure connaissance et à une meilleure compréhension des clients reçus en médiation; les médiateurs deviennent plus attentifs au vécu des personnes et à l'importance de ce vécu. Certains voient que le processus de médiation est facilité pour les clients qui se sentent mieux compris, mieux écoutés et par le fait même sécurisés par l'utilisation du protocole. Les médiateurs eux-mêmes sont devenus, pour certains, davantage sensibilisés à la nécessité de "ne pas fermer les yeux" sur la violence. Quelques uns rapportent avoir changé, ne plus être les mêmes comme médiateurs, avoir adopté une nouvelle philosophie concernant l'importance du dépistage de la violence. Certains précisent que le protocole les sensibilise aux formes subtiles d'un abus de pouvoir, aux manifestations d'une violence potentielle. Le protocole peut aider à développer la capacité de distinguer entre violence et comportements normaux dans le cadre d'une rupture. Quelques médiateurs déjà

sensibilisés à la violence et habilités à la dépister ont moins retiré de l'expérience mais jugent certains outils du protocole utiles et nécessaires aux médiateurs moins expérimentés.

6.2.2 Les limites du protocole

Certains médiateurs déplorent le temps requis pour l'utilisation du protocole, temps non rémunéré, mentionne l'un d'eux. On mentionne une lourdeur de procédures et l'impossibilité parfois de rejoindre les deux parties par téléphone. Rappelons ici que six médiateurs sur les 22 médiateurs sélectionnés pour le projet n'ont pas participé, et ont évoqué le manque de temps. Un répondant cite également la nécessité de s'adapter à l'utilisation du protocole. Enfin, une mise en garde est faite par quelques médiateurs sur la nécessité d'utiliser les outils à bon escient, avec discernement et prudence. On rappelle l'importance de rester vigilant tout au long du processus de médiation, de suspendre son jugement alors même que certains outils ont peut-être déjà indiqué absence ou présence de violence, de rester ouvert à poursuivre son évaluation de la dynamique relationnelle du couple.

6.3 Les différents protocoles de dépistage

6.3.1 Le protocole de l'entrevue téléphonique: un outil incontournable

La grande majorité des médiateurs ont estimé la réaction des clients à l'appel téléphonique comme positive ou très positive. L'expression des émotions à l'occasion de l'appel téléphonique permettait aux personnes une meilleure disponibilité d'esprit pour la suite du processus. Cet outil est, semble-t-il sécurisant pour les clients, les met en confiance, aide certains à décider d'entreprendre la démarche de médiation. Par ailleurs, deux médiateurs estiment que la réaction à l'appel téléphonique varie de positive à négative selon les clients, certains de ceux-ci se montrant perplexes, sinon méfiants. L'un des deux médiateurs ayant rencontré ce type de réaction s'est questionné sur sa façon d'utiliser le questionnaire téléphonique, croyant s'être peut-être montré trop insistant. Un seul médiateur juge le protocole de l'appel téléphonique peu pertinent. La plupart des médiateurs l'estiment souvent ou toujours pertinent. Certains médiateurs trouvent que la planification des rencontres de médiation en est facilitée. Quelques uns jugent essentielle cette étape de

parler aux clients avant de les rencontrer, qu'il y ait violence ou non. Pour les médiateurs qui ne l'avaient jamais fait, c'est une révélation et ils ont intégré l'outil à leur pratique. Parmi ceux qui l'utilisaient déjà, certains rapportent le faire maintenant de façon plus poussée. Cet outil leur permet entre autres de prendre conscience de leurs limites à intervenir dans certaines situations. Presque tous les médiateurs ont intégré l'appel téléphonique à leur pratique. Deux médiateurs se sont interrogés sur la pertinence d'ouvrir la porte aux confidences alors que le lien de confiance, à cette étape, n'est pas encore établi.

6.3.2 L'entrevue individuelle de dépistage: utile à certains, à éviter pour d'autres

Certains médiateurs ont utilisé l'entrevue individuelle de dépistage. La plupart d'entre eux indiquent que ce protocole a également généré une réaction positive ou très positive parmi la clientèle. On mentionne le soulagement de certains clients face à la possibilité de s'exprimer sans la présence de l'autre. Deux médiateurs ont fait part d'une réaction variable selon les personnes. L'importance de développer un langage et une approche adaptés aux hommes et aux femmes est aussi mentionnée par un médiateur.

Par ailleurs, deux médiateurs ont exprimé une réticence à utiliser l'entrevue individuelle de dépistage. Déjà sensibilisés à la violence de par leur formation, ils se disent habilités à la dépister sans l'aide de cet outil. Ils y voient même un danger, celui de rendre la personne abusive davantage méfiante et agressive. Leur réflexion s'arrête à l'importance de ne pas nuire, avant toute chose. Ils questionnent la nécessité de poursuivre une investigation sur les formes précises que prend la violence dans un couple. Cela ne créerait-il pas des besoins auxquels le médiateur ne peut ensuite répondre? L'important est de savoir que la violence est là, et qu'il faut en tenir compte dans le processus de médiation.

L'entrevue individuelle peut-elle remplacer l'appel téléphonique? Quelques médiateurs n'ont pas répondu à la question ou disent ne pouvoir se prononcer. Deux médiateurs sont d'avis qu'en certains cas, l'entrevue peut remplacer l'appel : "sur demande du client", ou "uniquement dans le cas où l'on n'a pu s'assurer que la personne n'était pas seule ou libre de répondre sans contrainte au téléphone". Un médiateur croit que l'entrevue individuelle

de dépistage de la violence conjugale, utilisée après une information donnée conjointement, est l'instrument approprié pour vérifier si chacun est à l'aise face au processus de médiation. Les six autres médiateurs croient que l'entrevue individuelle ne peut remplacer l'appel téléphonique. On mentionne que les deux outils sont indissociables; que l'appel téléphonique peut être un indicateur de la nécessité d'une entrevue individuelle ou de la pertinence ou non pertinence d'entreprendre une médiation. En somme, la majorité des médiateurs confirment la nécessité de l'appel téléphonique comme préalable à la première rencontre, même lorsque l'entrevue individuelle est utilisée.

6.3.3 L'entrevue conjointe

La réaction des clients à l'utilisation du protocole de l'entrevue conjointe a été estimée positive ou très positive par la majorité des médiateurs interrogés.

6.3.4 La grille d'observation en médiation

La presque totalité des médiateurs ont trouvé la grille utile. Les principaux avantages de cette grille seraient d'aider le médiateur à être plus alerte au cours des entrevues, à s'arrêter pour réfléchir et à mieux observer la dynamique du couple. Les notations sur la grille aident aussi à suivre, d'une entrevue à l'autre, le comportement des clients et à ajuster son intervention en conséquence. La grille est perçue comme exhaustive et facile à remplir.

6.4 Intégration des outils du protocole à la pratique

Près de 80% des répondants affirment avoir l'intention d'intégrer à leur pratique l'utilisation du protocole téléphonique. D'autres médiateurs (60%) intégreront l'utilisation de la grille d'observation et d'autres (40%) intégreront l'utilisation du protocole de l'entrevue individuelle de dépistage. Enfin, 40% des répondants intégreront l'utilisation du protocole de l'entrevue conjointe de dépistage. Plus de la moitié des répondants utiliseront donc trois des outils du protocole; le tiers des médiateurs utiliseront deux des quatre outils et deux répondants utiliseront un des outils. La grande majorité des répondants ont donc indiqué leur intention d'utiliser deux ou plus des outils du protocole. Ils estiment à 30

minutes le temps requis pour l'utilisation des outils du protocole pour chaque dossier de médiation.

6.5 Acquisition des compétences à évaluer les stratégies du couple

Une grande majorité des répondants affirment s'estimer suffisamment habilités ou davantage habilités, grâce à l'expérimentation, à évaluer les stratégies du couple lors de conflits en médiation familiale. Un seul a répondu non à cette question et a cité le besoin de formation en la matière, vu la lourdeur de la problématique de la violence. Quelques médiateurs ont moins profité de l'expérimentation présente, étant déjà sensibilisés et habilités à dépister la violence. Ils en ont quand même retiré l'avantage d'un nouveau questionnement sur l'intervention en contexte de violence et d'une réflexion sur le sérieux des enjeux éthiques posés par la violence dans le contexte d'une médiation. On a fait remarquer que c'est un piège de croire qu'on peut éviter les situations de violence en médiation car elles existent toujours et des couples aux prises avec la violence se retrouveront inmanquablement dans les bureaux des médiateurs.

Parmi les acquis réalisés grâce à l'expérimentation, on cite la capacité de mener une évaluation de façon plus systématique et mieux intégrée; une prise de conscience de l'importance de l'autorité du médiateur quant à l'orientation du dossier; la capacité de proposer et de réaliser des entrevues individuelles; une meilleure capacité à détecter les indices de violence et à jauger de la pertinence de la médiation dans une situation donnée. Quelques médiateurs parlent de progrès réalisés et de la nécessité de s'ajuster constamment et de parfaire ses habiletés de dépistage de la violence. Un médiateur précise que, suite à l'expérience, il se sent à l'aise d'intervenir dans tous les types de dossiers, incluant ceux comportant une incidence de violence. D'autres médiateurs, par contre, distinguent entre leur capacité d'évaluation de la violence et leur capacité moindre d'intervenir dans les dossiers complexes de violence. Quelques uns se questionnent par ailleurs beaucoup sur la pertinence de la médiation dans les dossiers de violence et certains ont réalisé qu'ils ne sont pas intéressés à traiter de tels dossiers et ils choisiront de les référer à d'autres.

En résumé, la grande majorité des médiateurs rapportent avoir acquis une compétence pour dépister les situations de violence et pour orienter les dossiers en conséquence ou modifier leur intervention selon la situation.

6.6 Supervision

Le caractère multidisciplinaire des groupes a permis des apports mutuels enrichissants. Une forte majorité des médiateurs ont assisté à toutes ou à presque toutes les rencontres de supervision de groupe offertes dans le cadre du projet. Tous ont trouvé cette supervision utile ou très utile. Les médiateurs ont surtout apprécié l'occasion de partager des informations et leurs préoccupations avec d'autres professionnels. Ces échanges les ont aidés à objectiver les situations et ont pu les rassurer sur leur approche; ils leur ont permis de petits ajustements à leurs façons de faire, ont clarifié leur compréhension des situations et amélioré leur capacité d'utilisation des outils du protocole. Certains ont pu bénéficier de suggestions heureuses de la part d'autres médiateurs quant à l'intervention dans des dossiers particuliers. De façon générale, les répondants ont loué la compétence et le doigté de leurs superviseurs. Un médiateur a déploré les digressions, la longueur des échanges en groupe, un autre a trouvé son superviseur biaisé dans son appréciation de la violence. On a noté l'importance que le temps de parole soit bien géré afin de permettre à chacun de s'exprimer. Malgré certains inconvénients de la méthode de la conférence téléphonique qui peut par moments sembler fastidieuse, on a apprécié cette formule pour l'économie de temps réalisée et la possibilité qu'elle offre de se réunir malgré la distance. Seuls quelques médiateurs se sont prévalus de l'offre d'une supervision individuelle à raison d'une, deux ou trois rencontres chacun. Ils ont apprécié pouvoir ainsi discuter plus en détail de leurs dossiers et recueillir le point de vue du superviseur sur la façon d'aborder telle situation particulière. Deux des médiateurs n'ayant pas bénéficié d'une supervision individuelle ont tout de même fait part de leur croyance en l'utilité et en la richesse de cette forme de supervision.

6.7 Recommandations des médiateurs

On recommande que tous les médiateurs soient formés au dépistage de la violence. Sept répondants ont exprimé le souhait d'un perfectionnement de la formation reçue au cours de la présente expérimentation, sous forme de sessions de formation avancée ou de rencontres d'échange entre médiateurs. Une personne a suggéré une réévaluation des outils du protocole dans un an, pour une meilleure estimation de leur utilisation à plus long terme. On veut des suites au projet. Plusieurs médiateurs recommandent l'adoption du protocole d'évaluation et son utilisation par l'ensemble des médiateurs. Certains se disent indécis à ce chapitre et un médiateur croit que l'utilisation du protocole ne devrait pas être étendue à l'ensemble des médiateurs en raison du surplus de temps qu'exige l'utilisation des protocoles.

La recommandation générale d'étendre l'utilisation du protocole s'appuie notamment sur les motifs suivants :

- une meilleure orientation des dossiers ouverts à l'occasion d'une demande de médiation;
- une amélioration des services rendus;
- une uniformisation des services;
- et le sentiment de sécurité de la clientèle par rapport aux services offerts.

Les répondants mentionnent qu'il est important d'utiliser les outils du protocole avec discernement et doigté, en les adaptant au besoin. Une majorité de médiateurs souhaitent qu'une suite soit donnée à ce projet. La plupart estiment qu'une initiation au protocole d'évaluation devrait être intégrée à la formation de base ou faire partie de la formation avancée des médiateurs. Un médiateur mentionne que les six heures de formation de base à la violence reçues dans leur cours de base sont passées inaperçues et ne lui ont pas fourni d'outils pratiques de dépistage de la violence comme l'a fait la présente expérimentation. On estime essentiel que tous les médiateurs soient sensibilisés à la violence et habilités à la dépister. Quelques médiateurs vont jusqu'à suggérer que l'acquisition de ces compétences devrait être une obligation pour tous les médiateurs. Aussi, certains médiateurs suggèrent que tous les superviseurs soient initiés au protocole de dépistage et que cet aspect soit

inclus dans la supervision des dix dossiers requis pour l'accréditation. Pour les médiateurs déjà accrédités, on recommande que l'initiation au protocole de dépistage soit offerte sous forme d'ateliers de formation pratique continue; on croit qu'une demande existe certainement pour ce type de formation et qu'une bonne publicité suffira à la faire se manifester. On suggère enfin qu'une supervision d'expert soit offerte, au besoin, aux médiateurs accrédités qui se montreraient intéressés.

Plus d'un médiateur ont mentionné que davantage de temps serait nécessaire dans la formation reçue pour apprendre à bien utiliser l'entrevue téléphonique et la grille d'observation. Une formation sur l'intervention en contexte de violence serait bienvenue comme suite au projet afin d'approfondir cet aspect. On se sent à l'aise pour dépister la violence mais moins à l'aise pour intervenir de façon appropriée. On cite entre autres le besoin d'apprendre à faire des entrevues individuelles lorsque la situation l'exige. Certains médiateurs ont découvert l'entrevue individuelle comme moyen d'intervention lorsqu'une médiation face à face n'est pas possible, et ils jugent valable le rôle d'intermédiaire que cet outil leur permet de jouer auprès des couples désireux d'éviter un processus adversaire. Ils font remarquer qu'il s'agit là d'une orientation nouvelle dans l'évolution de la médiation familiale. Enfin, un médiateur souhaite la publication de cette recherche afin que les médiateurs soient sensibilisés au dépistage de la violence en médiation familiale.

6.8 Bilan de l'expérimentation fait par les superviseurs

Les superviseurs qui ont été engagés pour le projet ont 18 années d'expérience à titre de professionnel et 14 ans à titre de médiateur ou à titre de formateur. Ils ont suivi de nombreux cours et participé à nombre d'ateliers sur la violence conjugale. Ils ont observé chez les médiateurs répondants un intérêt et un engagement marqués pour la réalisation de dossiers de médiation et pour l'expérimentation du protocole. Ils soulignent également leur participation active et soutenue à la supervision de groupe. La fréquence et la durée des rencontres de supervision leur ont semblé adéquates. Ils soulignent cependant l'importance de bien gérer le temps au cours de ces rencontres téléphoniques, et insistent

sur la rigueur requise pour couvrir les sujets à l'horaire de la rencontre, suggérant de les répartir de façon structurée.

La nature multidisciplinaire des groupes de supervision a permis un échange de connaissances enrichissant. Ce caractère multidisciplinaire est vu, d'une part, comme un aspect fondamental du modèle québécois de médiation familiale dont l'importance a été confirmée au cours du projet. Des apports réciproques ont été spécifiés: les juristes deviennent plus attentifs à l'attitude des clients, au contenu verbal et non-verbal de leurs interactions; les spécialistes des sciences humaines acquièrent une plus grande rigueur face à la tendance à interpréter les comportements. D'autre part, la grande diversité des perceptions et l'absence chez les médiateurs d'un consensus de base sur ce qui constitue de la violence dans les conflits de couples ont été nommés comme une difficulté pour la supervision. Créer un climat de confiance professionnelle et favoriser le respect mutuel face au degré de connaissances et aux valeurs respectives des uns et des autres sur le thème de la violence constitue l'une des exigences et l'une des difficultés de la supervision.

Un des superviseurs estime que la supervision, sous la forme offerte, a été appréciée. Un autre superviseur rapporte que la méthode de supervision téléphonique en groupe répond plus ou moins au besoin et il cite la "trop grande diversité des perceptions et le trop grand nombre de participants" comme causes de la difficulté de cette méthode. Le nombre des participants ne laisse pas beaucoup de place pour la discussion entre eux. Plusieurs questions ont été soulevées relativement à des cas particuliers lors de ces entretiens. Les questions portaient tant sur la détection de la violence que sur l'intervention en situation de violence ouverte ou soupçonnée. On a cherché à déterminer quels comportements, quels gestes, quelles paroles constituent de la violence dans une dynamique de pouvoir en contexte de rupture. On s'est interrogé sur la réponse du médiateur à certains comportements «contrôlants» de la part des clients ou sur la façon d'intervenir lorsque ses propres valeurs sont confrontées. L'application du protocole a également fait l'objet d'un questionnement; des préoccupations ont été exprimées quant au caractère "insistant ou curieux" du protocole et quant au risque qu'il suscite la méfiance chez les clients.

6.8.1 La compétence des supervisés telle qu'appréciée par les superviseurs

Plusieurs questionnements ont gravité autour de la notion même de violence et de la démarcation souvent très fine entre une manifestation de colère et une manifestation de violence. On estime que la plupart des médiateurs ayant participé au projet sont maintenant habilités à dépister les différentes formes de violence.

Les compétences au niveau de l'intervention en contexte de violence ne sont pas acquises pour tous. Les médiateurs d'un groupe se questionnent à ce sujet pour l'avenir. Dans un autre groupe, "certains sont prêts à intervenir en contexte adapté de sécurité en médiation familiale" alors que d'autres qui connaissent leurs limites préfèrent ne pas intervenir et sont aptes à référer efficacement. L'appréciation des superviseurs ne correspond pas toujours à celle que font les médiateurs eux-mêmes de leur compétence d'intervention en contexte de violence.

Les superviseurs ont donné leur appréciation des éléments les plus importants du projet. Pour l'un, c'est le sérieux des médiateurs participants qui ressort, la conscience qu'ils ont de leur responsabilité professionnelle face à la détection d'une violence qui, lorsqu'elle passe inaperçue, peut pervertir toute négociation; c'est aussi la solidarité dont il a constaté l'émergence entre juristes et spécialistes des sciences sociales dans le groupe au cours de l'expérimentation. Un autre superviseur souligne avoir pris conscience de la difficulté d'établir un consensus sur la définition de la violence, même au sein d'un groupe restreint de personnes. Ce manque de consensus a été attribué à un refus des médiateurs de modifier leurs perceptions et à l'influence de l'approche systémique.

6.8.2 Recommandations des superviseurs

La nécessité que les médiateurs approfondissent leurs connaissances sur cette dynamique de pouvoir et de contrôle afin de la mieux dépister fait l'unanimité. On recommande une formation à la violence conjugale comme partie intégrante de la formation de base des médiateurs ou une formation pratique en violence, sous forme d'ateliers, comme complément à la formation de base en médiation, dans l'optique de permettre une réflexion

sur les modifications à apporter à sa pratique de médiation en contexte de violence: savoir quand et comment référer, savoir adapter son intervention pour tenir compte du besoin de garantir la sécurité, etc.

On est conscient que le dépistage entraîne des coûts car il exige du temps. Les médiateurs ne seraient pas en mesure de prendre sur eux cette charge financière et une participation de l'État est recommandée, si telle est l'intention du législateur d'aller de l'avant avec le dépistage de la violence conjugale dans le cadre de la pratique de la médiation familiale.

CONCLUSION

Cette évaluation de l'expérimentation des outils de dépistage par un groupe de médiateurs accrédités s'inscrit dans une démarche plus large entreprise en 1999 par le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), en collaboration avec des partenaires du milieu, sur la pertinence de la médiation familiale dans un contexte de violence conjugale. La rupture conjugale est associée à l'échec d'un projet de vie familiale et entraîne souvent un climat de tension susceptible de dégénérer parfois en violence. Le médiateur familial travaille dans un contexte difficile et doit le faire tout en s'assurant que le consentement des parties est libre et sans contrainte tout au long du processus de médiation. Si ce principe est généralement reconnu, accepté et proclamé par le « Guide des Normes de pratique », son application n'est pas évidente dans le contexte de la violence conjugale où tout est souvent dissimulé, masqué et parfois impénétrable. Le médiateur fait face à un dilemme : doit-il procéder sachant que l'un des conjoints menace ou contrôle l'autre? À quelles conditions peut-il aider les conjoints à négocier? Quelles sont les normes de procédures à établir pour que la négociation se fasse dans le respect des principes d'éthique qui la sous-tendent? Une question corollaire concerne l'alternative à la négociation. Est-ce que le médiateur peut refuser aux parents un service dont l'efficacité a été démontrée pour une réorganisation adéquate de la vie familiale. En d'autres termes, quelles sont les conséquences de refuser une possibilité de négocier des arrangements plutôt que d'avoir une autorité externe prendre les décisions? Si le processus de médiation vise «l'empowerment» des individus, pourquoi les victimes de violence conjugale en seraient-elles privées? L'établissement d'une nouvelle forme de communication avec l'autre parent est-il incompatible avec un passé marqué par l'abus de pouvoir d'une personne sur l'autre? Si on parvient à rétablir un équilibre, peut-on procéder? Comment offrir des services de médiation et assurer l'équité dans le partage des biens ou le partage des responsabilités parentales post-divorce sans mettre en péril la sécurité des personnes? Toutes ces questions interpellent le médiateur dans sa pratique quotidienne et l'expérimentation des outils de dépistage de la violence au moment de la rupture conjugale

s'inscrit dans cet effort d'offrir les services de médiation lorsque c'est possible et de façon adéquate.

Les objectifs de ce projet de dépistage étaient de permettre l'utilisation d'outils de dépistage de la violence conjugale élaborés pour les médiateurs familiaux, de valider ces outils afin de s'assurer de leur pertinence et de leur adéquation auprès des couples, tant à l'étape de l'évaluation que tout au cours du processus de médiation. Les outils utilisés consistaient en un protocole d'entretien téléphonique à utiliser auprès de chaque conjoint, des protocoles de dépistage de la violence pour l'entrevue conjointe et/ou pour l'entrevue individuelle et une grille d'observation du comportement des individus au moment des séances de médiation.

Au départ, 22 médiateurs faisaient partie de l'expérimentation; seize médiateurs ont rempli les questionnaires requis pour la cueillette des données et six médiateurs n'ont pas, pour différentes raisons, complété les instruments requis. Le groupe des répondants était composé de médiateurs expérimentés dont certains étaient déjà sensibilisés au domaine de la violence conjugale. Nous croyons néanmoins que le projet d'expérimentation des outils de dépistage a été concluant et a démontré l'utilité des outils de dépistage dans certains dossiers de «présence claire de violence» et dans les dossiers où il y avait indices de violence. Les médiateurs, à l'aide des outils, ont été en mesure d'identifier la violence, de procéder avec prudence, d'utiliser au besoin des ressources appropriées.

CONSTATS

Suite à cette évaluation des outils de dépistage nous faisons les **constats** suivants :

1. La vigilance du médiateur a été sollicitée tout au long des entrevues pour s'assurer que l'équilibre des pouvoirs soit respecté;

Dans les conflits en médiation familiale, la violence n'est pas toujours reconnue d'une façon évidente, claire et nette; le médiateur doit être capable de mettre en place des sauvegardes de sécurité et de modifier, au besoin, le processus pour l'adapter à la situation; il est important de différencier entre violence circonstancielle et violence habituelle, d'identifier les indices de violence et enfin d'être au clair avec ce qui constitue de la violence conjugale. L'expérimentation a favorisé chez les répondants une réflexion plus poussée sur ces questions.

2. La médiation a permis des ententes dans les dossiers de violence conjugale

Selon les perceptions des médiateurs, le taux de réussite s'établit à 50% pour les dossiers où la violence est apparue clairement ou encore, là où le médiateur a identifié des indices de violence. Des arrangements de garde, de droits de visites et de pension alimentaire furent négociés dans les dossiers où la violence était identifiée clairement ou soupçonnée. L'évaluation de la valeur de ces arrangements n'a pas, toutefois, fait partie du questionnement auquel cette expérimentation s'adressait et il est impossible d'extrapoler sur la qualité des ententes négociées dans le cadre de ce projet. Seules des études subséquentes auprès des bénéficiaires des services mêmes de médiation pourraient permettre d'émettre une opinion sur le sujet.

3. Les outils de dépistage se sont avérés d'une grande utilité pour les médiateurs

- Le protocole de l'entrevue téléphonique a été une révélation pour certains médiateurs : il a permis un premier contact significatif avec les conjoints. Pour les médiateurs dont c'était déjà la pratique courante de parler à leurs clients avant une 1^{ère} entrevue, le protocole de l'entretien téléphonique s'est avéré une aide précieuse, non seulement pour les alerter à la présence d'indices de violence

mais aussi pour mieux saisir le vécu des clients et la dynamique du couple. Au besoin, les dossiers étaient référés à d'autres ressources.

- Les protocoles des entrevues se sont avérés des outils utiles pour les médiateurs : les protocoles de l'entrevue conjointe et celui de l'entrevue individuelle de dépistage ont été particulièrement utiles.
- La grille d'observation a été utile, efficace et facile d'utilisation dans toutes les catégories de dossiers.

L'utilisation de ces protocoles a ajouté aux compétences déjà acquises par les médiateurs expérimentés; les protocoles se sont ajoutés à l'arsenal d'outils que le médiateur utilise déjà dans sa pratique. Certains médiateurs sont plus habilités que d'autres à gérer ce genre de dossiers. Ceux qui le sont moins doivent connaître leurs limites et savoir référer les dossiers de violence vers une ressource appropriée. Avant toute chose, le médiateur ne doit pas nuire aux personnes qu'il dessert. Nous croyons que les répondants se sont montrés soucieux de ne pas perdre de vue l'importance de l'équité d'une entente négociée dans un contexte de violence.

4. Les outils de dépistage doivent être utilisés avec doigté, à bon escient

Les outils de dépistage doivent être adaptés aux situations et aux besoins; leur utilisation ne doit pas devenir un automatisme pour les médiateurs et elle doit bien s'intégrer à leur pratique

5. La formation au dépistage de la violence conjugale est suggérée par les répondants et par les superviseurs

En général, les répondants et les superviseurs s'entendent pour faire ressortir les avantages de cette expérimentation. Plusieurs participants souhaitent même que les connaissances acquises par l'utilisation de ces outils soient mises à la disposition des médiateurs débutants et aussi auprès des médiateurs plus expérimentés.

RECOMMANDATIONS

Au terme de ce projet d'expérimentation, nous émettons quelques recommandations, tout en sachant que les données recueillies et les résultats du projet reposent essentiellement sur la perception des répondants et que d'autres recherches devront être réalisées pour corroborer la pertinence de ces recommandations. Il s'agissait au départ d'un projet d'expérimentation auprès d'un groupe restreint de médiateurs. Suite à ce projet, nous recommandons :

- 1. Que la responsabilité des médiateurs face au dépistage de la violence conjugale soit ré-affirmée;**
- 2. Que des actions concrètes soient posées pour mieux former les médiateurs à cette problématique en ajoutant aux six heures de formation de base sur la violence une formation sur les outils de dépistage à la violence conjugale, et que cette initiation ne soit pas qu'une information mais qu'elle soit une intégration des outils à la pratique du médiateur au moyen de jeux de rôle ou d'études de cas;**
- 3. Que soient identifiés des superviseurs ou médiateurs-experts qui seraient disponibles pour offrir un soutien aux médiateurs désireux de développer une expertise dans la problématique de la violence conjugale;**
- 4. Que des ateliers de formation continue soient offerts aux médiateurs désireux de développer leurs compétences en matière de dépistage de la violence conjugale et en matière d'intervention en contexte de violence;**
- 5. Que des projets de recherche se penchent sur la satisfaction des clients vis-à-vis la médiation en contexte de violence.**

Le projet de l'utilisation des outils de dépistage de la violence conjugale a été salué positivement par les répondants; les outils se sont avérés efficaces. Les données recueillies représentent la perception des répondants et non celle des hommes et des femmes qui ont bénéficié des services de médiation. Qu'en est-il des bénéficiaires des services? Leurs perceptions confirment-elles celles des médiateurs ou les infirment-elles? Il serait essentiel de connaître ces perceptions pour avoir un portrait plus global de la satisfaction des clients face au dépistage de la violence conjugale. Les médiateurs disent obtenir une entente sur deux, obtenir un taux de garde partagée important. Comment ces arrangements fonctionnent-ils dans la réalité? Des recherches ultérieures sont requises avant d'affirmer que la médiation est efficace dans les dossiers de violence, même si le processus est adapté. Aucune recherche québécoise n'a été réalisée encore à ce jour auprès des clientèles.

En conclusion, nous réitérons que la formation des médiateurs à la problématique de la violence conjugale demeure un élément essentiel de leur formation. Il importe que les médiateurs offrent aux victimes de violence conjugale un service efficace, qu'ils facilitent la négociation de leur divorce et surtout qu'ils n'ajoutent pas à leur vulnérabilité. Le défi est aussi d'éviter l'étiquetage prématuré des gens comme victimes ou comme agresseurs. Cela viendrait biaiser notre évaluation et notre intervention et causerait des dommages importants à des personnes qui sont en processus de réorganiser leur vie familiale.

Enfin, la médiation offre aux conjoints un forum où ils peuvent discuter et régler des conflits interpersonnels. Le bureau du médiateur doit demeurer un endroit où les conjoints peuvent trouver une oreille attentive, une attitude ouverte, une recherche de l'équilibre du pouvoir et un souci d'arriver à des ententes équitables. Une meilleure connaissance de la problématique de la violence conjugale et une utilisation appropriée des outils de dépistage viendront ajouter aux outils déjà à la disposition des médiateurs pour permettre d'aider les conjoints en processus de réorganisation familiale.

BIBLIOGRAPHIE

- Alarie, F. & L. Leboeuf (1992) "Médiation et violence conjugale" Intervention, no.91, Mars. pp.32-40.
- Beaudoin, A. & al., (2000) « L'évaluation de l'implantation du protocole systématique de dépistage de la violence conjugale dans les CLSC du Québec. » CRSC. Université Laval
- COAMF (1998) « Guide des normes de pratique en médiation familiale » Révisé en Mai 2001
- COAMF (2003) Rapport complémentaire du sous-comité du COAMF' sur la violence conjugale et la médiation. Lorraine Filion.
- Corcoran- O'Connell, K. & J.C. Melamed, (1990) "From Coercion to Empowerment: Spousal Abuse and Mediation" Mediation Quarterly. Vol. 7, no., Summer pp. 303-316
- Emery, Robert E. (1994) «Renegotiating Family Relationships.» New York : The Guilford Press.
- « Enquête sociale générale sur la victimisation » (ESG) (1999) Statistique Canada. Ottawa
- Erickson, S.K. & M.S. McKnight (1990) "Mediating Spousal Abuse Divorces" Mediation Quarterly. Vol. 7, no. 4, Summer pp. 377-388
- Girdner, L.K. (1990) "Mediation Triage: Screening for Spouse Abuse in Divorce Mediation". Mediation Quarterly. Vol. 7, no. 4, Summer pp. 365-376
- Gouvernement du Québec (2001) «Deuxième rapport d'étape du Comité de suivi sur l'implantation de la médiation familiale.» Ministère de la Justice. Québec
- Gouvernement du Québec (1995) «Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale.» Politique d'intervention en matière de violence conjugale. Québec.
- Grillo, Trina. (1991) "The Mediation Alternative: Process Dangers for Women." Yale Law Journal, 100, pp. 1545-1610
- Hart, Barbara. (1990) "Gentle Jeopardy: the further Endangerment of Battered Women and Children in Custody Mediation." Mediation Quarterly. Vol. 7, no. 4, Summer pp. 317-330
- Irving, H., & Benjamin, M. (1992) "An Evaluation of Process and Outcome in a Private Family Mediation Service." Mediation Quarterly. Vol. 10, no. 1, Fall pp. 35-55
- Kelly, J.B. (1989) "Mediated and adversarial divorce: Respondents' perceptions of their processes and outcome". Mediation Quarterly. Vol. 24, pp.71-88
- Kelly, J.B. and M. Duryee (1992) "Women's and Men's views of Mediation in Voluntary and mandatory Mediation Settings." Family and Conciliation Courts Review. Vol.30, pp. 34-49
- Kelly, J.B. (1996) "A Decade of Divorce Mediation Research: Some Answers and Questions". Family and Conciliation Courts Review. Vol.34, no.3, July pp.373-385
- Laroche, Denis (2003) La violence conjugale envers les hommes et les femmes, au Québec et au Canada, 1999. Institut de la statistique du Québec, document ISBN 2-551 21896-9, Gouvernement du Québec, 235 pages.

Lerman, L, Kuehl, S, Brygger, M (1989) Domestic abuse and mediation : Guidelines for mediators and policy makers. Washington, DC: National Women Abuse Prevention Project.

Lévesque, J. (1998) « Méthodologie de la médiation familiale » Edisem. Ste-Hyacinthe

MacLeod, L.(1980)*La femme battue au Canada : un cercle vicieux*, Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme, janvier 1980, p. 14-16.

Martin, D. (1985) "Domestic Violence: A Sociological Perspective." In D. Sonkin, D. Martin and L. Walker (eds.) The Male Batterer : A treatment Approach. New York: Springer.

Menard, Anne E. & A.J. Salius, (1990) "Judicial Response to Family Violence : The Importance of Message." Mediation Quarterly. Vol. 7, no. 4, Summer. pp. 293-302

Milne, A.. P. Salem & K. Koeffler (1992) «When domestic abuse is an issue» Family Advocate. Spring 1992 pp 34-39.

Pearson, J. (1991) "The equity of mediated divorce agreements." Mediation Quarterly. Vol. 7, pp. 347-363

Rapport final du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial chargé d'examiner les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale (2001) Les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale , Ministère de la justice. Canada

Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (1997) Mémoire sur le projet de loi 65 en matière de médiation familiale. Consultations particulières et auditions publiques. Québec, Février

Statistique Canada, La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2002.)

Strauss, MA et Gelles, RJ (1990) « How violent are American families? Estimates from the national family violence resurvey and other studies (95-112)in « *Physical violence in American families: Risk factors and adaptation to violence in 8,145 families.* New-Brunswick, NJ.

ANNEXES

ANNEXE 1.1

Outils d'évaluation proposés par le COAMF

PROTOCOLE D'ÉVALUATION DES STRATÉGIES DU COUPLE LORS DE CONFLITS EN MÉDIATION FAMILIALE

Entrevue téléphonique

AU PREMIER CONTACT AVEC CHACUN DES CONJOINTS (À L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE OU EN CAUCUS INDIVIDUEL BREF AU DÉBUT DE LA PREMIÈRE ENTREVUE D'INFORMATION)

[à vérifier systématiquement avec chaque demandeur]

TOUS LES COUPLES PEUVENT AVOIR DES DIFFICULTÉS OU DES DÉSACCORDS, SURTOUT AU MOMENT DE LA SÉPARATION.

Comment réglez-vous vos désaccords durant la vie commune? Comment votre conjoint a-t-il tendance à réagir?

Vous sentez-vous à l'aise de négocier en face à face avec votre (ex-)conjoint(e)?

Si, en cours de processus, vous vous sentiez mal à l'aise ou incapable de négocier, allez-vous avertir le médiateur de votre inconfort?

SI LE (LA) DEMANDEUR(E) AVOUE UNE INCAPACITÉ À NÉGOCIER EN FACE À FACE,

SI ON TÉMOIGNE D'UNE SITUATION DE CRISE,

SI L'INTERLOCUTEUR(TRICE) TIENT DES PROPOS ÉLUSIFS, HÉSITANTS, VAGUES,

SI LE MÉDIATEUR LE JUGE À PROPOS,

Proposer une rencontre individuelle d'évaluation à très court terme sans la présence du partenaire pour évaluer la situation et les urgences possibles, référer au besoin aux ressources appropriées et décider de la pertinence d'un processus adapté de médiation

SI LA POSSIBILITÉ DE VIOLENCE PHYSIQUE SÉVÈRE EST ÉCARTÉE [auquel cas il y aurait péril pour la victime en entrevue conjointe],

APPLIQUER LORS DE LA PREMIÈRE ENTREVUE D'INFORMATION ET D'ÉVALUATION LA GRILLE D'OBSERVATION ET PAR LA SUITE À L'ISSUE DE CHAQUE SÉANCE DE MÉDIATION.

ANNEXE 1.2

Première entrevue conjointe d'information et d'évaluation

→ dépistage de routine

[Compte tenu de son devoir de s'assurer à toutes les étapes du processus de médiation du consentement libre et éclairé des parties, le médiateur se doit d'évaluer les rapports abusifs ou violents ainsi que les déséquilibres de pouvoir dans l'interaction conjugale en scrutant les thèmes suivants]

Au cours de votre relation, quels étaient vos sujets de disputes?

Pouvez-vous me décrire par exemple une chicane récente?

Comment généralement s'exerce la discipline des enfants?

[vérifier les urgences dans le moment]

Dans le présent, comment vous organisez-vous avec les finances? Voyez-vous régulièrement les enfants? Vous sentez-vous en sécurité dans votre maison, dans vos déplacements? Avez-vous des craintes pour la gestion de budget, de l'argent, des enfants? Avez-vous par le passé ou récemment été en contact avec les services policiers, sociaux ou juridiques?

SI LE MÉDIATEUR CONSTATE LES INDICES D'UN ÉPISODE DE VIOLENCE:

Proposer un caucus individuel avec chacun pour évaluer directement la situation et les urgences possibles (voir évaluation en direct, page suivante), le partenaire vulnérable d'abord, l'autre partenaire par la suite, Référer au besoin aux ressources appropriées, Décider de la pertinence de poursuivre avec un processus adapté de médiation

SI LE MÉDIATEUR NE DÉPISTE RIEN, APPLIQUER LA GRILLE D'OBSERVATION DE LA DYNAMIQUE CONJUGALE AU COURS DE LA MÉDIATION.

Annexe 1.3

EN COURS DE PROCESSUS, EN ENTREVUE INDIVIDUELLE

➔ évaluation en direct

Est-ce que ça arrive à votre partenaire de dire ou de faire des choses dans le but de vous faire de la peine ou de vous choquer?

Est-ce que ça lui arrive de chercher à vous humilier ou à vous rabaisser?

Est-ce qu'il menace parfois de vous frapper, de vous lancer un objet, de vous battre?

Est-ce que ça lui arrive parfois de vous lancer un objet, de vous pousser, de vous frapper, de vous battre ou d'avoir toute autre forme de réaction violente?

Au cours de votre relation, avez-vous déjà craint pour votre sécurité ou celle de vos enfants?

Avez-vous en ce moment des craintes?

Avez-vous peur de votre partenaire à l'occasion?

Croyez-vous qu'il y ait des risques de violence envers vous ou vos enfants?

Au cours de six mois précédant la rupture, à quelle fréquence est-ce que votre partenaire

A contrôlé votre temps et a exigé que vous l'informiez de vos sorties?

Vous a empêché(e) de communiquer avec votre famille ou vos ami(e)s?

A limité l'utilisation du téléphone ou de la voiture?

A pris des décisions importantes à votre insu ou sans vous consulter?

A humilié(e), diminué(e)?

Vous a forcé à devoir lui demander de l'argent pour la nourriture par exemple?

A demandé des comptes sur l'argent que vous dépensiez?

Depuis votre séparation, à quelle fréquence est-ce que votre partenaire

Vous a causé des problèmes avec la voiture, la maison, les cartes de crédit?

A parlé en mal de vous aux enfants?

Vous a téléphoné à toutes heures du jour et de la nuit, vous a rendu visite sans être invité(e)?

Vous a épié(e) ou suivi(e)?

Vous a dérangé(e) au travail?

A enfreint une ordonnance de non-contact?

A eu des contacts avec les services policiers, sociaux, juridiques, communautaires?

UN PROCESSUS MÊME ADAPTÉ DE MÉDIATION NE SAURAIT ÊTRE EFFICACE QU' AUX CONDITIONS SUIVANTES,

*le médiateur est capable d'évaluer et de reconnaître l'abus de pouvoir

**le médiateur est capable d'évaluer la capacité de négocier des partenaires dans ce contexte*

**le médiateur est capable de réaménager le pouvoir de façon à procéder avec équité en médiation*

**le médiateur encourage fortement les partenaires à consulter individuellement pour obtenir l'aide et le support nécessaire tout au long de la médiation*

SECTION B

(Il est recommandé d'utiliser cette section lorsque le médiateur a des doutes sérieux quant à l'existence de la violence, soit qu'il y a avoué de la part de la personne abusive ou qu'il y a allégation de violence de la part de la personne abusée). À ce moment le médiateur procède à un caucus avec chacun des conjoints pour poursuivre l'investigation.

Facteurs associés à la violence et besoins urgents des personnes abusées et abusives :

<u>Monsieur</u>							
id	1	2	3	4	5	6	+

Indices

- La personne a un casier judiciaire pour des antécédents de violence
- Un ou les enfants a (ont) fait l'objet de signalement à la DPJ
- Une plainte pour voies de faits ou menaces de mort est pendante devant la cour
- Une ordonnance de non-contact a été émise par la cour
- La personne est isolée socialement
- La personne n'a pas les ressources financières pour subvenir à ses besoins ou ceux de sa famille
- La personne a été abusée dans son enfance ou témoin de violence
- La personne a des problèmes de consommation d'alcool ou d'autres drogues
- Présence de blessures suspectes notées lors des séances ou rapportées
- La personne fait état de consultations sporadiques à l'urgence de l'hôpital ou du CLSC

<u>Madame</u>							
id	1	2	3	4	5	6	+

*PEU IMPORTE LE NOMBRE DE SIGNES IDENTIFIÉS, CETTE GRILLE NE PERMET PAS À ELLE SEULE DE CONCLURE QU'IL Y A VIOLENCE CONJUGALE SAUF LES 3 SIGNES * SUIVANTS :*

- * *Menace l'autre dans son intégrité physique*
- * *Fait des menaces de mort à l'égard de l'autre*
- * *Menace le médiateur dans son intégrité physique*

N.B. Comme cette grille comporte des dates pour chaque observation faite ou information obtenue par le médiateur, une seule grille est utilisée par dossier. Selon les avis juridiques obtenus, cette grille fait partie du dossier et y est donc déposée par le médiateur.

ANNEXE 1.5

QUESTIONNAIRE SUR L'EXPÉRIMENTATION DU PROTOCOLE D'ÉVALUATION DES STRATÉGIES DU COUPLE LORS DE CONFLITS EN MÉDIATION FAMILIALE

Questionnaire à l'issue des sessions de formation aux outils de dépistage en janvier 2004

Partie A : le médiateur

Caractéristiques professionnelles du médiateur

1. Quelle est votre profession ?

Avocat _____

Conseiller en orientation _____

Notaire _____

Psychologue _____

Travailleur social _____

2. Quel est votre sexe? _____ féminin _____ masculin

3. Quel est votre niveau de formation le plus élevé?

Baccalauréat _____ Maîtrise _____ Ph.D. _____

4. Dans quel milieu exercez-vous votre pratique professionnelle de médiation?

_____ Bureau privé

_____ Centres jeunesse

_____ Centre communautaire

_____ Autres (préciser) _____

5. Combien d'années d'expérience avez-vous accumulées au cours de votre carrière professionnelle? ___ année(s) Combien d'années à titre de médiateur ? ___ année(s)

6. Combien d'heures de formation en violence conjugale et familiale possédez-vous?

Cours universitaire ___ si oui, combien d'heures ___

Colloque ___ si oui, combien d'heures ___

Cours de formation de base à la médiation ___ si oui, combien d'heures ___

Cours de formation complémentaire à la médiation ___ si oui, combien d'heures ___

7. Dans votre pratique de médiateur, avez-vous déjà été confronté-e à une/des forme(s) de violence conjugale ?

Si oui, précisez quelles en ont été les circonstances?

Quelles ont été vos attitudes et réactions? _____

2- Projet d'expérimentation du protocole d'évaluation

8. Quelles étaient vos attentes au moment de vous inscrire à ce projet?

9. La formation (2 jours) a-t-elle répondu à vos attentes. SVP précisez.

10. Cette formation vous a-t-elle permis de bien comprendre les outils proposés?

11. Les outils vous semble-t-il

• clairs? _____

• bien organisés ? _____

• complets? _____

12. Y a-t-il des aspects des outils que vous auriez aimé approfondir?

13. Au terme de la formation de 2 jours, vous sentiez-vous suffisamment outillés pour effectuer efficacement le dépistage de la violence conjugale en médiation ?

ANNEXE 1.6

NUMÉRO DU MÉDIATEUR : _____

QUESTIONNAIRE CLIENT

L'EXPÉRIMENTATION DU PROTOCOLE D'ÉVALUATION DES STRATÉGIES DU COUPLE LORS DE CONFLITS EN MÉDIATION FAMILIALE

NOTE : Cette partie concernant les outils de dépistage et d'évaluation doit être complétée pour chacun de vos dossiers de médiation pendant une période de 6 mois, soit du 19 janvier au 16 juillet 2004, qu'il y ait eu une ou plusieurs séances de médiation.

A) Informations de base sur les clients (cocher la réponse appropriée)

Dossier #	_____	Date d'ouverture	_____
Statut marital	Marié _____	Conjoint de fait	_____
Nombre d'années de vie commune	_____	Durée de la séparation	_____
Nombre d'enfants	_____	Nombre d'enfants mineurs	_____
Âge de monsieur	_____	Âge de madame	_____
Profession de monsieur	_____	Profession de Madame	_____
Revenu brut annuel de M.	_____	Revenu brut annuel de Mme	_____

Référés par :

DPJ	_____	CLSC	_____
Avocat	_____	Juge	_____
Publicité	_____	Conseiller/thérapeute	_____
Autoréférence	_____	Autre (préciser)	_____

Les deux conjoints ont assisté à une séance d'information de groupe?	Oui _____	Non _____
Un des conjoints a assisté à une séance d'information de groupe?	Oui _____	Non _____
Aucun des conjoints n'a assisté à une séance d'information de groupe	Oui _____	Non _____

L'ÉVALUATION

Entretien téléphonique

1. – Au téléphone (avant la première rencontre), j'ai

1. utilisé l'instrument selon les consignes auprès de monsieur : Oui _____ Non _____
si non préciser : _____

2. utilisé l'instrument selon les consignes auprès de madame : Oui _____ Non _____
si non préciser : _____

2. – À l'issue de cet accueil téléphonique

Trois choix :

- | | | |
|---|-------|---------------------|
| 1) Il m'a semblé clair qu'il y avait incidence de violence conjugale | _____ | compléter section A |
| 2) J'ai perçu certains indices qui m'ont fait me questionner sur la possibilité d'une incidence de violence conjugale | _____ | compléter section B |
| 3) J'ai été convaincu(e) de l'absence de violence conjugale et j'ai proposé une première entrevue conjointe d'information et d'évaluation | _____ | compléter section C |

Section A) Il est clair qu'il y a violence

La violence est :

- | | |
|---------------|-------|
| Verbale | _____ |
| Psychologique | _____ |
| Physique | _____ |
| Sexuelle | _____ |
| Économique | _____ |

J'ai alors proposé :

- une première séance individuelle (caucus) _____
- une première entrevue conjointe avec protocole de sécurité _____
- une première entrevue conjointe avec processus modifié de médiation _____
- une première entrevue conjointe selon le processus habituel _____
- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) _____ la/lesquelles(s)? _____
- une référence à une / des ressource(s) de soutien tout en procédant en médiation _____ la/lesquelles(s)? _____
- autre : _____

Décision des clients : Préciser _____

Section B) Il existe certains indices de violence

Identifier les principaux indices _____

J'ai alors proposé :

- une première entrevue individuelle (caucus) _____
- une première entrevue conjointe avec protocole de sécurité _____
- une première entrevue conjointe avec processus modifié de médiation _____
- une première entrevue conjointe selon le processus habituel _____
- une référence à une ressource extérieure _____ laquelle? _____
- une référence à une ressource extérieure de soutien tout en procédant en médiation _____ laquelle? _____

Décision des clients : Préciser _____

Section C) J'ai été convaincu(e) de l'absence de violence conjugale et j'ai proposé une première entrevue conjointe d'information et d'évaluation _____

Décision des clients : Préciser _____

Première entrevue conjointe d'information et d'évaluation

(Évaluation de routine)

3. – À la première entrevue conjointe, j'ai

- utilisé l'instrument tel quel (selon les consignes établies) : Oui Non
si non, préciser : _____

4. – À l'issue de la première entrevue conjointe,

Trois choix :

- | | | |
|---|-------|---------------------|
| 1) Il m'a semblé clair qu'il y avait incidence de violence conjugale | _____ | compléter section A |
| 2) J'ai perçu certains indices qui m'ont fait me questionner sur la possibilité d'une incidence de violence conjugale | _____ | compléter section B |
| 3) J'ai été convaincu(e) de l'absence de violence conjugale | _____ | compléter section C |

Section A) Il est clair qu'il y a violence

J'ai alors proposé :

- une première entrevue individuelle (caucus) pour chacun des conjoints _____
 - des entrevues conjointes subséquentes avec protocole de sécurité _____
 - des entrevues conjointes subséquentes avec processus modifié de médiation _____
 - des entrevues conjointes selon le processus habituel _____ aller à la question 7
- Oui _____ Non _____
- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) sans procéder en médiation
si oui, la/lesquelle(s)? _____
- Oui _____ Non _____
- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) tout en procédant en médiation
Si oui, la/lesquelle(s)? _____

Décision des clients : Préciser _____

Section B) Il existe certains indices de violence

Identifier les principaux indices _____

J'ai alors proposé :

- une première entrevue individuelle (caucus) _____
- une première entrevue conjointe avec protocole de sécurité _____
- une première entrevue conjointe avec processus modifié de médiation _____
- une première entrevue conjointe selon le processus habituel _____
- une référence à une ressource extérieure _____ laquelle? _____

Réaction et décision des clients _____

Section C) J'ai été convaincu(e) de l'absence de violence conjugale

J'ai alors proposé :

- la continuation de la médiation _____
 - un arrêt de la médiation _____
 - une référence à une ressource extérieure _____
- préciser : _____

Réaction et décision des clients _____

L'entrevue individuelle

(Évaluation directe)

5. – Au moment des entrevues individuelles, j'ai

- utilisé l'instrument tel quel (selon les consignes établies) : Oui _____ Non _____
- si non, préciser : _____

6. – À l'issue des entrevues individuelles,

Trois choix :

- 1) Il m'a semblé clair qu'il y avait incidence de violence conjugale _____ compléter section A
- 2) J'ai perçu certains indices qui m'ont fait me questionner sur la possibilité d'une incidence de violence conjugale _____ compléter section B
- 3) J'ai été convaincu(e) de l'absence de violence conjugale _____ compléter section C

Section A) Il m'a semblé clair qu'il y avait incidence de violence conjugale

J'ai alors proposé :

- des entrevues individuelles pour la suite de la médiation _____
- des entrevues individuelles occasionnelles suivies d'entrevues conjointes _____
- des entrevues conjointes avec protocole de sécurité _____
- des entrevues conjointes selon un processus modifié de médiation _____
- des entrevues conjointes selon le processus habituel _____

Oui _____ Non _____

- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) sans procéder en médiation
si oui, la/lesquelle(s)? _____

Oui _____ Non _____

- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) tout en procédant en médiation
si oui, la/lesquelle(s)? _____

Décision des clients : Préciser _____

Section B) J'ai perçu certains indices qui m'ont fait me questionner sur la possibilité d'une incidence de violence conjugale. (cocher plus d'un s'il y a lieu)

Identifier les indices : _____

J'ai alors proposé :

- des entrevues individuelles pour la suite de la médiation _____
- des entrevues individuelles occasionnelles suivies d'entrevues conjointes _____
- des entrevues conjointes avec protocole de sécurité _____
- des entrevues conjointes selon un processus modifié de médiation _____
- des entrevues conjointes selon le processus habituel _____

Oui _____ Non _____

- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) sans procéder en médiation
si oui, la/lesquelle(s)? _____

Oui _____ Non _____

- une référence à une / des ressource(s) extérieure(s) tout en procédant en médiation
si oui, la/lesquelle(s)? _____

Décision des clients : Préciser _____

Les deux acceptent de procéder en médiation _____

Section C) J'ai été convaincu(e) de l'absence de violence conjugale

J'ai alors proposé :

- la continuation de la médiation _____
- un arrêt de la médiation _____ Préciser : _____
- une référence à une ressource extérieure _____ Préciser : _____

Décision des clients : Préciser _____

7. – Utilisation de la Grille d'observation

A) Pendant les entrevues de médiation, j'ai

- utilisé l'instrument tel que (selon les consignes établies) _____
- utilisé partiellement l'instrument _____
- utilisé l'instrument en le modifiant _____
- utilisé d'autres outils _____ lesquels? _____
- ne s'applique pas (instrument non-utilisé) _____

B) De façon générale, trouvez-vous que la grille d'observation est d'utilisation

Très facile _____ Facile _____ Difficile _____ Très difficile _____ N.A. _____

8. – Bilan de l'utilisation des outils d'évaluation

A) Pour évaluer les stratégies de fonctionnement de ce couple lors de leurs conflits, vous avez trouvé les instruments utilisés :

Très utiles _____ Utiles _____ Pas utiles _____ N.A. _____

B) Lequel des outils utilisés a été particulièrement utile dans votre évaluation et intervention auprès de ce couple? (cocher plus d'un)

- inventaire pour l'entrevue téléphonique _____
- inventaire pour l'entrevue individuelle _____
- inventaire pour l'entrevue conjointe _____
- grille d'observation _____

Préciser votre réponse : _____

C) Cette utilisation des outils a-t-elle suscité des changements dans votre façon d'intervenir auprès de vos clients?

De nombreux changements _____ Un certain nombre de changements _____ Peu de changements _____ Aucun changement _____

Préciser : _____

9. – Résultat de la médiation

Dépistage:
Médiation(processus modifié):
Autres:

A) Nombre d'entrevues réalisées : _____ Conjoint _____ Individuelle _____

B) Le dossier fut fermé en raison de la violence conjugale? Oui _____ Non _____ Incertain _____

Si oui, - la décision fut prise par le médiateur et les conjoints _____
- la décision fut prise par la personne violente _____
- la décision fut prise par la personne violentée _____
- autre _____

Si non, préciser le motif de fermeture autre que la violence conjugale :

C) Entente totale _____ Entente partielle _____ Aucune entente _____

Si entente, cocher les objets de celle-ci :

1. La garde _____ Préciser le type de garde : Exclusive à la mère _____
Exclusive au père _____
Garde partagée _____
Autre _____

2. L'accès _____ Visites supervisées : Oui _____ Non _____

3. Garde et accès _____

4. Pension alimentaire pour enfant _____

5. Pension alimentaire entre ex-conjoints _____

6. Partage des biens _____

7. Autre _____

ANNEXE 1.7

du médiateur : _____

Questionnaire : Bilan de l'expérimentation

L'expérimentation du protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflit en médiation familiale

Le protocole et les outils d'évaluation

1. De façon générale, avez-vous trouvé que l'ensemble du «protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflit en médiation familiale» est d'utilisation

Très facile ___ facile _____ difficile ___ très difficile _____

Préciser votre réponse _____

2. Quels sont les principaux avantages de ce protocole d'évaluation?

3. Quelles sont les principales limites ou faiblesses de ce protocole d'évaluation?

4. Avez-vous trouvé que la grille d'observation de la dynamique conjugale au cours de la médiation était :

Très utile _____ utile _____ quelque peu utile _____ pas utile _____ ne s'applique pas _____

Précisez, s'il y a lieu, les aspects que vous trouvez les plus utiles :

5. D'après votre expérience, quelle est la pertinence du protocole d'entretien téléphonique suggéré par les formateurs?

Toujours _____ souvent _____ plutôt _____ pertinent _____ peu _____ rarement _____ pas _____

Précisez au besoin _____

6. Avez-vous intégré le protocole téléphonique à votre pratique?

Oui _____ Non _____ Précisez votre réponse _____

7. Est-ce que l'entrevue individuelle pourrait remplacer le protocole téléphonique? Si oui, à quelles conditions? _____

8. Dans l'avenir quels sont les outils du protocole que vous comptez intégrer à votre pratique de médiation ? (cocher plus d'un)

- inventaire pour l'entrevue téléphonique _____
- inventaire pour l'entrevue individuelle _____
- inventaire pour l'entrevue conjointe _____
- grille d'observation _____

Préciser votre réponse : _____

9. Excluant le temps alloué à la supervision ou au questionnaire-client, à combien d'heures (ou fraction d'heures) estimez-vous, en moyenne, le temps supplémentaire requis pour l'application du protocole dans un dossier de médiation? _____ heure(s)

La supervision

10. À combien de séances téléphoniques de supervision de groupe avez-vous assisté? _____

11. Comment évaluez-vous la supervision de groupe :

Toujours utile _____ souvent utile _____ utile _____ peu utile _____ ne s'applique pas _____

Élaborer : _____

12. Avez-vous bénéficié de supervision individuelle ? Oui _____ Non _____

Si oui, combien de séances ? _____

13. Comment évaluez-vous la supervision individuelle?

Toujours utile _____ souvent utile _____ utile _____ peu utile _____ ne s'applique pas _____

Élaborer : _____

14. Vous sentez-vous maintenant suffisamment habilité à évaluer les stratégies du couple lors de conflit en médiation familiale?

_____ Oui _____ Non

SVP élaborez votre réponse _____

Les clients

15. Quelle fut la réaction des clients à l'utilisation des questions prévues au protocole de l'entretien téléphonique :

Très positive ____ positive ____ négative ____ très négative ____ ne sais pas ____

Élaborer : _____

De l'entrevue individuelle :

Très positive ____ positive ____ négative ____ très négative ____ ne sais pas ____

Élaborer : _____

De l'entrevue conjointe :

Très positive ____ positive ____ négative ____ très négative ____ ne sais pas ____

Élaborer : _____

Suites au projet

16. Recommanderiez-vous l'utilisation du protocole à l'ensemble des médiateurs ?

Oui ____ Non ____ Ne sais pas ____ Précisez. _____

17. Quelles pourraient être les suites de ce projet? _____

Merci d'avoir bien voulu répondre à ce questionnaire!

ANNEXE 1.8

Questions pour le Groupe «focus»

Questions pour le «groupe focus»

Conférence téléphonique

Trois questions ouvertes d'ordre général visant à capter la signification de l'expérience pour chacun des répondants.

1. Comment s'inscrit cette expérience dans votre pratique de médiation? i.e. l'impact sur votre pratique, les hauts et les bas de l'expérience, ce que vous avez aimé, ce que vous verriez comme amélioration, etc....

2. Quelle est votre appréciation de la formation reçue et de la supervision qui visaient à vous soutenir dans votre démarche?

3. Suites de cette expérience, quelles sont vos suggestions et recommandations?

ANNEXE 1.9

Questionnaire-bilan du médiateur

Questionnaire aux superviseurs

Qualifications professionnelles

1. Combien d'années d'expérience avez-vous accumulées au cours de votre carrière professionnelle? ____

Combien d'années à titre de médiateur ? _____ années

Combien d'années à titre de superviseur ? _____ années

Combien d'années à titre de formateur ? _____ années

2. Décrivez brièvement votre expertise dans le domaine de la violence conjugale : formation reçue, votre pratique dans les dossiers de violence, etc.

Expérience de supervision dans le contexte du projet

3. Comment évaluez-vous la motivation et participation des médiateurs à la supervision de groupe téléphonique?

4. Diriez-vous que la fréquence des rencontres était adéquate?

5. Diriez-vous que la durée des rencontres était suffisante?

6. Diriez-vous que l'aspect multidisciplinaire de la composition des groupes de supervision avait une importance?

7. Est-ce que la méthode (l'entretien téléphonique de groupe) a permis d'offrir des services adéquats de supervision? Oui ____ Non ____ Précisez votre réponse:

5. Est-ce que les médiateurs participant au projet ont réclamé des entretiens individuels téléphoniques? Oui__ Non__ Si oui, à quelle fréquence? _____

6. Quelles étaient les questions le plus fréquemment discutées lors des entretiens individuels?

7. Au terme du projet, comment évaluez-vous la compétence des médiateurs participant au projet à évaluer les situations de violence conjugale dans le contexte de la médiation familiale?

8. Quels sont les éléments les plus importants de votre expérience de superviseur dans ce projet?

Décrivez brièvement :

9. Quelles sont vos recommandations pour les suites à donner à cette expérimentation?