

## **4.6 - NOTES D'OBSERVATION**

**FONDEMENT :** Fournir des observations factuelles sur l'utilisation du service par les participants qui peuvent aider les parties et les tribunaux à déterminer les futures modalités liées au droit de visite.

**NORME :** Le personnel doit enregistrer des observations factuelles de l'interaction entre l'enfant et les parties, y compris celles avec le personnel pendant les visites et les échanges. Les notes sont rédigées par le personnel qui observe directement les interactions; elles ne contiennent aucune opinion ni recommandation.

\*On nous demande souvent pourquoi nous ne produisons pas un enregistrement vidéo des visites des parents et ne rédigeons pas de notes d'observation pendant la visite ou l'échange. Un enregistrement vidéo, en particulier dans le cadre de notre groupe, inclurait d'autres parties et leurs enfants ainsi que le personnel et pourrait faire l'objet d'une assignation à comparaître, créant ainsi un problème sur le plan de la confidentialité. Si des enregistrements sont produits, on doit les conserver et être prêt à les soumettre. Les enfants se sentent plus en sécurité si le personnel est présent dans la pièce plutôt que par caméra, et il peut ainsi être en mesure d'intervenir au besoin. Les enregistrements pourraient également être modifiés.

**POLITIQUE :** Les notes d'observation sont rédigées par le personnel qui observe directement les interactions, au moment de la visite ou de l'échange.

### **PROCÉDURES :**

- Les notes comprennent :
  - La date de la visite ou de l'échange
  - Le nom de toutes les parties concernées, y compris les invités autorisés et les personnes qui peuvent venir chercher ou déposer les enfants et leur relation avec l'enfant, ainsi que les personnes de soutien, les interprètes, les animaux d'assistance ou les observateurs du Bureau de l'avocat de l'enfant
  - La date de naissance des enfants
  - Toute allergie, un problème médical ou besoin particulier
  - Toute instruction fournie par la partie cohabitante concernant la surveillance des enfants pendant la visite ou l'échange, y compris tout ce que la partie cohabitante ou la partie visiteuse a fourni pour la visite ou l'échange, comme des collations ou des cadeaux, conformément aux modalités de l'entente de service
  - Tout versement de frais effectué par les parties, sans en préciser le montant
  - Les interactions et les conversations échangées
  - Les commentaires ou demandes formulés par les parties ou les enfants

- Un résumé bien établi de tout incident ayant un effet sur la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, d'un participant ou du personnel
- Lorsqu'un échange a lieu, l'heure à laquelle l'enfant a été déposé par la partie cohabitante doit être notée accompagnée d'une brève description de la conversation qui a eu lieu avant le départ de cette personne ou la séparation de l'enfant de la partie cohabitante
- Toute activité ou discussion à laquelle l'enfant et le personnel du centre ont participé avec la partie visiteuse au cours de la période précédant le départ de l'enfant doit également être notée (la procédure est répétée lorsque l'enfant retourne à la charge de la partie cohabitante)
- Les notes sont enregistrées de manière objective et reflètent les observations faites depuis l'arrivée de l'enfant et de chaque partie au centre des visites.
- Le personnel, la personne bénévole ou celle à l'admission qui rédige les notes d'observation ne sont identifiés que par des initiales ou un prénom et une initiale.
- Afin de préserver la confidentialité des renseignements, toute information personnelle de l'utilisateur du service fournie au personnel, notamment une nouvelle adresse ou un numéro de téléphone, n'est PAS incluse dans les notes d'observation. Ces renseignements sont enregistrés séparément et transférés ultérieurement au dossier du participant et dans ISAID.
- La personne qui prend des notes documente les conversations entre les parties et les enfants en utilisant des citations directes au lieu de paraphraser. L'intonation (p. ex., voix forte, chuchotement) et les actions non verbales (p. ex., un câlin, un coup de pied) sont incluses.
- Il est important que le personnel documente toute démonstration des compétences des parents, par exemple, la façon dont la personne gère les conflits entre frères et sœurs.
- Si, au cours de la visite ou de l'échange, une intervention a lieu, elle est clairement notée.
- Les notes d'observation ne doivent pas être modifiées. Si des erreurs sont commises, elles doivent être corrigées en biffant l'erreur, en apposant ses initiales et en indiquant la date de la modification.

#### Notes sur les annulations

- Lorsqu'une visite ou un échange est annulé, les notes contiennent les renseignements suivants :
  - Qui a annulé la visite ou l'échange
  - Pourquoi, quand et comment la notification a été présentée
  - À quel moment l'autre partie a été informée de l'annulation
- Une visite ou un échange qui commence, mais se termine prématurément n'est pas une annulation, mais une résiliation anticipée. Ces résiliations anticipées

sont consignées dans les notes accompagnées d'une explication de la raison. Le personnel confirme en consultant les définitions contenues dans l'ISAID les types de raisons d'une annulation.

- Si une partie cohabitante ou visiteuse, ou les deux, ne se présente pas à une visite prévue (c'-à-d. absence), cela doit être inscrit dans les notes d'observation.

#### Situations de maltraitance ou de maltraitance soupçonnée

- Le personnel ou les bénévoles indiquent la présence de toute ecchymose ou autre sur l'enfant pendant la visite et une description physique de la blessure.
- Si une partie informe un membre du personnel que l'enfant a un bleu et décrit la raison de la blessure, p. ex., sur la main de l'enfant à la suite à une chute en jouant à la maison, le personnel l'indique dans les notes d'observation. Le personnel transmet également verbalement cette information à la partie visiteuse au début de la visite ou de l'échange.
- Si la partie cohabitante, visiteuse ou l'enfant révèle une situation de maltraitance, le personnel consigne les détails de cette révélation dans les notes d'observation.

#### Examen des notes

- La personne qui prend en note leurs observations dans le formulaire des notes d'observation demande à un deuxième membre du personnel de les examiner dès que possible après les avoir complétées.
- Un examen de toutes les notes d'observation est effectué afin de s'assurer qu'elles sont remplies et conservées selon les consignes et pour relever toute tendance qui pourrait être préoccupante.
- Toutes les notes d'observation sont examinées, signées et datées par le coordonnateur ou la personne désignée, ou par une personne déléguée par le coordonnateur avant d'être consignées dans le dossier et utilisées pour produire des rapports.

#### Accès aux notes d'observation et aux dossiers

- Les notes d'observation sont des notes prises lors des visites et des échanges et ne comprennent PAS le reste du dossier du participant, comme les renseignements d'admission, les rapports d'autres sources ou les enregistrements téléphoniques.
- Personne n'est autorisé à lire ou à consulter les notes immédiatement après une visite ou un échange.
- Les professionnels doivent obtenir la permission des deux parties pour se rendre dans le bureau afin d'examiner ou d'obtenir une copie des notes d'observation.

- L'autorisation d'accès des participants ou d'autres professionnels aux notes d'observation ou de consultation, exception faite des rapports, est laissée à la discrétion du coordonnateur du centre.
- Les notes ne sont pas photocopiées par le personnel au moment de la visite ou d'un échange ou lors de l'examen ou de la consultation des notes. Si la personne souhaite avoir une copie des notes, elle doit en faire la demande écrite auprès du coordonnateur.
- Toute personne qui consulte ou a accès aux notes d'observation est surveillée à tout moment par un membre du personnel du Centre afin de s'assurer qu'elles ne sont pas copiées ou modifiées.
- La consultation ou l'accès aux notes n'est pas une occasion pour quiconque de discuter du contenu des notes.
- Chaque fois qu'une personne se présente pour consulter les notes d'observation, le nom de cette personne, du membre du personnel qui a surveillé la consultation des notes et la date sont consignés au dossier.