

BILAN D'ACTIVITE 2004

Après quelques semaines de mise en place, la maison de l'enfant en danger et la maison de l'adolescent en difficultés ont ouvert leur porte au public à partir du 5 juillet 2004.
Au total :

- à la maison de l'enfant en danger 105 dossiers d'enfants ont été ouverts générant 582 consultations spécialisées et 75 séances d'ateliers thérapeutiques,
- à la maison de l'adolescent en difficultés, 236 dossiers d'adolescents ont été ouverts, débordant sur un nombre total d'actes (consultations spécialisées, consultations médicales, actes infirmiers, entretiens d'éducateurs spécialisés) de 920.

Nous détaillerons un peu plus loin le bilan d'activité de chacune de ces structures.

Pour ce qui concerne l'observatoire de l'enfant en danger et de l'adolescent en difficultés, l'année 2004 a été consacrée au recueil d'information auprès des structures existantes en métropole, à la mise en place d'un réseau de partenariat en Polynésie française et au recensement des travaux, des études et des rapports qui ont déjà été réalisés à propos de la maltraitance infantile tant en Polynésie française qu'en France métropolitaine.

Au sein de cet observatoire, a été lancée la création d'un centre de documentation spécialisée sur la maltraitance infantile et des adolescents.

Nous entrons dans la phase active et le centre devrait être ouvert au public en septembre 2005.

Enfin, les accueillants téléphoniques de la « ligne verte », ligne téléphonique d'urgence pour l'enfance maltraitée et l'adolescent en difficultés ont été formés à la fois sur le plan théorique et sur le plan pratique. La formation s'est déroulée en partie dans l'établissement à Papeete (création d'un réseau de partenariat, élaboration d'un armoire de correspondants...) et en partie à Paris grâce à l'aide du SNATEM (Service National de l'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée). Ainsi la ligne verte a pu démarrer le 31 janvier 2005. Vous trouverez le bilan détaillé de deux mois de fonctionnement dans la dernière partie de ce document.

**RAPPORT D'ACTIVITE
DE L'OBSERVATOIRE DE L'ENFANT EN DANGER
ET DE L' ADOLESCENT EN DIFFICULTE**

BILAN 2004

L'équipe de l'Observatoire est constituée d'un médecin épidémiologiste depuis le 1er juillet 2004 et d'un cadre socio-éducatif depuis le 15 septembre 2004.

La finalité de l'observatoire est d'améliorer la connaissance des phénomènes de maltraitance et elle devra pouvoir éclairer les débats et aider à la prise de décision dans le but de développer les pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge de la maltraitance.

Pour ce faire, la construction du partenariat associant les acteurs concernés par la maltraitance infantile est fondamentale et constitue la base essentielle de son travail.

Aussi, ses activités sont axées sur la communication, l'information, la construction des réseaux de partenariat en Polynésie, et le recensement de tous travaux, études, rapports, campagnes de prévention déjà entrepris en Polynésie française, en Métropole et dans d'autres pays.

Juillet - Août -Septembre 2004

- prise de contact avec les conseils généraux et l'ASE de chaque département, ainsi qu'avec les ORS ;
- analyse des documents réceptionnés (une cinquantaine) : guide de signalement, schéma départemental de l'enfance, observation de l'enfant en danger, recueil de données pour le signalement, données épidémiologiques sur la maltraitance de l'enfant, états des lieux de l'enfance en danger, étude sur les jeunes en situation de précarité ...
- recherches bibliographiques et analyse de documents :
 - ministère de la Justice (France) : signalement-type à l'usage des médecins, rapport Deschamps 2001
 - ministère de l'Education nationale (France): prévention de la maltraitance
 - ministère de la Famille et de l'Enfance (France): rapport au parlement sur l'enfance maltraitée (2000) ; conférence de la famille sur l'adolescence (2004) ; compte-rendu des réunions du groupe de travail « protection de l'enfance » (2002 à 2004) ; rapport Naves (2000), colloque pour un ONED (2003), rapport du groupe de travail « protection de l'enfant et de l'adolescent » (Naves, 2003), rapport de la campagne « se taire , c'est laisser faire » (2001), ...
- étude du système de protection de la jeunesse au Canada (Division de surveillance de la santé et de l'épidémiologie) et de documents : violence familiale-guide (2004) ; étude ECI ; agressions sexuelles d'enfants ; les enquêtes sur les décès d'enfants ; la violence envers les enfants dans les établissements de soins de santé ; enfants victimes de mauvais traitements-protocoles ; la négligence à l'égard des enfants ; entente multisectorielle relative aux enfants victimes

- prise de contact, et échanges avec la Fondation pour l'Enfance :

- avec la responsable du centre de documentation en vue de la création du centre de documentation de l'observatoire
 - en vue de la formation délivrée par la Fondation pour les écoutants téléphoniques
- prise de contact avec le SNATEM et analyse de leurs d'activité ; recherche bibliographique sur l'écoute téléphonique sociale
 - prise de contact et travail avec l'ODAS sur la méthodologie de l'observation de l'enfance en danger
 - visite et rencontre avec les centres de documentation de Tahiti (ISEPP, Service des Affaires sociales, IRFE, B.U)

Octobre - Novembre 2004

- mission en métropole :
 - rencontre de Mme Claire Brisset, Défenseur des enfants
 - rencontre du Dr Caroline Rey de l'Unité Médico-Judiciaire pédiatrique de l'hôpital Trousseau
 - rencontre de Mmes Sandrine Dottori et Claudine Pardieu, de l'ODAS
 - réunions de travail à la Fondation pour l'Enfance : au centre de documentation en vue d'une aide technique et scientifique à la création du centre de documentation de l'observatoire ; à la préparation de la formation des écoutants téléphoniques et de l'ouverture de la ligne verte
 - réunion de travail au SNATEM
 - rencontre de M. Durning, Directeur de l'ONED
- Participation à la cellule maltraitance du Dr BEAUMONT (2 réunions)
- Coordination de la campagne de prévention dans le cadre de la Journée Internationale des droits de l'enfant :
 - supervision de la conception d'un livret pédagogique intitulé « respectons les droits de l'enfant » pour les élèves de CE1 au CM2, et d'une affiche
 - diffusion du livret et des affiches auprès des directeurs d'établissement primaire.
 - Préparation d'un communiqué de presse pour la journée portes ouvertes et pour la diffusion du livret et des affiches avec le Ministère de la Santé
 - Supervision de l'exposition photos
 - Organisation de la journée portes ouvertes du Fare Tama Hau le samedi 20 novembre dans le cadre de la journée mondiale de l'Enfance.
- Elaboration et organisation d'une pré-formation des futures écoutantes de la ligne verte
 - intervention durant tout le mois de novembre auprès de l'équipe de la ligne verte (session de formation)
 - prise de contact avec les partenaires extérieurs pour des interventions

Cette pré-formation avait un double objectif. Outre la connaissance de la protection de l'enfance (définitions enfant en danger, cadre juridique, procédures, écrit du signalement, ...), la venue et l'intervention de partenaires extérieurs devaient permettre la construction de réseau nécessaire à la ligne verte.

Décembre

- Campagne de communication et d'information auprès du Service des affaires sociales en vue de l'ouverture de la ligne verte amorcée en novembre.
- Participation au séminaire sur les violences familiales, conjugales organisé par la Direction de la Santé
- Mission à Paris :
 - formation à la SNATEM (théorique et pratique de la double écoute)
 - visite des maisons d'adolescents (Casita, maison de Solen)

BILAN 2005

Novembre 2004 - Avril 2005

-
Projet de création du centre de documentation : de la conception des locaux à la constitution du fond documentaire (cf. document « centre de documentation spécialisé »)

Janvier à Mars 2005 :

- Partenariat avec le SAS dans le cadre de la ligne verte
 - Elaboration de la fiche de transmission d'informations de la ligne verte au SAS et de la fiche retour après évaluation pour étude par l'Observatoire
 - Prises de contact et rencontres avec la Direction du Service des affaires sociales en vue d'établir le partenariat et définir un protocole dans le cadre des transmissions d'informations par la ligne verte.
- Elaboration d'un état des lieux sur l'enfance en danger (cf document de présentation) dont la première étape est un travail de recherche et de collecte :
 - recherches documentaires de travaux effectués
 - recueil de textes, rapports, études
 - prise de contact avec le Club de prévention qui a mis en place un observatoire de la délinquance
 - rencontre avec les services susceptibles de participer à cette étude
 - choix d'une méthode d'étude
 - élaboration des outils (indicateurs, questionnaires, grille d'entretien)
 - campagne d'information et de communication (envoi de courrier et prise de contact téléphonique)

Avril 2005

- mise en place d'un comité de réflexion et de travail (cf fiche de présentation) dont la première réunion s'est déroulée le 7 avril 2005
- démarrage des rencontres individuelles pour une phase d'explication du recueil de données : Direction de l'enseignement adventiste, Direction de l'enseignement catholique, les autorités judiciaires (Vice-procureur chargé des mineurs, Vice-présidente du TPI ayant la charge de Juge des Enfants, le Service des Affaires Sociales
- sont prévues des rencontres : la DSP (26 avril), la Direction de l'enseignement primaire (27 avril), la Direction de l'enseignement protestant (28 avril), la Direction de l'enseignement secondaire (3 mai)
- attente d'une date de rencontre avec la Gendarmerie et la Santé

Des résultats partiels et une pré-analyse pourront être effectués pour la prochaine réunion du comité de réflexion prévue au 9 juin 2005 sous réserve que les données puissent être transmises à l'Observatoire durant le mois de Mai.

OBSERVATOIRE DE L'ENFANT EN DANGER ET DE
L'ADOLESCENT EN DIFFICULTE

CENTRE DE
DOCUMENTATION
SPECIALISE

Avril 2005

AUCUNE ENTREPRISE NE SAURAIT VIVRE ET SURVIVRE SANS INFORMATION

Le service de documentation assure le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers.

L'information est une ressource stratégique. La recherche de documentation aide à formuler un problème, à déterminer des objectifs et à élaborer une politique.

LES FONCTIONS DU SERVICE DE DOCUMENTATION

Un centre de documentation spécialisé est un ensemble de services où une documentation spéciale, complète ou partielle, est méthodiquement organisée pour être mise à disposition des intéressés. Il comprend les services de conservation, de dépouillement et de diffusion.

Il comporte une collaboration entre :

- un service qui réunit, enregistre et classe les documents (collecte – fonction entrée)
- un service qui dépouille les documents et en dégage les éléments utilisables en vue de préparation de répertoires, de dossiers, etc. (traitement – fonction traitement)
- un service qui met la documentation à la disposition du public par information, communication, etc. (diffusion – fonction sortie)

Le centre de documentation réunit pour les utilisateurs les documents traitant d'une question déterminée.

Le fonds documentaire ne constitue pas le seul outil du centre : les dossiers et les répertoires constamment tenus à jour par le dépouillement des périodiques, le suivi de la production du domaine couvert par le centre sont essentiels.

LES OBJECTIFS D'UN SERVICE DE DOCUMENTATION

- rendre l'information accessible
- délivrer une information pertinente et fiable

La fonction information-documentation offre un certains nombre d'aspects :

- l'aspect stratégique : l'information a un rôle à jouer en amont et en aval. En amont, elle constitue une aide à la prise de décision. En aval, elle est un prolongement de la stratégie et veille à sa mise en place.
- L'aspect économique : un dossier documentaire contenant des informations pertinentes, fiables et mises à jour constitue une valeur ajoutée certaine
- L'aspect politique : la fonction information-documentation peut permettre d'assurer la cohérence du système d'information globale. En effet, cette fonction opère selon un soucis de *transversalité* au sein de l'entreprise : elle s'adresse à tous les acteurs qui travaillent dans le domaine concerné et relie un certain nombre de sous-systèmes qui ne correspondent pas toujours entre eux. L'information ne connaît pas de hiérarchie.
- L'aspect cognitif : la fonction information-documentation, si elle offre d'abord des réponses à des questions, bien appliquée et développée, elle aide à la fertilisation des savoirs, à leur interaction ; elle est une aide au questionnement aussi bien au niveau global qu'au niveau individuel. Ce faisant, elle dynamise le présent et ouvre sur le futur
- L'aspect pédagogique : la fonction information-documentation rassemble et motive les utilisateurs d'informations ; les documentalistes ont un rôle à jouer pour favoriser l'autonomie de tous à l'égard de la recherche documentaire.
- L'aspect socioculturel : en aidant et en favorisant l'autonomie des individus et l'apprentissage collectif, la fonction information-documentation développe une culture de l'information.
- L'aspect technologique : la fonction information-documentation fait appel de façon croissante à la technologie d'où la nécessité de la formation des utilisateurs à ces supports.

LA CONCEPTION ET L'ORGANISATION DU SERVICE DE DOCUMENTATION

Le service de documentation est à considérer comme un lieu-ressource essentiel, non seulement pour l'information du personnel, mais aussi pour la formation continue.

Pour certains décideurs, l'image que l'entreprise donne à l'extérieur est primordiale. Le service de documentation, ouvert en externe, a un rôle non négligeable à jouer dans ce domaine. Il doit donc avoir les moyens de répondre à cette demande en offrant des espaces d'accueil et de travail, des collections, des technologies nouvelles et des services compétents.

○ analyse de la situation, état des lieux de la situation (2004)

* personnel en place à l'observatoire : un cadre social et un médecin épidémiologiste ; sans formation antérieure au métier de la documentation

* inventaire des ressources documentaires existantes (2004) :

- matériels : rayonnage mobil Dakota
- fournitures pour l'entretien de livres et revues (renfort de coin, couverture plastifiée, protège-revue...)
- locaux : absence
- moyens informatiques : acquisition d'un logiciel de gestion de bibliothèque (Papyrus), connexion Internet ; absence de postes informatiques alloués pour la gestion du centre et la consultation publique.
- collections : acquisition d'environ 1100 ouvrages (usuel, monographie), abonnement à 9 périodiques.
- service de documentation : non ouvert

○ projet documentaire 2005

- ouverture du service de documentation : septembre 2005
- horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 12 heures à 17 heures.
- ouverture tout public les mercredi, vendredi et vacances scolaires ; ouverture réservée les lundi, mardi et jeudi, aux professionnels et étudiants en charge d'enfants et d'adolescents (secteur social, éducatif, médical, judiciaire, psychologique, jeunesse, associatif...).
- *proposition* : consultation sur place pour tout public, restriction de la fonction prêt aux professionnels et étudiants
- fermeture pendant les vacances scolaires de juillet-août (congés annuels du personnel, inventaire)
- personnel : . *formation demandée aux techniques documentaires, pour le personnel de l'observatoire en charge du service de documentation : 1 semaine en octobre 2005 organisée par la bibliothèque de l'Université de Polynésie Française (coût 43 000 F par personne)

* recrutement d'un agent pour le service de documentation (cf fiche de poste).

- matériel : en vue de l'aménagement du service de documentation
 - *La banque d'accueil*, équipée d'un ordinateur, doit être suffisamment vaste pour accueillir le public, supporter des documents, gérer les prêts. Cette banque, outre l'accueil, permet également la surveillance des locaux. En cours d'acquisition 2005
 - *Les salles de consultation* : une ou plusieurs salles de consultation offrent au public des espaces de lecture et de d'information. Trois mètres carrés par place assise constituent la surface normalisée. Ces salles accueillent également une console informatique pour la consultation en ligne du catalogue du service de documentation . En cours d'acquisition 2005 (2 postes informatiques pour la consultation publique)
 - *Les zones de collection* : les rayonnages sont en accès direct et les collections ont une signalétique claire et lisible qui garantit le meilleur accès aux documents. Les collections sont réparties selon plusieurs secteurs :

- un secteur des ouvrages répartis selon le plan de classement (classification Dewey)
- un secteur des périodiques

En cours d'acquisition 2005 (rayonnage, présentoir pour revues)

- *La zone d'archivage* (rayonnage : acquisition 2004)
- *Les zones techniques* : elles sont utilisables pour le travail du personnel et celui des utilisateurs. Elles comprennent :
 - un espace sanitaire
 - un distributeur d'eau (voir pour le type de contrat)
 - un photocopieur (devis pour location en cours, avec système de pièces pour l'utilisateur)
 - une salle de réunion
- fourniture pour l'entretien des livres et périodiques
- locaux : réhabilitation de locaux situés au RDC du FTH : fin des travaux avril 2005 ; système d'alarme à prévoir (?)
- poursuite de l'acquisition des collections : demande d'exonération des droits et taxes d'entrée ?

LE CIRCUIT DU DOCUMENT : ACQUISITIONS

LES OPERATIONS CONSTITUTIVES DU CIRCUIT DU DOCUMENT

Acquisitions des documents (*Fonction Entrée*)

Repérage et sélection des documents à partir des sources d'information (et recueil des demandes des utilisateurs par enquête de besoins)
Commande des documents (réception, vérification, paiement)



Traitement matériel (*Fonction Traitement 1*)

Enregistrement, estampillage, équipement



Traitement intellectuel (*Fonction Traitement 2*)

Catalogage, cotation, classement
Lecture documentaire, analyse
Résumé



Diffusion de l'information (*Fonction Sortie*)

Mise à disposition des documents :
Services (prêt de documents, reprographie ...)
Produits élémentaires d'information (guide, liste d'acquisition ...)°
Produits élaborés (recherche documentaire, dossier documentaire, bibliographie, synthèse
Documentaire ...°



UTILISATEURS

LA FONCTION D'ACQUISITION

1) Les enjeux d'une politique d'acquisition

Une politique d'acquisitions répond à un certain nombre de principes et d'intérêts, parmi lesquels la maîtrise du budget et la collection elle-même.

Une des difficultés majeures est qu'elle repose sur des paramètres hétérogènes :

- le contenu des collections par rapport à un état du savoir et de la production
- le niveau d'usage de la collection
- les contraintes budgétaires
- les compétences humaines
- les choix collectifs

2) Définir des critères de sélection

Un certain nombre de critères, quantitatifs et qualitatifs, peuvent servir de base pour définir une politique d'acquisition :

- une évaluation quantitative des publics visés
- une évaluation des pratiques de consultation et de recherche des utilisateurs : quels sont leurs usages de la documentation disponible ? Y-a-t-il une manipulation importante des collections ?
- le nombre de documents par discipline (volumétrie) et par type de documents : répartition à l'intérieur des disciplines (éducation, problèmes et services sociaux, psychologie, sciences médicales, droit, sociologie... °) ; part des monographies et des périodiques ; choix de nouveaux abonnements
- la couverture chronologique : sur un thème donné, il peut être intéressant de veiller à la couverture la plus complète et pertinente possible
- la continuité dans les collections
- l'espace alloué pour les collections

3) Outils et procédures d'acquisition

De nombreuses sources bibliographiques existent. Le responsable du service doit les utiliser en les recoupant : suggestions des utilisateurs ; bibliographies courantes ; revues spécialisées ; veille documentaire sur Internet ; catalogues d'éditeurs.

La maîtrise des acquisitions implique une vision d'ensemble du fonds documentaire et des besoins à couvrir.

STRUCTURE DU FONDS DOCUMENTAIRE PAR SUPPORTS

La fonction acquisition recouvre :

- les abonnements aux périodiques (2005 : Réalités Pédiatriques, Devenir, Le Carnet Psy, Lien Social, Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence, Cahiers de nutrition et de diététique, Journal des professionnels de l'enfance, Enfances et psy, L'Ecole des parents)
- les commandes de livres
- les dons
- le repérage de la littérature grise (document produit à l'intention d'un public restreint, en dehors des circuits commerciaux de l'édition)
- des images fixes et animées (>2005 ?)

Un service de documentation accorde une place primordiale aux périodiques : ce fonds vivant, en prise directe sur l'actualité, constitue la base du travail des documentalistes., et les utilisateurs y puisent l'actualisation permanente de leur information.

(intérêt d'un partenariat avec le fonds documentaire du service social, la bibliothèque de l'ISEP, la bibliothèque destinée aux étudiants en formation dans le champ social, le fond documentaire de l'IUFM ... pour mutualiser les moyens ?)

LA GESTION DYNAMIQUE DES COLLECTIONS ET L'EVALUATION DE LA POLITIQUE D'ACQUISITION

La demande des utilisateurs, l'actualité de certains sujets, font que les collections ne sont pas immuables. Elles doivent être évaluées régulièrement par la tenue de statistiques sur le taux de consultation des documents.

Evaluer les acquisitions de l'année passée, c'est s'assurer de leur utilité.

(un coefficient de 1 à 5 est attribué à chaque discipline qui correspond au degré d'adéquation de ladite discipline avec les missions du service de documentation (1= simple veille ; 2= niveau de vulgarisation ; 3= pédagogie ; 4= recherche ; 5=exhaustivité). Les acquisitions se faisant en fonction des parutions, des modifications de la production éditoriale peuvent conduire à modifier la politique d'acquisition

LE CIRCUIT DU DOCUMENT : SORTIE

Cette fonction de production est l'image même du service de documentation, dans l'entreprise et à l'extérieur. Le service est évalué grâce à l'ensemble des prestations (services et produits) qu'il fournit.

1) Les services proposés

a) accueil, aide, orientation des utilisateurs

Afin de mettre à profit toutes les ressources du service de documentation, l'utilisateur peut choisir le personnel d'accueil comme premier interlocuteur : celui-ci l'initie alors au fonctionnement du service, à son classement, à l'utilisation des différents fichiers et des outils informatiques. Le libre accès dans un service de documentation ne signifie pas pour autant que l'utilisateur parvient à trouver seul l'information recherchée.

Un utilisateur revient s'il trouve une écoute, une attention, et bien sûr la bonne réponse à ses attentes.

b) la consultation des documents

La consultation des documents doit être la plus aisée possible pour l'utilisateur. La plupart des documents sont en libre accès.

Quelques documents peuvent être en accès indirect (utilisation pour leur propre usage par le personnel du service de documentation) et la communication de ces documents nécessitent l'intervention du responsable.

c) la circulation des documents

La circulation des documents reçus par le service doit être privilégiée. Outre un accès le plus aisé possible à l'intérieur du service de documentation grâce à des présentoirs pour les revues, un plan de classement facilement identifiable, les documents doivent pouvoir circuler à l'extérieur du service. C'est un des points les plus difficiles à mettre en œuvre, car de ce fait les documents ne sont plus disponibles dans le service.

Posséder certains documents ou recevoir certains abonnements en double est une solution car elle permet d'en conserver un exemplaire sur place et de prêter l'autre exemplaire. Mais les contraintes budgétaires ne permettent pas toujours cette circulation « idéale ».

Une autre possibilité pour les abonnements est de créer « une revue des sommaires » qui est envoyée aux principaux services, et de ne pas autoriser la sortie des périodiques récents (possibilité de photocopies sur place).

d) le prêt des documents

Le prêt des documents concerne essentiellement les ouvrages, et dans une moindre mesure les périodiques.

Le prêt est un outil d'évaluation important de l'activité du service. Des statistiques sont réalisées régulièrement et font partie des indicateurs du tableau de bord de l'activité documentaire.

Le prêt des documents permet à l'information de circuler. Afin de ne pas bloquer cette circulation, des modalités de prêt sont définies (durée du prêt, nombre d'emprunts autorisés, pénalités de retard ou remplacement de documents abîmés ou perdus)

Les usuels, les derniers numéros des périodiques sont systématiquement exclus du prêt.

2) Le règlement intérieur du service de documentation

Il doit être soumis à l'approbation du directeur du FTH puis du CA .

Considéré comme un « code de bonne conduite des utilisateurs », c'est un contrat signé entre l'utilisateur et le service de documentation. Ce code met en avant :

- l'offre de service et de prestations
- les horaires du service
- les modalités d'accès à des fins de consultations, d'emprunt et d'identification
- le soin apporté à la manipulation des documents ainsi qu'au matériel
- le respect du silence, l'interdiction de boire ou de manger dans les salles de lecture
- le contrôle des documents empruntés à la banque de prêt ou des réservations
- le rappel de la législation concernant la reproduction de documents

Le règlement intérieur a valeur juridique (?)

3) La reproduction des documents

En métropole, la loi du 11 mars 1957 modifiée par la loi du 3 juillet 1985 sur les droits d'auteur n'autorise que « les copies ou reproduction strictement réservées à l'usage privé ».

Toute reproduction intégrale ou partielle destinée à une utilisation collective faite sans l'autorisation de l'auteur est interdite.

Pour ce qui est de l'usage externe, le droit de reprographier des documents doit être clairement défini : types de documents à photocopier (beaucoup de services interdisent la reproduction intégrale d'un ouvrage afin d'être en accord avec la loi).

Le service doit afficher clairement sa politique de reproduction.

(beaucoup de services de petite importance s'organisent en réseau informel afin d'échanger à titre gracieux leurs produits notamment leur périodiques –via le scanner-mail mais cela n'est pas en conformité avec la loi)

4) Les prestations documentaires : les produits

On distingue 2 catégories de produits documentaires : les produits élémentaires et les produits élaborés.

a) les produits documentaires élémentaires

Ils reflètent l'activité du service de documentation et se déclinent sous diverses formes :

- les *guides* : le « guide de l'utilisateur » présente les horaires, les services et produits proposés ; des guides plus spécialisés peuvent être élaborés pour l'utilisation de banques de données, pour la recherche d'informations sur Internet...
- les *agendas de manifestations* : le service peut être destinataire d'un certain nombre d'informations, parmi lesquelles des annonces d'événements futurs, de congrès et colloques, de formations ... La publication régulière de ces annonces est un service utile pour les utilisateurs.
- le *catalogage de périodiques et d'ouvrages*
- la *revue des sommaires* reproduit sous forme de photocopies les sommaires des périodiques (aussi bien des périodiques auxquels le service est abonné, que des périodiques publiés dans le domaine spécialisé). Les utilisateurs sont ainsi informés du contenu ; ce produit présente une somme d'informations d'autant plus utile qu'elle est fabriquée et envoyée de façon régulière

b) les produits documentaires élaborés (>>>2005)

Ces produits apportent une valeur ajoutée certaine par rapport aux produits élémentaires dans la mesure où l'information brute est lue, traitée et ordonnée.

Pour l'année 2005, seule la participation au site Internet du FTH peut être envisagée : page d'accueil du service de documentation présente sur le site du FTH. La qualité du contenu de l'information proposée en ligne est essentielle pour la visibilité du service, son image et pour le FTH lui-même : identification du service de documentation, accessibilité au contenu, navigation aisée, mise à jour régulière de l'information en ligne, contact proposé vers une personne-ressource du service.

L'EVALUATION

1) Evaluation de la performance du service

Elle est à la fois qualitative et quantitative. Cette évaluation est fondée sur celle des produits et services proposés, de la compétence du personnel et de la satisfaction des utilisateurs. Elle a pour but d'orienter au mieux les activités du service en fonction du budget alloué.

a) évaluation quantitative

Elle repose sur des données statistiques. Les indicateurs concernent les points suivants :

- le nombre de demandes documentaires (une demande est égale à un utilisateur, quels que soient les moyens employés)
- la quantité de documents acquis
- le nombre de références saisies dans la base de données du service
- le nombre de prêts de documents
- la fréquentation moyenne du service par mois, par semaine ...
- le nombre de recherches documentaires
- les photocopies réalisées par les utilisateurs dans le service
- le taux d'emprunt d'un ouvrage
- le taux de lecture d'une revue par mois
- le nombre de visites sur le site Internet

b) évaluation qualitative

L'évaluation porte sur l'ergonomie, les outils informatiques, l'information fournie, la satisfaction des besoins.

- évaluation de l'ergonomie : elle porte sur les espaces de travail (agencement), les espaces de circulation, les outils informatiques (ergonomie des logiciels).
- évaluation sur l'information fournie : pertinence, fiabilité et actualité de l'information fournie sont essentielles à la qualité du service rendu.
- évaluation de la satisfaction des besoins : l'enquête de satisfaction. L'utilisateur est amené à se prononcer sur la pertinence de l'information fournie, son propre niveau de satisfaction, etc. Des questions ouvertes lui permettent de faire des suggestions (horaires d'ouverture, acquisitions,...).

MARKETING ET COMMUNICATION

En tant que prestataire de services, le service de documentation offre et fait connaître un certain nombre de produits dont il doit rationaliser la gestion sous peine de réduction de moyens, voire de suppression. Il doit par ailleurs répondre aux exigences d'efficacité réclamées par les utilisateurs.

Le service de documentation doit s'interroger sur son orientation essentielle : est-il centré sur son organisation ou vers l'utilisateur ?

Des enquêtes sur le terrain montrent que l'orientation habituelle des services est plus centrée sur le produit que sur l'utilisateur, ce qui entraîne une perspective réduite à une seule catégorie d'acteurs. Le service de documentation n'échappe pas à la concurrence du marché et doit, en tenant compte de ce marché, adopter une orientation marketing centrée sur les besoins des utilisateurs.

Les prestations documentaires et leur tarification

La facturation des prestations documentaires peut s'établir, pour la réalisation d'un produit ou d'un ensemble de produits :

- au forfait : abonnement incluant l'accès au service de documentation, la consultation, le prêt ...
- à la prestation : la reproduction de documents, le prêt, par ex.

Les services de documentation du secteur public offrent généralement des services gratuits à leurs utilisateurs, ou semi-gratuits (photocopies payantes).

La décision de gratuité est une décision politique.

La communication en documentation

Faire connaître le service, son rôle, sa place et son fonctionnement sont les objectifs primordiaux de la communication. L'idée est de favoriser une communication globale, en créant le besoin et en donnant l'envie de se servir de la documentation, en suscitant la curiosité. Dans un premier temps, en 2005, le contenu de la communication portera sur le service de documentation dans sa globalité (dénomination, missions, produits et services proposés, règlement intérieur...)

LES DOMAINES JURIDIQUES APPLICABLES A LA DOCUMENTATION (en métropole)

1) La loi »informatique et liberté »

Cette loi s'applique aux fichiers informatisés. Les services de documentation gèrent des données se rapportant à leurs utilisateurs, et il est impératif de s'assurer de leur confidentialité. (le poste informatique du bureau d'accueil ne sera pas en réseau, et n'aura pas d'accès au net).

2) Le droit d'auteur

Le droit d'auteur désigne l'ensemble des droits conférés aux créateurs sur leurs œuvres littéraires. Il comprend de catégories de droits : les droits patrimoniaux et le droit moral. Les droits patrimoniaux permettent à l'auteur de maîtriser l'exploitation de son œuvre et d'en retirer une rémunération. Le droit moral permet à l'auteur de s'opposer à toute modification de son œuvre, d'en assurer son intégrité, de la signer et de rester maître de sa divulgation.

3) Les conventions internationales sur le droit d'auteur

Une importante disparité règne entre les législations nationales en matière de droits d'auteur. La directive 2001/29/CE du Parlement européen (JO n° L167 du 22/06/2001 p. 0010-0013) harmonise les différentes lois sur la propriété intellectuelle des pays européens et en conséquence certains aspects du droit d'auteur ; cette directive définit les droits de reproduction, de communication au public, de distribution, la protection juridique des dispositifs anti-copie .

Le centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) constitue l'unique société en France de gestion collective pour la presse et le livre . Cette société perçoit et répartit les droits de propriété littéraire.

4) Droit de reproduction

La loi définit la reprographie comme la reproduction sous forme de copie sur papier ou support assimilé permettant la lecture directe (photocopie classique, photocopie numérique, télécopie) Il faut cependant distinguer l'usage privé de l'usage public. L'œuvre une fois divulguée, l'auteur ne peut en interdire la copie, intégrale ou non, « à l'usage privé du copiste ». L'utilisation collective de copies d'un même document en plusieurs exemplaires n'est pas autorisée.

Dans le cadre d'un bulletin de sommaires, les couvertures des revues reproduites sont protégées par le droit d'auteur et/ou par le droit des marques si le nom et le logo de l'éditeur apparaissent. La reproduction d'une couverture de livre ne peut se faire sans l'accord de l'auteur.

5) Droit de prêt

Le droit de prêt consiste en une rémunération des ayants droit, auteurs et éditeurs, pour le prêt de leurs livres dans les bibliothèques (loi n°2003-517 du 18 juin 2003).

Il s'agit d'un dispositif fondé sur le principe du double financement : un «prêt payé forfaitaire » à la charge de l'Etat de 1,50 € par personne inscrite en bibliothèque et 1€ par étudiant inscrit en bibliothèque universitaire, , un «prêt payé à l'achat » à la charge des bibliothèques de 6% du prix public hors taxe de l'ouvrage.

Ces dispositions concernent l'ensemble des ouvrages des bibliothèques et des services de documentation.

6) Le régime juridique du règlement intérieur du service dans le secteur public

Le règlement intérieur du service de documentation est un acte administratif unilatéral qui s'applique à tout établissement public.

Il édicte les modalités du contrat passé entre le service de documentation et l'utilisateur sous forme de droits (l'accès au service) et d'obligations (respect des prescriptions). Il doit être affiché et est opposable aux tiers.

Le tribunal administratif est compétent en cas de litige ou de contentieux.

Bilan d'activité 2004 - Maison de l'adolescent

Ouverture effective de la maison de l'adolescent au public en juillet 2004, mais l'activité de consultation n'a réellement commencé qu'à la rentrée scolaire d'Août et essentiellement après la campagne de communication grand public.

1. Mise en place du partenariat :

Les premiers mois d'activité ont donc été essentiellement consacrés aux rencontres avec les partenaires et à la mise en place d'un travail en réseau.

Ont été rencontrés :

- ensemble des équipes médicales des dispensaires de Tahiti
- service hygiène scolaire
- service de protection infantile
- service de psychiatrie infanto-juvénile
- ensemble des pédiatres : CHPF et libéraux
- direction des affaires sociales
- toutes les circonscriptions du service social
- service social des armées
- directeurs, principaux et CPE d'établissements scolaires
- directeurs des CJA de Tahiti et Moorea
- assistantes sociales et infirmières des établissements scolaires
- associations oeuvrant auprès de la jeunesse
- éducateurs de rue
- foyers d'accueil d'adolescents
- 2 membres de l'équipe se sont déplacés à Moorea pour y rencontrer les partenaires médicaux, sociaux et le CJA

Les bases d'un dispositif de soutien scolaire ont été mises en place avec l'éducation, sous la coordination de Mr Klosowski : ce dispositif permettra dès janvier 2005 de proposer des cours individuels aux adolescents déscolarisés dans un projet d'une reprise scolaire de formation professionnelle.

2. Prises en charges médico-socio-éducatives :

236 adolescents ont été pris en charge en 2004 à la maison de l'adolescent.

53% sont des filles, 47 % des garçons

91% sont domiciliés en zone urbaine (15 adolescents viennent de la zone non urbaine de Tahiti, 5 de Moorea et 2 d'autres îles)

La moitié des adolescents vus ont entre 15 et 17 ans, 36 % de 12 à 14 ans et 14% de 18 à 20 ans.

87 % sont scolarisés, 1% (3) dans la vie active et 12% sont déscolarisés.

Les adolescents non scolarisés se répartissent ainsi : 8 ont 15 ans ou moins (6 garçons, 2 filles) et 20 ont plus de 15 ans (11 garçons et 9 filles).

Origine des demandes de suivi :

41 % des adolescents sont venus d'eux même ou à la demande de leur entourage familial, 59 % ont été adressés par des professionnels, essentiellement de l'éducation (plus d'un adolescent sur 4).

Adressé par	nombre	
Adolescent venu seul	35	15%
Venu sur demande de sa famille	61	26%
Education	64	27%
Santé	42	18 %
Associations, foyers	22	9%
Social	7	3%
justice	1	

Prises en charges :

Consultations spécialisées en pédopsychiatrie	289		80 adolescents
Consultations de médecine générale	174	245	73 adolescents
Consultations de nutrition	71		18 adolescents
Actes infirmiers	159	1/3 soins ou prélèvements 2/3 entretiens d'évaluation ou éducation thérapeutique ou planification familiale	
Entretiens d'éducateur spécialisé	311		139 adolescents

Nombre total d'actes effectués : 920

45 % des adolescents bénéficient d'une prise en charge multidisciplinaire.

35 % des adolescents suivis ont consulté le pédopsychiatre, 32 % le médecin,
61 % sont suivis par un éducateur et 14 % ont un suivi régulier avec l'infirmière.

Problématiques des adolescents :

Les difficultés psychologiques :

Pour un tiers des adolescents le motif de la consultation est un trouble du comportement et parmi ceux-ci 23 présentent un trouble grave de la personnalité ou des troubles psychotiques.

13 % sont adressés du fait d'une consommation de produits (« paka, » alcool, « ice »).

14 % des adolescents sont ou ont été victimes de violences : 15 ont été victimes d'abus sexuel et 18 victimes de maltraitance autre.

11% consultent du fait d'un mal être, d'une dépressivité.

6% consultent suite à une tentative de suicide.

Pour 5 % le motif de la demande d'aide est une déscolarisation.

5 adolescents sont suivis pour trouble du comportement alimentaire (anorexie ou boulimie).

Les demandes d'ordre somatique :

29 % des adolescents sont venus pour une prise en charge médicale.

Les consultations médicales se répartissent pour un quart en visites médicales systématiques (dans le cadre du partenariat établi avec les foyers d'accueil d'adolescents), pour un quart en prise en charge d'un surpoids, pour 14 % en suivi de contraception.

Pour un tiers des adolescents cette consultation médicale a permis de diagnostiquer des difficultés psychologiques ou des situations de violences et de proposer une prise en charge adaptée.

12 % de ces adolescents présentent une pathologie chronique ou un handicap (2), ils bénéficient d'une éducation thérapeutique et d'un accompagnement infirmier dont un des objectifs est leur autonomisation dans la prise en charge de leur pathologie.

Pour 11% de la totalité des adolescents suivis à la maison de l'adolescent, on constate une perturbation importante du réseau familial.

3. Ateliers thérapeutiques :

25 adolescents sont pris en charge une à deux fois par semaine en ateliers avec médiation.

15 filles participent à un atelier de danse traditionnelle

6 filles et 3 garçons en atelier esthétique

5 garçons en atelier musique

8 garçons en atelier arts graphiques

5 garçons en atelier informatique

4. Espace animation :

Des séances d'échange et d'information ont été organisées avec des groupes d'adolescents et en partenariat avec des associations ou les professionnels médicaux de la maison de l'adolescent sur les thèmes du sida, de la sécurité routière, de l'image corporelle, de la violence, du sport...

Une bibliothèque est mise à disposition des adolescents.

Dans le cadre des suivis nutritionnels des repas sont pris avec les adolescents.

L'espace animation a aussi été amené à assurer, (le temps de mettre en route les réponses justifiées) la prise en charge (repas, douche, dialogue et réconfort) d'adolescents se présentant à la maison de l'adolescent en grande détresse : au décours d'une fugue (2), suite à une violence intrafamiliale (1), suite à une tentative de suicide (1) ...

Evaluation de l'activité de la « Maison de l'Enfant en danger »

Année 2004

Inauguration en avril 2004.

Le personnel :

Deux personnes en poste :

- Une psychologue depuis le 15 mars 2004.
- Une monitrice éducatrice depuis le 1er juin 2004.

A partir du 1^{er} août 2004 :

L'ensemble du personnel a été recruté avec :

- un pédopsychiatre
- un médecin à compétence pédiatrique
- une infirmière
- une éducatrice spécialisée

L'éducatrice spécialisée a été en arrêt maladie puis en congé maternité à partir du 15 août 2004. Elle est actuellement remplacée depuis le 22 novembre 2004 et ce jusqu'au 31 janvier 2005.

Une animatrice a été recrutée depuis le 16 septembre 2004

La monitrice éducatrice et l'animatrice sont des personnes recrutées à mi-temps sur la « Maison de l'enfant en danger ».

Actuellement, un poste reste à pourvoir pour assurer l'accueil et le secrétariat de la « Maison de l'enfant »

Le fonctionnement :

Les enfants et leur famille sont reçus sur rendez-vous, soit avec le pédopsychiatre, soit avec la psychologue et un autre personnel de l'équipe. Deux entretiens familiaux sont posés à environ 8 jours d'intervalle qui est le temps de l'analyse de la demande.

Puis un projet de prise en charge, discuté en équipe, est proposé à l'enfant et à la famille. Cette prise en charge ne peut se mettre en place sans l'autorisation des parents.

Les prises en charge sont soit sous forme d'atelier à médiation thérapeutique soit sous forme de psychothérapie individuelle.

Les entretiens familiaux se poursuivent tout au long de la prise en charge à un rythme de une fois toutes les 3 semaines.

Les prises en charge sont, en général, établies pour une durée de 3 mois et sont régulièrement réévaluées en équipe.

Parfois l'enfant et la famille peuvent être réorientés et accompagnés vers d'autres structures pour une prise en charge plus adaptée.

Un lien est établi avec les institutions et les personnes qui peuvent avoir en charge l'enfant.

Les données chiffrées :

Nombre de Rendez-vous	Nombre de dossiers	Nombre de Dossiers sans suite
135	91	17

Origine de la demande :

Parents		Institutions		Médecins		Autres	
Mère	52	SAS	6	Pédiatrie CHT	7	Avocat	1
Père	10	CPS	3	Dispensaires	3	Orthophoniste	1
Parents	8	SPI	8	Cliniques	6	Ecole	2
Grands-parents	2	IME	1	Service expertise	9		
Tante	1	Education	3				
Famille d'accueil	1	Hygiène scolaire	10				
Mère adoptante	1	Fare Tama Hau	3				
		Foyer	1				

L'origine de la demande peut être multiple : partenaires, parents.

Motifs de la demande :

Troubles du comportement		Maltraitance		Placement	Soutien familial en partenariat	Troubles somatiques
Suite à des violences intra familiales	8	Physique ou psychique	17	5	12	10
Séparation de couple	17	Agression sexuelle	18			
Intra familiales	29					
Scolaires et/ou retard scolaire	52					

Nombre de consultations :

Entretien familial pédopsychiatre	Entretien familial psychologue	Consultation médicale
159	154	6

Soit 2 entretiens familiaux par enfants suivis.

Prises en charge :

- Psychothérapies individuelles :

Seule la psychologue assure ces prises en charges.
La prise en charge est une fois par semaine 1/2H.

Nombre de consultations	Nombre d'Enfants suivis	Moyenne du nombre de séances par enfants
134	14	9,5

Ateliers à médiation thérapeutique :

Ces ateliers sont animés, en binômes, par la monitrice éducatrice, l'infirmière, l'éducatrice spécialisée l'animatrice et le médecin.

Ils peuvent accueillir 4 enfants au maximum.

Ils ont lieu les mardis matin, mercredis après-midi, jeudis matin et vendredis après-midi.

Ateliers à médiation thérapeutique	Date d'ouverture	Nombre de séances	Nombre d'enfants	Pourcentage de fréquentation
« Patouille »	05 août	16	6	70%
« Découpage »	19 août	14	4	71,5%
« Découpage »	18 août	11	5	37%
« Pâte à modeler »	1 ^{er} septembre	13	4	49%
« Patouille »	15 septembre	11	3	44,5%
« Terre »	28 octobre	4	5	53,5%
« Terre »	05 novembre	3	4	83%
« Terre »	09 novembre	3	1	100%
Total		75	32	63,5 %

- Entretiens familiaux :

10 enfants accompagnés de leur famille bénéficient d'un soutien familial sous forme d'entretiens familiaux toutes les 3 semaines. Ces enfants sont, par ailleurs, pris en charge par d'autres structures adaptées.

Activités autres:

- Une matinée par semaine, la psychologue est mise à disposition auprès du Service de Protection Infantile pour assurer l'accueil et la supervision de L'accueil parents/enfants « Te Pu Manava » à Faaa.
- Projet de protocole de partenariat entre le Service des Affaires Sociales, le foyer Te Aho Nui et le Fare Tama Hau pour le suivi santé des enfants accueillis au foyer.
- Projet de soutien auprès de l'équipe du Foyer Te Aho Nui..

- **Projet de lieu d'accueil futurs parents, parents/nourrissons, de lieu d'accueil parents/enfants type « maison verte » et d'accueil parents/enfants : exercice des droits de visite.**

AU TOTAL :

105dossiers d'enfants qui ont généré 582 consultations et 75 séances d'ateliers thérapeutiques.

LA LIGNE VERTE

Un service d'écoute téléphonique
pour les enfants en détresse et maltraités

Bilan d'activité

3 mai 2005

Présentation de la ligne verte

La ligne verte est ouverte depuis le 31 janvier du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, sauf les jours fériés.

L'écoute téléphonique est assurée par deux écoutants en binôme qui se relaient sur des plages d'écoute de 2, 3 ou 4 heures.

La comptabilisation des appels est assurée par un logiciel qui nous permet de recenser tous les appels entrants sur les deux postes, les quatre lignes d'entrée et aussi le répondeur mis en place en dehors des heures de permanence.

L'enregistrement et l'identification des appels se fait sur un logiciel destiné à cet effet et nous permet d'avoir les informations les plus utiles concernant l'appel : sa dénomination, sa durée, l'écoutant qui s'est chargé de l'appel, ainsi qu'un identifiant si nécessaire de l'appelant. Les données concernant les appels hors permanence sont donc tirés du logiciel de taxation alors que les chiffres concernant les types de message ont été analysés à partir des 7871 fiches d'appels remplies à la date du 8 avril.

Nombre d'appels

Total d'appels en février : 6201

Total d'appels en mars : 5446

(sachant que les appels de deux week-ends consécutifs n'ont pu être comptabilisés à cause d'un problème technique sur notre Autocom et que ce mois comprend les deux semaines de vacances scolaires)

Total d'appels en avril : 3388

Nombre total d'appels : 15 035 dont 9047 enregistrés

Pourcentages d'appels selon le type de message

Le premier graphique présente les pourcentages d'appels selon le type de message.

Les appels "Echange" peuvent être une première approche vers le signalement d'une situation, des conseils ou tout simplement une écoute...

Les « *aide immédiate* » peuvent être des orientations vers des services, des renseignements au sujet de la maltraitance, l'aide en direct d'un enfant en fugue ou d'un adolescent suicidaire...

Les « *transmissions* » sont les signalements transmis au Service des affaires sociales ou au Procureur de la république.

Les appels « *brefs* » sont ceux qui durent moins de 30 secondes.

Les appels « *ludiques* » constituent comme dans les services de téléphonie que nous avons contacté, la majeure partie des appels.

Les « *insultes* » sont les appels qui ont un contenu injurieux et portent une certaine dose de violence. Les appels d'insultes mais ludiques seront classés dans « ludique ».

Les appels « *raccroché* » sont ceux qui ne laissent pas le temps à l'écoutant de parler.

Le taux important d'appels « *muets* » rappelle que bon nombre d'appelants « testent » en quelque sorte l'accueil qui leur sera fait au 44 44 22 avant peut-être un jour (et plusieurs en témoignent) d'oser une parole, un témoignage.

Les « *autre* » appels constituent la marge des appels qui ne peuvent être classés dans les autres catégories (erreurs, tests techniques...)

Moyennes d'appels par tranche horaire et par jour

Les tableaux et graphiques suivants présentent les moyennes d'appels par heure et par jour sur les deux premiers mois de fonctionnement.

Le premier tableau présente les moyennes d'appels durant les deux premiers mois de fonctionnement, qui comprennent deux semaines de lancement (avec médiatisation) et deux semaines de vacances scolaires. On peut imaginer que ces éléments périphériques aient un effet sur le nombre d'appels, mais il faudra plus de recul pour en mesurer l'impact réel. En outre il

manquera le nombre d'appels sur plusieurs jours compte-tenu de problèmes techniques rencontrés avec notre logiciel de taxation qui n'a donc pu enregistrer tous les appels reçus.

Le second tableau reprend le nombre d'appels moyen par tranche horaire et par jour pour le mois de février.

Le dernier tableau est identique au précédent pour le mois de mars.

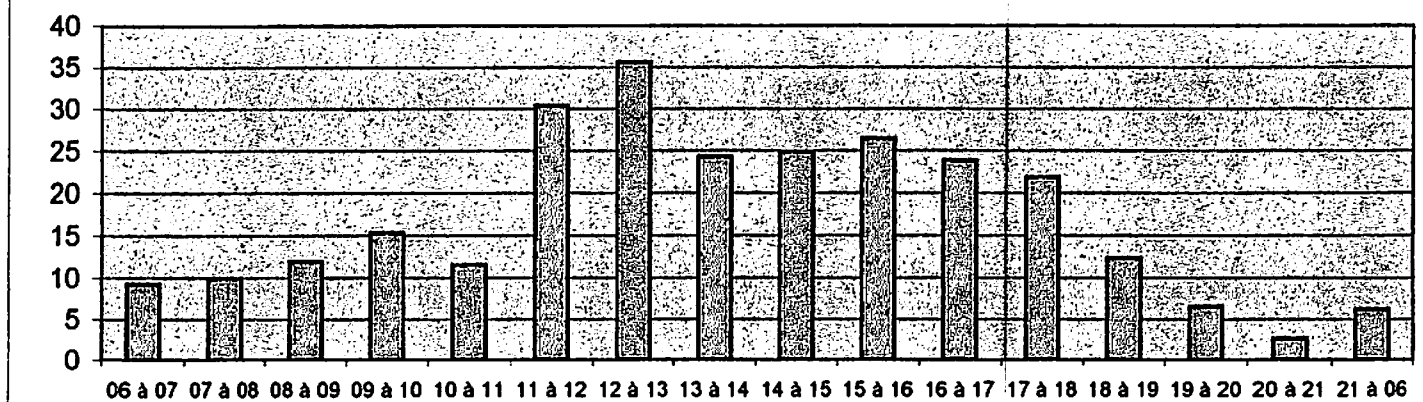
Les pics d'appels correspondent aux périodes d'ouverture de la ligne verte. Mais il est à noter que le nombre moyen en dehors de ces heures n'est pas négligeable : 19 appels en moyenne entre 6 et 8 heures et 21 entre 18 et 21 heures.

D'autre part le nombre d'appels par week-end est particulièrement élevé puisqu'il atteint 265 appels en moyenne entre le vendredi 18 heures et le lundi 6 heures.

Moyenne des appels février-mars par tranche horaire

Tranches horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total
06 à 07	9	14	10	11	3	9
07 à 08	8	16	12	10	4	10
08 à 09	6	14	13	13	14	12
09 à 10	13	17	13	15	18	15
10 à 11	7	15	15	7	13	11
11 à 12	19	37	28	25	42	30
12 à 13	31	40	25	46	36	36
13 à 14	12	22	18	28	41	24
14 à 15	19	35	14	24	34	25
15 à 16	20	23	26	31	33	26
16 à 17	20	26	17	29	28	24
17 à 18	20	21	29	23	17	22
18 à 19	15	9	4	22	12	12
19 à 20	11	5	2	8	7	7
20 à 21	4	2	1	1	5	3
21 à 06	7	5	4	5	10	6
Total	220	301	232	297	316	1 366
Week-end compris						1 722

Moyenne des appels février-mars par tranche horaire



Moyenne du nombre d'appels durant le mois de février 2005

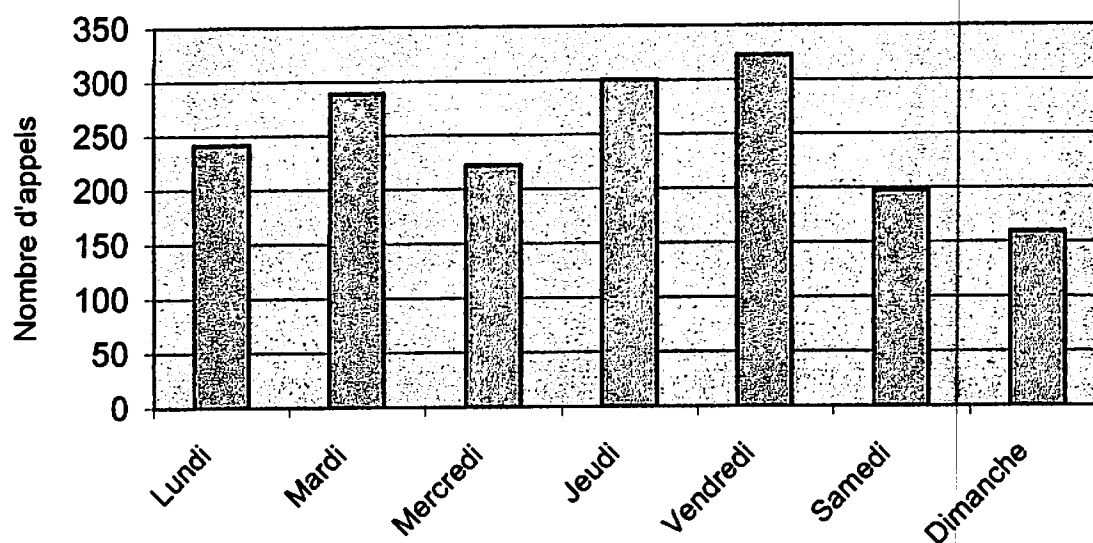
Tranches horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Moyenne des appels	Samedi	Dimanche	Total
06 à 07	10	14	10	11	3	10	4	3	55
07 à 08	9	16	12	10	4	10	4	5	60
08 à 09	6	16	7	12	14	11	11	3	69
09 à 10	16	14	12	15	19	15	9	8	93
10 à 11	9	11	16	6	10	10	12	13	77
11 à 12	23	39	23	25	41	30	14	17	181
12 à 13	37	40	24	44	42	37	19	11	216
13 à 14	12	22	18	23	47	24	21	11	154
14 à 15	21	33	17	25	38	27	19	15	169
15 à 16	24	21	27	35	31	28	17	13	168
16 à 17	20	23	18	26	26	23	13	14	140
17 à 18	24	19	30	24	12	22	14	18	140
18 à 19	15	11	2	29	14	14	12	10	94
19 à 20	6	5	2	8	7	6	8	6	42
20 à 21	4	2	1	1	5	3	7	3	24
21 à 06	7	5	4	5	10	6	11	8	51
Total	242	289	222	300	323		198	160	1 733

Moyenne réelle d'écoute:	3h 07	4h 20	4h 11	4h30	4h 18
--------------------------	-------	-------	-------	------	-------

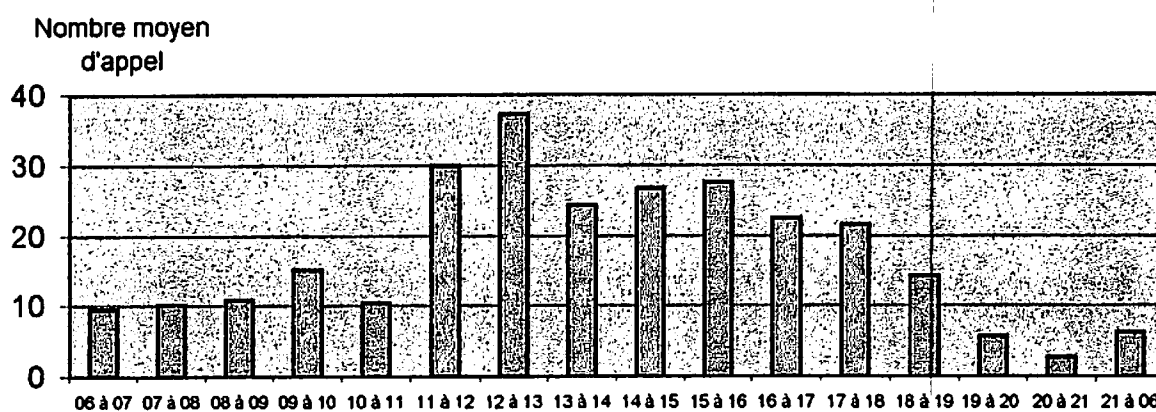
NB : L'écoute réelle est le temps effectif passé en ligne avec les appelants, tous appels confondus.



Nombre d'appels selon les jours de la semaine (février)



Moyenne du nombre d'appels en semaine selon les tranches horaires (février)

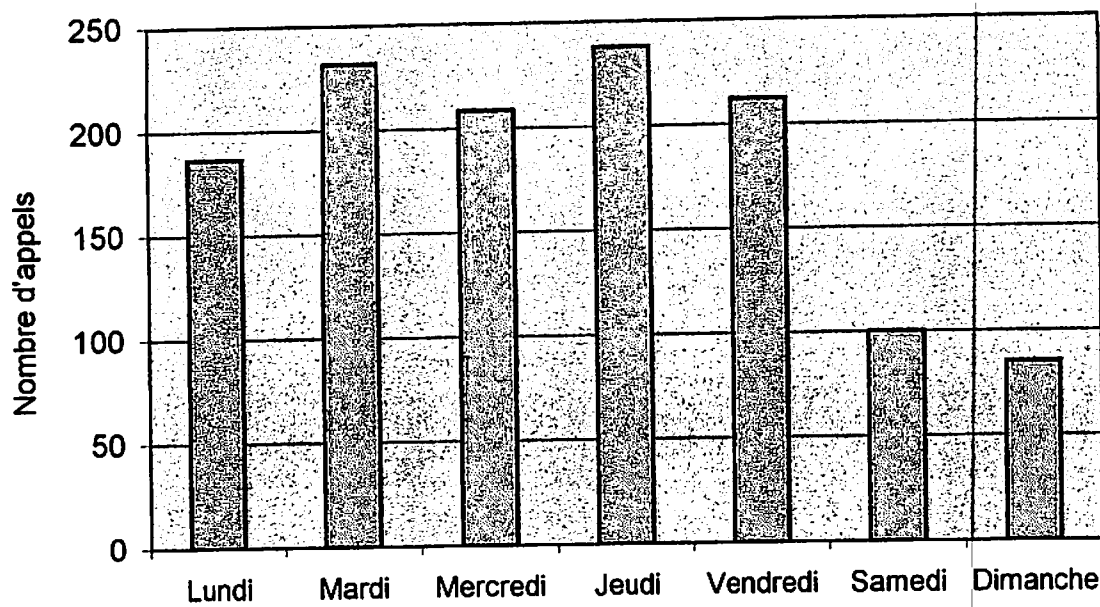


Moyenne du nombre d'appels durant le mois de mars 2005

Tranches horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Moyenne des appels	Samedi	Dimanche	Total
06 à 07	4	3	2	2	3	3	1	0	15
07 à 08	3	3	9	5	3	5	3	3	28
08 à 09	10	2	17	14	15	11	5	4	66
09 à 10	23	18	14	17	13	17	8	6	99
10 à 11	9	14	15	10	16	13	5	7	76
11 à 12	18	24	27	13	25	22	8	7	123
12 à 13	25	26	20	27	20	24	7	5	131
13 à 14	13	22	16	25	17	19	7	6	107
14 à 15	22	24	13	34	15	21	10	5	122
15 à 16	23	19	17	20	16	19	9	10	112
16 à 17	12	24	21	24	23	21	5	11	120
17 à 18	9	24	18	18	21	18	7	6	102
18 à 19	6	7	6	7	7	7	6	5	43
19 à 20	6	4	6	8	3	5	5	3	34
20 à 21	4	4	3	5	6	4	6	3	31
21 à 06	2	6	5	8	9	6	9	6	45
Total	186	224	208	238	212		100	86	1 255

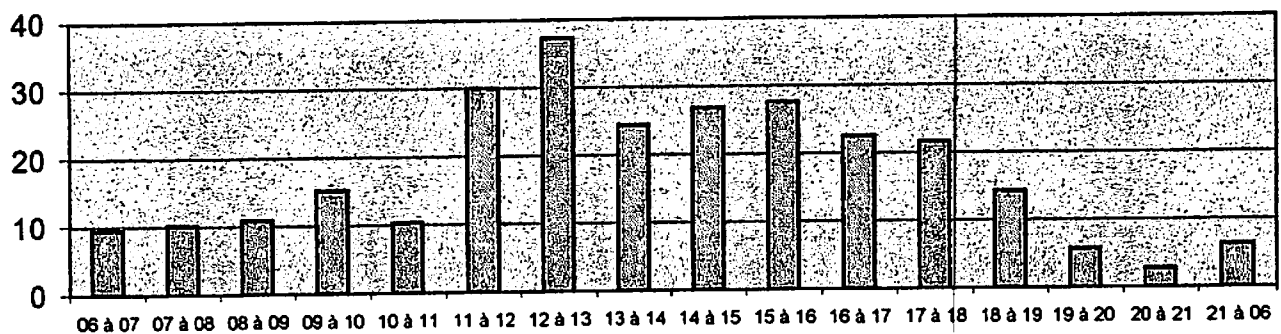
Moyenne réelle d'écoute:	3h 18	3h 17	2h 55	3h 13	3h 49
--------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Nombre d'appels selon les jours de la semaine (mars)



Moyenne du nombre d'appels en semaine selon les tranches horaires (mars)

Nombre moyen d'appels



Les écoutants : leur formation

Le nombre des écoutants, au vu de l'élargissement des plages écoute va s'agrandir. Les cinq premiers écoutants ont reçu une formation théorique et pratique en Polynésie et en Métropole.

En outre, leur pratique de bientôt trois mois, leur a permis de conforter leur pratique et les rend aptes à assurer à nouveau la formation pratique des nouveaux écoutants.

Le système téléphonique permet aux écoutants apprentis de se mettre en « double-écoute » et ainsi de profiter en direct des échanges entre les appelants et les écoutants. Cette participation peut donner lieu à un échange qui permettra au nouvel écoutant d'acquérir rapidement les premiers réflexes de l'écoute. Concernant la partie théorique, elle se présente sous plusieurs formes : tout d'abord, elle imprègne inévitablement la pratique des anciens écoutants et au cours des échanges justifie les choix et les réponses apportées aux appelants. D'autre part, des fiches ont été rassemblées dans un recueil qui sert de document de référence sur le plateau-écoute : ce document s'enrichissant au fur et à mesure des nouveaux apports théoriques, contacts partenaires, etc.

La formation théorique est complétée par l'intervention de plusieurs personnes ressources qui suivant leur formation et spécificité présentent le milieu professionnel d'où ils viennent, les problématiques psychologiques et sociales, les procédures à connaître...

En outre, un stage au Service des Affaires Sociales et dans les foyers d'accueil pour enfants sera organisé.

Enfin, une deuxième formation sur site est prévue pour le mois de septembre. Elle poursuivra deux objectifs : l'évaluation de la formation des premiers écoutants, la formation des nouveaux écoutants et l'aide à la mise en place des nouveaux horaires d'ouverture.

Interventions sur le thème de la maltraitance

Suite à des demandes dans deux établissements scolaires, je suis intervenue en tant que responsable de la ligne verte et psychologue dans plusieurs classes de BEP du lycée Saint Joseph dans le cadre d'un projet pédagogique transdisciplinaire et dans une classe d collège Taaone. Il s'agissait de présenter les types de maltraitance, comment aider un mineur victime, la ligne verte et de mener un débat autour des questions des élèves sur la maltraitance : ce furent des échanges

très riches et dynamiques. Les élèves ont montré un grand intérêt au thème et ont posé bon nombre de questions au cours de ces séances dont voici quelques exemples :

- Quels sont les facteurs les plus fréquents qui amènent la maltraitance ?
- Est ce que qu'il existe une association pour aider les parents ?
- Que doit-on faire pour aider un enfant maltraité ?
- Est ce qu'on peut faire de la prison si on maltraite un enfant ?
- Que faites-vous des enfant maltraités ?
- Nos ancêtres pratiquaient l'inceste à l'époque. Pourquoi c'est mal aujourd'hui alors qu'autrefois c'était quelque choses de légal ?
- ...

Actions médiatiques

Plusieurs supports médiatiques ont été utilisés pour informer de l'existence du numéro d'urgence : Tout d'abord des spots télévisés ont été diffusés sur deux chaînes locales, en français et en tahitien sur une durée de 10 jours à l'ouverture de la ligne. Des spots radios ont aussi été enregistrés. Des affiches, des autocollants et des « kartapub » ont été édités et diffusés dans les établissements éducatifs, sociaux, médicaux, et dans bon nombre d'endroits en contact avec le public. Enfin, Les retombées médiatiques sont à ce jour difficile à évaluer puisque le nombre d'appels a subi des variations dues à un certain nombre d'autres facteurs. Il faudra probablement attendre plusieurs mois pour oser tracer l'évolution des appels et en faire des prospectives.

Simulations pour l'élargissement des plages d'écoute

Les écoutes se déroulent en binômes (un écoutant référent et un écoutant suppléant) pour assurer la qualité de l'accueil, la souplesse nécessaire à l'organisation et répondre au maximum d'appels reçus.

Voici, suivant l'organisation actuelle de la ligne verte, combien d'écoutants doivent être en poste pour assurer les plages d'écoute proposées :



Nombre d'écoutes	Plages d'écoute	Astreintes
7	6h-18h ou 8h-20h du lundi au vendredi	4 heures par jour soit 20h/sem
9	6h-22h du lundi au vendredi	8 heures par jour soit 40h/sem
10	6h-22h du lundi au samedi	8 h par jour et 12h le sam soit 52h/sem
11	6h-22h du lundi au dimanche	8 h par jour et 24h le w.e soit 64h/sem
12	6h-22h du lundi au vendredi et 6h-1h W.E	8 h par jour et 30h le w.e soit 70h/sem

On peut imaginer des variantes dans l'organisation proposée, en mettant en place par exemple, des permanences les samedis et dimanches sur des horaires journées plus courtes compte-tenu du nombre moindre d'appels sur ces créneaux (par exemple 10h-1h).

Il va sans dire que l'organisation se complexifie avec l'élargissement des plages d'écoute et qu'il est primordial d'assurer les moyens d'encadrement qui vont avec.

En premier lieu, des astreintes doivent être prévues. Elles doivent permettre d'assurer les interventions sur les situations d'urgence et d'aider à la gestion des situations angoissantes – décision, orientation, propositions à l'appelant - (qui se multiplieront sans doute en soirée et week-end). Ces astreintes doivent couvrir la totalité des plages d'écoute.

Compte-tenu de la quantité de travail que suscitera cette nouvelle organisation, il est préférable de distinguer dès maintenant les tâches et d'en prévoir leur organisation. Le temps et les missions de la responsable ne permettant pas d'en assurer la totalité.

La gestion du personnel : organisation des plannings, des congés, des remplacements

Statistiques : le nombre d'appels par semaine et par mois, les pourcentages selon les types de messages et la provenance.

Gestion de l'équipe : réunions de coordination, formation initiale des nouveaux écoutants et formation continue des anciens écoutants, soutien technique au plateau d'écoute (informatique et autre), gestion administrative, gestion du répondeur, régulations et gestion du stress et des angoisses...

Gestion du réseau : envois et suivis des transmissions au Procureur et au Service des Affaires Sociales, contacts avec les partenaires, harmonisation et formalisation des protocoles inter-institutionnels, ...

Les écoutants téléphoniques peuvent assurer en partie cette polyvalence en plus de leurs heures d'écoute quotidienne qui n'excèdent pas 6 heures ; ce qui peut par ailleurs favoriser l'esprit d'équipe et optimiser l'implication de chacun et donc la qualité du service.

Mais ce seul recours paraît insuffisant et ne permettra pas d'assurer complètement le fonctionnement de la ligne verte durant les temps d'absence de la responsable : une suppléance à la coordination est donc souhaitée.

Origines des appels

Cette cartographie de l'origine des appels a été faite à partir de l'analyse des numéros accessibles à notre autocom sur la période du premier mars au 15 avril 2005. La proportion des appels inexploitable atteint les 40 %, soit parce qu'il sont masqués ou non accessible depuis notre autocom. La plupart des numéros analysés proviennent donc de cabines téléphoniques publiques.

Voici les localisations de ces appels en détails.

Archipels	Iles	Nombre	Pourcentages	Total
Société	Tahiti	2428	56,8%	3674 soit 86 %
	Moorea	123	2,9%	
	Raiatea/Tahaa	648	15,2%	
	Huahine	408	9,5%	
	Maupiti	57	1,3%	
	Bora Bora	10	0,2%	
Tuamutu	Rangiroa	110	2,6%	186 soit 4%
	Manihi	2	0,0%	
	Ahe	2	0,0%	
	Hao	72	1,7%	
Marquises	Nuku Hiva	7	0,2%	116 soit 3%
	Ua Pou	55	1,3%	
	Ua Huka	12	0,3%	
	Tahuata	25	0,6%	
	Hiva Oa	17	0,4%	
Australes	Rurutu	139	3,3%	300 soit 7%
	Tubuai	161	3,8%	

L'archipel des Gambiers n'est pour l'instant pas répertorié. Les archipels des Marquises et des Australes ont à eux deux, des pourcentages moindres au regard de leurs nombreuses îles.



Et l'archipel de la Société, quant à lui est le plus représenté, avec sans surprise, une majorité d'appels nous arrivant de Tahiti.

Si l'on y regarde d'un peu plus près, sur Tahiti, certaines communes sont moins représentées ; particulièrement dans la partie sud de l'île : la presqu'île, et la zone de Tiarei à Papeari (avec une moyenne d'appel pour chaque commune inférieure à 15 pour le mois de mars).

Types d'appels

Les appels peuvent être analysés de plusieurs manières : l'origine de la demande, le type de maltraitance