

# ETABLISSEMENT PUBLIC ADMINISTRATIF

## « FARE TAMA HAU »

### 1 PRESENTATION

L'établissement public administratif dénommé « Fare Tama Hau » a été créé par la délibération n°2004-28 APF du 12 février 2004. Son organisation et son fonctionnement sont régis par l'arrêté n°298 CM du 18 février 2004. Sans préjudice des missions dévolues aux ministères, cet établissement est chargé de coordonner et de mener toutes actions de prévention et de prise en charge médicale, sociale et pédagogique tendant à protéger et à aider les enfants, les adolescents ainsi que leur famille.

#### 1.1 Finalité et missions

En particulier, il a pour mission :

- d'accueillir, écouter, informer, traiter, accompagner, conseiller et orienter l'enfant en danger, l'adolescent et leurs familles, dans le cadre d'une prise en charge médico-sociale.
- de développer le soutien et l'accompagnement des familles rencontrant des difficultés dans l'éducation de leur enfant.
- d'offrir au public accueilli, un espace libre proposant diverses activités éducatives et culturelles.
- de proposer aux professionnels, des secteurs publics et privés concernés par la jeunesse, un soutien, notamment à travers des formations, dans la prise en charge des enfants en danger, des adolescents et de leurs familles.
- de rechercher et définir les modalités de la coordination avec toutes les structures publiques et privées concernées.
- de recueillir et analyser les données chiffrées et les études en provenance de toutes les autorités et institutions publiques et privées.
- de proposer aux autorités toutes mesures permettant d'assurer la protection et l'épanouissement des enfants et des adolescents.

#### 1.2 Organisation

Pour mener à bien ces missions quatre unités ont été constituées :

- deux unités de soins et de prise en charge pluridisciplinaire, **la maison de l'enfant en danger et la maison de l'adolescent**. Elles développent des actions de prévention et de promotion de la santé, au sens le plus large du terme, envers les enfants, les adolescents et leurs familles. Elles proposent des actions de formation en faveur des professionnels.
- deux unités à caractère préventif, **l'observatoire de l'enfance en danger et de l'adolescent en difficulté et la ligne d'écoute téléphonique d'urgence dénommée « ligne verte »**. L'observatoire se charge d'analyser ce phénomène inacceptable qu'est la maltraitance infantile, dans le but de proposer aux décideurs des actions, des projets, pour améliorer la prévention de ce véritable fléau. Cet observatoire est doté d'un centre de documentation centré sur l'enfant, l'adolescent et leur famille accessible aux professionnels et au public... La ligne verte, dans un rôle d'alarme et d'alerte, s'inscrit dans la prévention de la maltraitance infantile et de l'adolescent en difficulté. C'est un outil simple, efficace, discret et rapide, adapté à notre configuration géographique, qui autorise un signalement de situations délicates.

### 1.3 Moyens

#### **Moyens humains**

L'établissement comprend 44 postes budgétisés pour l'année 2008, ils se répartissent ainsi : 13 cadres A, 13 cadres B, 15 cadres C, 3 cadres D.

Durant cette année, en particulier au niveau de la maison de l'enfant en danger et de la maison de l'adolescent, plusieurs postes n'ont été pourvus qu'une partie de l'année

#### **Moyens financiers**

Le budget de l'établissement est financé par deux sources distinctes :

- **Une subvention du pays** qui permet d'assurer le fonctionnement et l'investissement de la direction, de la maison de l'enfant en danger et de la maison de l'adolescent. Le montant de la subvention du Pays pour l'année 2008 était de 204.200.000 CFP. Ce montant est stable depuis quatre ans.
- **Une subvention de l'EPAP** destinée aux deux pôles de prévention que sont l'observatoire de la maltraitance infantile et la ligne téléphonique d'écoute d'urgence dénommée ligne verte.

Pour l'année 2008 le montant de cette subvention s'est élevé à 101 869 261 FCFP se répartissant ainsi :

- 48 289 779 FCFP pour l'observatoire dont 46 981 691 FCFP au titre de l'exercice 2008 et 1 308 088 FCFP au titre de l'exercice 2007,
- 53 579 482 FCFP pour la ligne d'écoute téléphonique d'urgence.

**En section de fonctionnement**, le total des charges (charges d'exploitation et charges exceptionnelles) s'est élevé à 315 279 192 FCFP, le total des produits (produits d'exploitation et produits exceptionnels) s'est élevé à 318 248 897 FCFP.

**En section d'investissement**, le total des charges s'est élevé à 18 200 465 FCFP, le total des recettes à 14 249 430 FCFP.

L'équilibre budgétaire était obtenu par un prélèvement de 981 330 FCFP sur le fond de roulement. Le montant total du budget 2008 s'élève à 333 479 657 FCFP.

#### **Locaux**

Les locaux sont répartis sur les trois étages du bâtiment « Royal Confort », auparavant occupé par la direction des affaires foncières, sur un terrain appartenant au Port autonome de Papeete. L'établissement s'est vu affecter en 2008 une parcelle dépendant de la terre TAAONE 3, cadastrée commune de Pirae d'une superficie de 2088m<sup>2</sup>.

## 2 ACTIVITE SUR L'ANNEE 2008

### 2.1 Rapport d'activité de la Maison de l'adolescent en difficulté

L'année 2008 a été la première année de fonctionnement de la nouvelle équipe qui avait été mise en place à partir du mois d'août 2007. La raison de ce renouvellement reposait sur le nécessaire recentrage de notre action, au plus près de nos options, nos choix originels qui consistaient en la création d'une équipe pluridisciplinaire pour proposer une prise en charge adaptée et efficace de la population adolescente. Cette pluridisciplinarité doit permettre aussi, une plus grande réactivité vis-à-vis de la demande de l'adolescent qui est quasi constamment à multiples facettes. L'année 2007 a été une année de restructuration, l'année 2008 fut une année de relance de notre activité et de développement de nos partenariats.

Notre objectif général est de faciliter l'insertion scolaire ou sociale de ces adolescents de 12 à 20 ans afin qu'ils puissent élaborer un projet d'avenir.

#### Le public accueilli :

La Maison des adolescents accueille des adolescents de 12 à 20 ans ne présentant pas de troubles graves de la personnalité ou du comportement, scolarisés ou non, ainsi que leur famille lorsque c'est nécessaire.

En Polynésie, les adolescents de 12 à 20 ans représentaient 45127 individus soit 17.4 % de la population totale de la Polynésie (recensement de 2007).

Depuis son ouverture en juillet 2004, la Maison des adolescents a enregistré 1681 dossiers d'adolescents et a reçu 117 personnes pour un dépistage anonyme et gratuit du SIDA.

Le nombre de nouveaux dossiers ouverts, c'est-à-dire **la demande, augmente depuis la restructuration de la Maison des adolescents** et l'arrivée d'une nouvelle équipe de professionnels :

- en 2004 : 236 dossiers pour 3 mois d'activité
- en 2005 : 479 dossiers
- en 2006 : 318 dossiers (diminution de plus de 33 %)
- en 2007 : 288 dossiers
- en 2008 : 360 dossiers ouverts et 481 nouvelles demandes.

**Actuellement, la majorité des adolescents qui consultent à la Maison des adolescents cumulent des difficultés** sociales (taux élevé d'adolescents sous assistance éducative, déscolarisation, abus sexuel), familiales (carences affectives, maltraitance, parents séparés avec discordances éducatives majeures) et psychologiques.

#### Les missions et les objectifs de la Maison des adolescents :

Les missions de la Maison des adolescents découlent de l'arrêté N°298/CM du 18/2/2004 portant organisation et fonctionnement du Fare Tama Hau.

Ces missions s'articulent autour de :

- L'accueil, l'écoute, l'information, l'orientation
- L'évaluation des situations
- La prise en charge médicale ou psychologique
- L'accompagnement éducatif, social et juridique
- La formation des professionnels travaillant auprès des adolescents
- Le soutien aux familles.

La Maison des adolescents doit permettre aux adolescents, adultes de demain, de jouir d'une santé optimale et de réaliser leur plein potentiel de développement.

Les objectifs opérationnels qui en découlent sont de :

- Développer puis mettre en œuvre des outils et des actions de prévention en faveur des adolescents ;
- Permettre un décloisonnement des secteurs d'intervention auprès des adolescents et une synergie de compétences professionnelles diverses visant à la réalisation d'actions de prévention variées et bien articulées entre elles ;
- Améliorer l'accès aux soins des adolescents et offrir un lieu d'accueil, d'écoute et de soins spécialement destiné aux adolescents ;
- Favoriser la synergie des acteurs et les prises en charge globales pluridisciplinaires (à la fois médicales, psychologiques, sociales et éducatives) et pluri-institutionnelles (santé, éducation, jeunesse et sport, social) pour les adolescents en difficulté.
- Développer chez les professionnels une culture commune sur l'adolescence et améliorer la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire dans le champ de la santé de l'adolescent par le développement d'un réseau en faveur des adolescents et par le biais de formations ;
- Mettre en œuvre un système d'information et d'aide (individuelle ou collective) aux parents dans le sens d'une valorisation de leurs compétences.

### **L'organisation :**

L'organisation de la Maison des adolescents a été entièrement revue au mois d'août 2007 après le départ de la majorité des membres de l'ancienne équipe.

#### **Elle comporte maintenant 2 unités distinctes :**

- un lieu de « promotion du bien être de l'adolescent » dénommé Espace jeunes
- un lieu de consultations, d'évaluation et de prises en charge de problématiques spécifiques.

### **Bilan de l'année 2008**

La file active d'adolescents suivis à la Maison des adolescents était de **1681 personnes** au 31 décembre 2008.

#### **En 2008 :**

- ❖ **923** consultations médicales (soit une augmentation de 8.6% par rapport à 2007) dont **237** nouveaux dossiers ;
- ❖ **177** consultations de nutrition correspondant à un suivi de **47** adolescents (34 filles, 13 garçons) ;
- ❖ **51** parents ont été reçus seuls pour des conseils, leur adolescent refusant de venir consulter ;
- ❖ **239** actes ont été effectués par le masseur-kinésithérapeute.
- ❖ **316** actes infirmiers ;
- ❖ **37** dépistages VIH dans le cadre du CDAG ;

- ❖ **619** entretiens ont été réalisés par les psychologues et **96** adolescents ont été reçus pour la première fois ;
- ❖ les psychologues ont participé à **87** synthèses avec les partenaires extérieurs ;
- ❖ les éducatrices spécialisées ont pratiqué **389** entretiens et ont reçu **168** adolescents pour la première fois ;
- ❖ les agents sociaux ont répondu à **2698** appels téléphoniques dont **1445** destinés à la maison des adolescents entre mai et décembre 2008.

L'ensemble des protocoles d'accueil des adolescents venant spontanément ou adressés par des professionnels à la Maison des adolescents ont été mis à jour à partir du mois d'août 2007. Ils sont régulièrement revus et actualisés afin de répondre au mieux aux demandes des adolescents et de leur famille.

### **Caractéristiques des adolescents nouvellement accueillis en 2008**

360 nouveaux consultants (non incluses les personnes venues pour un dépistage anonyme et gratuit du SIDA) ont été accueillis au cours de l'année 2008.

Il s'agissait de 166 garçons (soit 46 %) et de 194 filles (soit 54 %), d'âge moyen 14.7 ans (+/-3.3 années). La majorité de ces jeunes étaient scolarisés (313 scolarisés soit 90.5 %).

### **Domicile des consultants :**

Les adolescents habitent, le plus souvent, la zone urbaine de Tahiti (79.7 % sont domiciliés entre les communes de Mahina à Punaauia), hors zone urbaine (11%), Moorea (1.7%), pour les autres archipels (3.8%).

360 adolescents ont donc été reçus pour la première fois à la maison des adolescents en 2008. Il s'agissait pour 54.4 % de filles et pour 45.6 % de garçons, âgés en moyenne de 15.1ans (+/-2.4 ans).

Ces adolescents sont soit venus spontanément, soit amenés par la famille, soit adressés par des professionnels :

<b>Origine de la demande</b>	<b>Pourcentage</b>
Un membre de la famille	38.7 %
Etablissement scolaire	26.8 %
Foyer éducatif	8.1 %
Autres partenaires	11.4 % dont DAS 4.8 % et association sportive 5.2%
L'adolescent lui même	7.9 %
Médical	10.6 %

Les motifs de la première demande peuvent être regroupés en 7 items principaux :

<b>Motifs de la 1<sup>ère</sup> demande</b>	<b>Pourcentage</b>
Problèmes intrafamiliaux	50.7%
Difficultés scolaires	43.7%
Troubles de l'humeur	41%
Problème de santé	29.1%
Consommation de toxiques	11.85%
Abus sexuel	9.8%
Tentative de suicide	1.7%

On constate que plus de la moitié des demandes concernent des difficultés au sein de la famille.

Après évaluation par l'équipe de la maison de l'adolescent, la nature de cette première demande se répartit comme suit :

Nature de la 1 <sup>ère</sup> demande	Pourcentage
Problématique médicale	24%
Problématique psychologique	23.2%
Problématique psychiatrique	8.5%
Problématique éducative	11.8%
Problématique mixte	33.5%

Près d'un adolescent sur 2 qui consulte un des médecins généralistes a besoin d'un suivi régulier. 6 adolescents ont dus être signalés à la DAS ou au procureur par les médecins.

Depuis le mois d'août 2007, l'espace jeunes est ouvert les mercredis et vendredis après-midi aux adolescents âgés de 12 à 20ans.cet espace ludique, d'information, d'accueil et de socialisation a vu sa fréquentation augmenter de manière très importante au cours de l'année 2008, surtout au quatrième trimestre suite à une campagne de communication télévisée. **1132 adolescents ont été reçus au cours de cette année.**

Lors de ces deux après-midi, ils sont accueillis, encadrés et observés par les agents de la maison de l'adolescent. Tous les agents de la maison de l'adolescent ont participé à de nombreuses actions d'information, d'éducation et de formation dans un but préventif à la demande de nos nombreux partenaires institutionnels ou associatifs.

## 2.2 Rapport d'activité de la Maison de l'enfant en danger

### L'accueil

Il est assuré par les deux agents sociaux et l'infirmière. L'ensemble des demandes est traité et un rendez-vous d'entretien d'accueil/évaluation est systématiquement proposé. Cependant, si la demande ne relève pas de nos missions, la personne peut être orientée vers un service adapté à cette demande.

En cas d'abus sexuel et de violences avérées récents, l'accueil :

- s'assure que les démarches de saisines ont été faites
- propose le plus rapidement possible :
  - une consultation médicale
  - une consultation psychologique

Un bilan est fait régulièrement, 4 réunions sur l'année soit 6H de travail.

Au cours de l'année, 291 demandes concernant des familles ont été enregistrées (plus 40% par rapport à 2007), concernant 343 enfants (plus 26% par rapport à 2007).

Ce sont les parents qui appellent conseillés par l'établissement scolaire de l'enfant ou par une institution. Les motifs de l'appel sont le plus souvent liés à des problèmes de comportement (>50%) à l'école comme à la maison.

### Activité

### Les premiers entretiens d'accueil/évaluation

Elle a pour objectif d'évaluer la problématique de l'enfant dans une approche pluridisciplinaire, qui doit être systématique, afin de proposer la prise en charge la plus adaptée.

Nombre de RV d'entretiens posés					
227					
↓					
Nombre de RV non honorés			Nbre d'entretiens d'accueil/évaluation		
22			205		
Tranches d'âge				Sexe	
< 3ans	3ans à 5ans	6ans à 10ans	> 10ans	Masculin	Féminin
21	94	202	26	189	154

Soit une augmentation de 31% par rapport à l'année 2007. Les demandes sont, en majorité, pour des enfants issus de l'enseignement du premier degré. Tranche d'âge, sans doute, où les difficultés scolaires et les troubles du comportement inquiètent l'école et les familles en raison de la répercussion sur la réussite scolaire. Il n'y a pas de différence significative entre garçons et filles.

Les rendez-vous du 1<sup>er</sup> entretien d'accueil/évaluation sont posés dans la semaine qui suit l'appel en fonction de la disponibilité des parents. Quand la famille ne s'est pas présentée, elle est systématiquement relancée.

Malgré les relances, certaines familles ne se présentent jamais. L'appel a-t-il suffi à calmer une certaine angoisse ? D'autres solutions ont-elles été trouvées ? Est-ce une démarche trop difficile ? A la suite de cet entretien, après concertation en équipe, une proposition de prise en charge au sein de la Maison de l'Enfant en Danger et/ou à l'extérieur est proposée à la famille.

### Les orientations après l'entretien d'accueil/évaluation

Ces orientations de prise en charge se font à la suite de réunions d'équipe.

L'objectif de ces réunions : Proposer une ou des prises en charge adaptées après analyse de la situation. Deux réunions par semaine : le lundi et le mercredi de 10H30 à 12H.

Nbre d'entretiens d'accueil/évaluation	Nbre d'orientations extérieures	Nbre d'enfants sans prise en charge	Nbre d'enfants à revoir	Nbre de prises en charge après l'évaluation	Nbre d'enfants pris en charge sans évaluation préalable
205	9	47	21	128	101

### **Enfants pris en charge au sein de la Maison de l'Enfant en Danger : 250 enfants**

- ❖ 128 enfants après l'entretien d'accueil/évaluation
- ❖ 101 enfants, sans évaluation préalable, soit en psychothérapie soit en consultation médicale
- ❖ 21 enfants pour lesquels un nouvel entretien est proposé

Les prises en charge et les suivis au sein de la Maison de l'Enfant en Danger à la suite de la réunion d'équipe : 128 enfants

	Nbre de suivis
<b>Consultations médicales</b>	4
<b>Psychothérapies individuelles</b>	56
<b>Guidance parentale éducative</b>	32
<b>Accompagnements Thérapeutiques des familles</b>	26
<b>Suivi social</b>	20

Pour 47 enfants, aucune prise en charge n'est proposée. Il s'agit d'enfants qui vont bien mais dont la problématique ne relève pas de nos compétences.

#### **Les prises en charge effectives au sein de la maison de l'enfant en danger : 229 enfants**

- Les consultations médicales concernent 97 enfants et représentent 178 consultations.
- Les prises en charge psychologiques comprennent:
- Les psychothérapies individuelles : 77
  - les accompagnements thérapeutiques des familles : 43 pour 56 enfants
  - les guidances parentales « éducative » : 48 pour 59 enfants

#### **Mises en place depuis août 2007**

- **Objectifs :**
  - Accompagner et soutenir les parents dans leur rôle
  - Aider les parents à s'adapter aux besoins de leur enfant
  - Elles se font en binôme (éducatrice spécialisée, infirmière, assistante sociale, agents sociaux, médecin) au rythme d'une fois toutes les 3 à 4 semaines
  - Une supervision est assurée par la psychologue tous les 1<sup>er</sup> mardi du mois de 13H30 à 15H30.
- **Les médiations parents / enfants :**
  - une famille dans un projet de prise en charge pluridisciplinaire.
  - deux familles dans le cadre d'une ordonnance du juge aux affaires familiales.
  - six familles dans le cadre d'une mesure de protection.
- **Les accompagnements sociaux : 26**  
Ils sont assurés par l'assistante sociale ou l'éducatrice spécialisée pour accompagner les parents dans certaines démarches spécifiques.
- **Les soins infirmiers : 11**  
Parfois, la mise en place et la continuité du suivi, malgré les relances, sont difficiles à maintenir pour plusieurs raisons :
  - motivation des parents
  - accessibilité géographique
  - disponibilité temporelle
  - difficulté à aborder les problématiques
- **Signalements ou informations préoccupantes**
  - 29 signalements procureur
  - 4 informations préoccupantes au Service protection de l'enfance à la Direction des Affaires Sociales
  - 1 certificat médical pour constat de coups et blessures en complément d'un signalement procureur.
- **Les autres activités**
  - **La « SAGA »**  
L'éducatrice spécialisée accompagne, pendant les vacances scolaires, les enfants de la Saga bénéficiant d'un suivi à la maison de l'enfant en danger. Chaque enfant dispose d'un projet individualisé. En 2008, 11 enfants ont participé à cette activité, et

l'éducatrice spécialisée à été mise 11 jours à disposition des organisateurs pour encadrer nos enfants.

➤ **L'activité « SURF »**

Trois sessions de suivi sur trois mois, qui ont concerné 11 enfants.

➤ **Le Fare Taura'a »**

Lieu d'accueil parents/enfants de type « maison verte ».

Il s'agit de la première année complète de fonctionnement.

1 matinée /semaine de 8H30 à 12H.

Accueil : 6 personnels, 2 équipes de 3

Supervision après chaque séance : 1H30/semaine

237 accueils depuis l'ouverture pour 105 enfants

Un prêt de livres pour ce temps d'accueil est organisé avec le centre de documentations du Fare Tama Hau

➤ **Le « relais parents/enfants »**

En partenariat avec la Direction des Affaires Sociales, il permet l'exercice des droits de visite dans le cadre de la protection de l'enfance. Son objectif principal est de faciliter la reconstruction et/ou le maintien du lien de l'enfant avec ses parents ou son tuteur, en lui offrant un cadre et un lieu adapté, avec l'aide de professionnels neutres par rapport à la situation familiale. A ce jour six familles, soit douze enfants ont pu bénéficier de ce relais ouvert les mercredis après-midi depuis le mois d'avril 2008.

➤ **Le groupe de parole pour parents**

Il entre dans le cadre de la prévention des troubles de la relation familiale et des carences éducatives, en redonnant une légitimité aux parents dans l'exercice de leur rôle, en valorisant leur fonction par l'apport de compétences supplémentaires émanant du groupe. Il a lieu tous les deuxièmes mardis de chaque mois de 18h à 20h, au Fare Tama Hau, pour tous les parents depuis le mois de septembre 2008. Quatre rencontres se sont déroulées en 2008.

### **Enseignements et formations**

- Formation continue auprès de l'équipe de SOS Village : 2H par mois en binôme médecin et psychologue (bilan en annexe).
- Cours à l'école d'infirmière : « La maltraitance infantile »

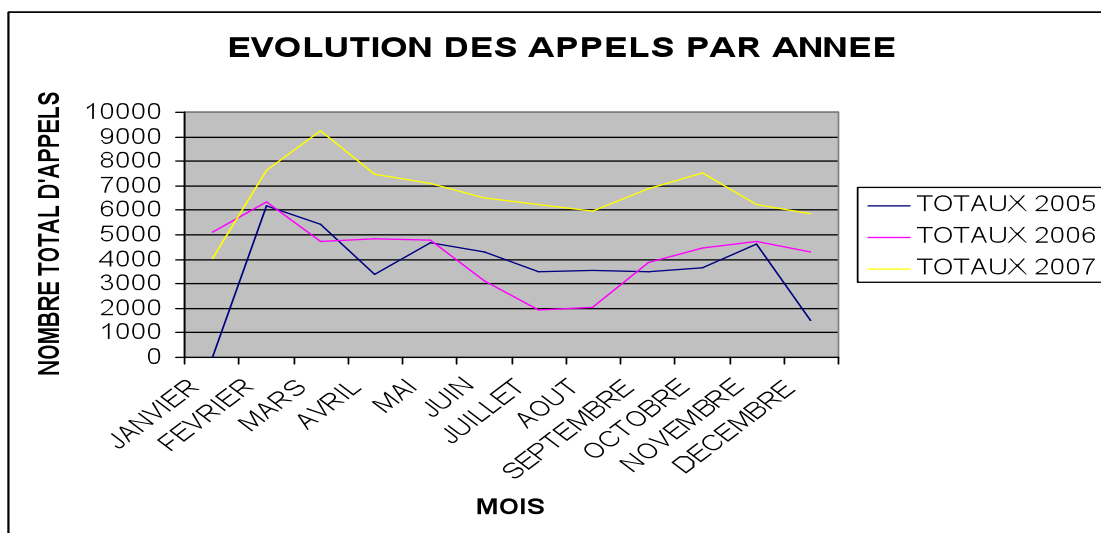
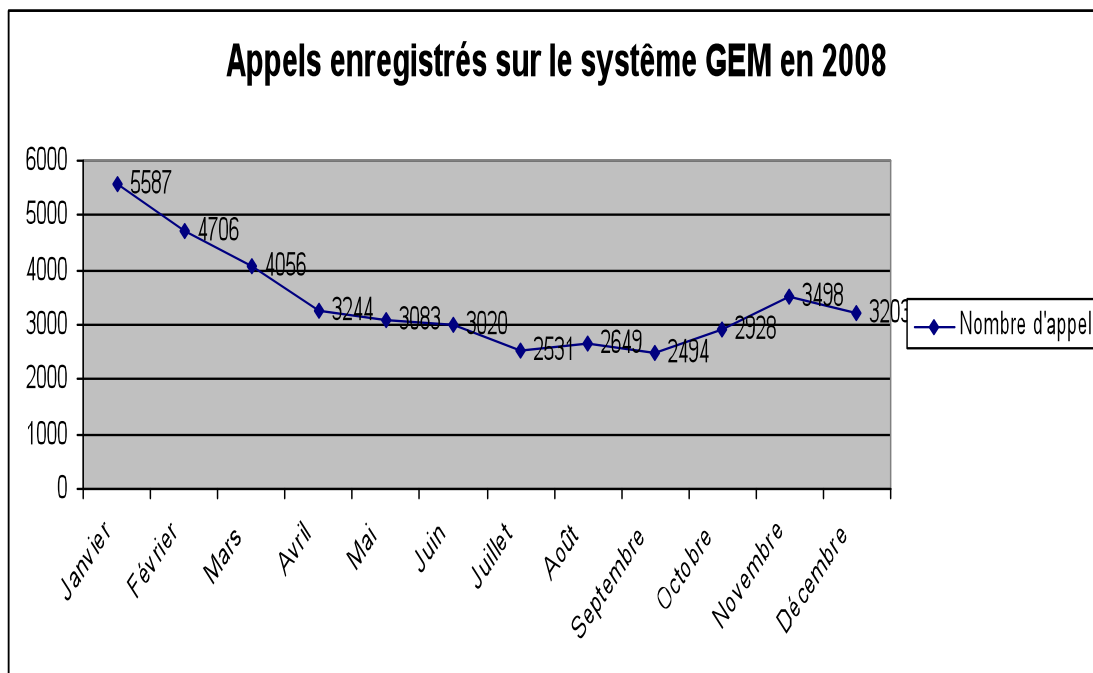
## **2.3 Rapport d'activité de la ligne d'écoute téléphonique d'urgence dénommée « Ligne verte »**

### **Permanences téléphoniques**

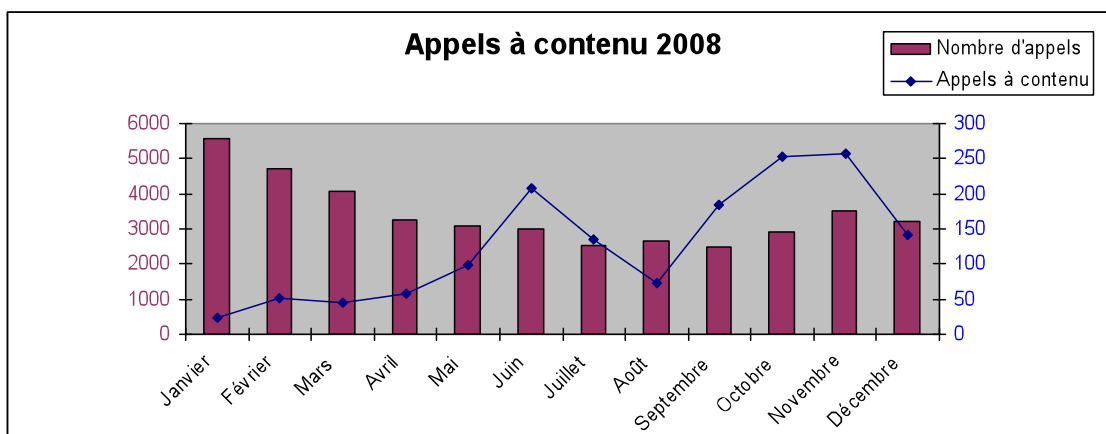
Le **44.44.22** a élargi ses permanences 7jours sur 7 le 31 janvier 2007. Le service est ouvert de 6h à 22 heures du lundi au jeudi, de 6h à minuit le vendredi et de 14h à 22h les week-ends et jours fériés. Cet élargissement a rendu indispensable (avec l'augmentation des appels qui étaient liés) un outil de saisie informatique qui a été mis en place au cours du premier semestre 2008. L'équipe est toujours constituée de 9 écoutants, arrivés et formés en décembre 2006 et janvier 2007, d'une assistante sociale, coordinatrice adjointe (arrivée en mai 2008) et d'une psychologue coordinatrice, responsable de l'unité.

### **Nombres d'appels**

En raison de la bascule informatique réalisée le 5 juin 2008, le volume total de l'année 2008 ne peut être comparé à celui des années antérieures, en raison d'une perte comptable importante du nombre des appels reçus, liée à la mise en service du nouveau logiciel. Les appels enregistrés en 2008 sont de **42 411** tous types confondus.



Cet élargissement des permanences d'écoute (qui a fait doubler l'amplitude d'heures d'ouverture) a suscité une augmentation de 40% du volume d'appels annuel en 2007. En 2008, l'activité a retrouvé une forme de « rythme de croisière » comme l'indique le graphique ci-dessus. De nouvelles demandes des appelants sont également apparues ainsi que nous l'évoquerons plus loin. Sur l'année 2008, le service a donc totalisé **42 411 appels**, tous types confondus, et **1528** fiches ont été enregistrées sur les heures de permanence. Pour un total donc de 3,60 % de la totalité des appels.



Sur l'ensemble de ces **appels dits « à contenu »** que nous avons comptabilisé :

- **aides immédiates** (orientation, prise en charge, gestion de crise, information)
- **échanges** (besoin d'écoute, détresse, décompensation, conseils, information - transmissions à la Direction des affaires sociales ou au Procureur.

Le reste des appels étant des brefs, ludiques, insultes et raccrochés.

Comme chaque année, le nombre d'appels a augmenté de manière significative juste après les périodes d'importante communication médiatique : en l'occurrence, en novembre 2008 (3498 appels).

Le graphique ci-dessus nous permet en outre de repérer deux pics d'appels à contenu qui correspondent pour le premier aux interventions extérieures avec le « bus de la Caisse de Prévoyance Sociale » ainsi que celles dans les classes du collège de Punaauia et la SEGPA, pour le second à la médiatisation liée à la journée mondiale des droits de l'enfant.

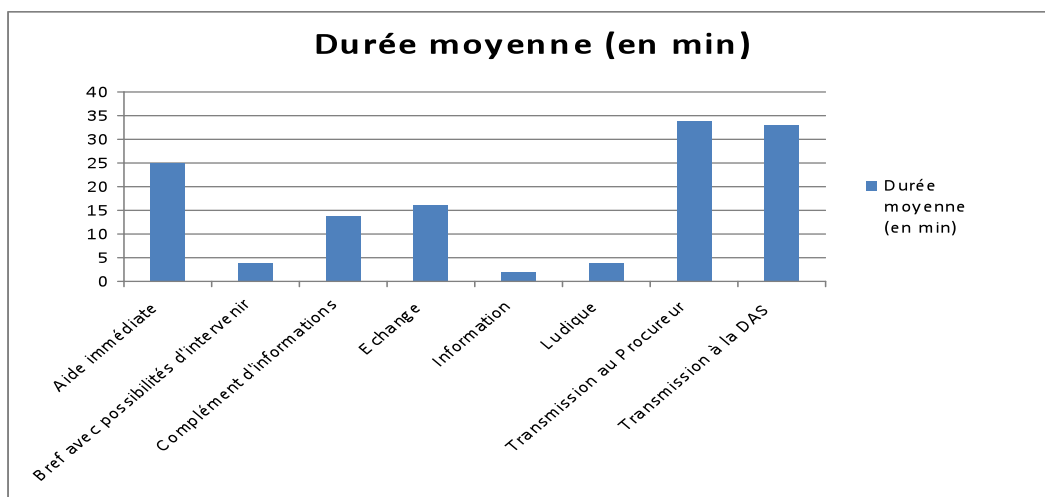
#### Evolution du nombre d'appels par type et par année :

Par tranche horaire : la tranche horaire la plus sollicitée a été celle qui se situe entre **11h et 19 heures**. Comme le montre le tableau ci-après, les tranches horaires n'ont pas les mêmes **fréquences d'appel**. Les moyennes les plus élevées se situant entre **11h et 19 heures** et entre **14h et 19 heures le week-end**.

HORAIRES	MOYENNE D'APPELS PAR HEURE	
	SEMAINE	W-E ET JOURS FERIES
06 à 07	1.7	
07 à 08	1.37	
08 à 09	1.65	
09 à 10	1.93	
10 à 11	1.90	
11 à 12	2.26	
12 à 13	2.85	
13 à 14	3.16	
14 à 15	3.86	3.50
15 à 16	3.76	3.81
16 à 17	3.21	3.12
17 à 18	2.78	2.73
18 à 19	3.00	2.83
19 à 20	2.18	1.72
20 à 21	2.11	1.58
21 à 22	1.58	0.00
22 à 24	0.52	0.00
24 à 06	0.01	0.00

	Horaires de permanence
	Horaires de permanence du Vendredi

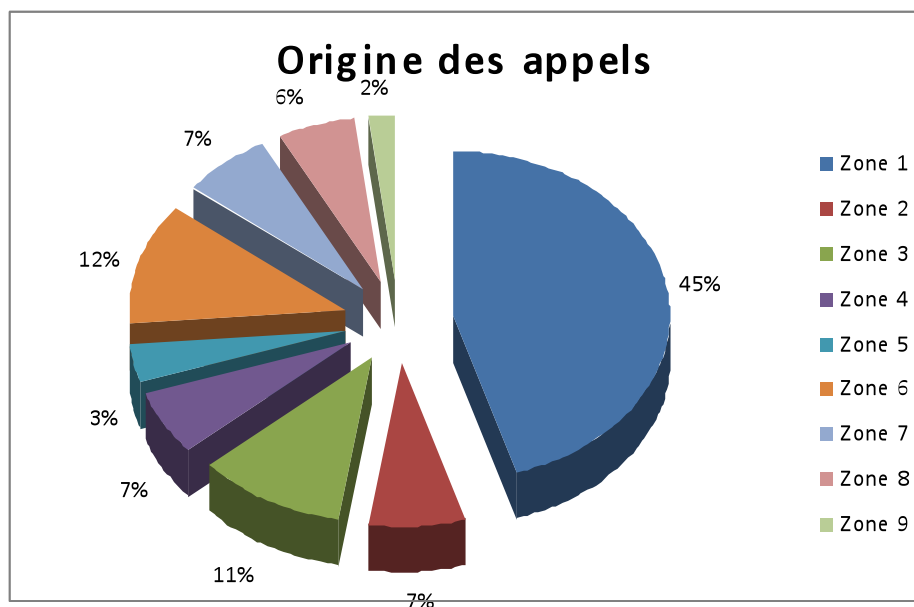
Il est important de s'intéresser à la durée des appels sur certaines plages d'écoute (a priori plus longue pour les appels de soirée), ainsi que les types d'appels (les transmissions sont plus longues également).



#### Provenances des appels :

Le tableau ci-dessous donne l'aperçu du nombre d'enfants concernés par la totalité des demandes par zone (9 au total). Les régions les plus peuplées sont sans surprise les plus concernées mais il est à noter une part non négligeable de demandes en provenance des archipels et des régions plus isolées.

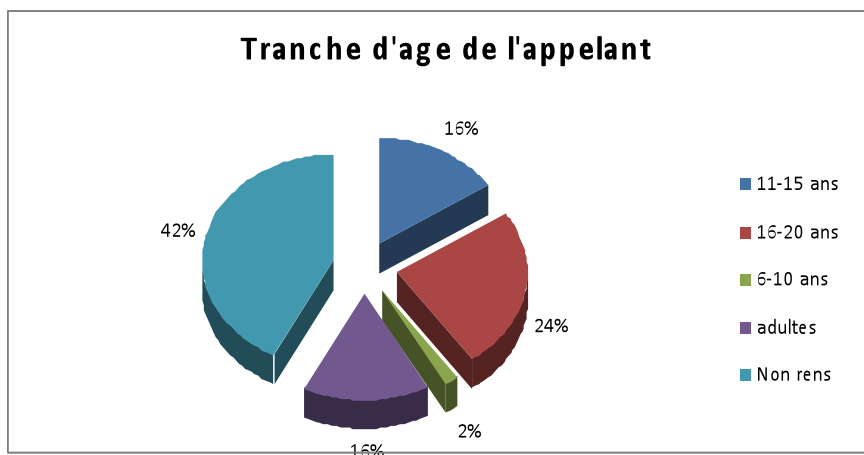
Par zone	Pourcentage
<b>Zone 1</b>	<b>45%</b>
Punaauia, Faaa, Papeete Arue, Pirae, Mahina,	
<b>Zone 2</b>	<b>7%</b>
Paea, Papara, Mataiea, Papeari	
<b>Zone 3</b>	<b>7%</b>
<i>Taiarapu Est et Ouest</i> - Taravao, Vairao, Teahupoo Toahotu, Pueu, Tautira, Faaone	
<b>Zone 4</b>	<b>7%</b>
<i>Hitiaa O te ra</i> - Hitiaa, Mahaena, Tiarei, Papenoo	
<b>Zone 5</b>	<b>3%</b>
Moorea	
<b>Zone 6</b>	<b>12%</b>
Iles sous le vent	
<b>Zone 7</b>	<b>7%</b>
Tuamotu-Gambier	
<b>Zone 8</b>	<b>6%</b>
Marquises	
<b>Zone 9</b>	<b>2%</b>
Australes	



#### **Tranches d'âges concernées :**

Ce sont les 16-20 ans qui sont le plus représentés dans nos statistiques. Cependant l'année 2008 a vu le nombre de demandeurs adultes augmenter ainsi que le nombre d'adolescents. Une des explications peut être liée aux interventions où la ligne verte est allée à la rencontre des collégiens et lycéens. L'autre explication (pour les adultes) peut être que la ligne verte étant

la seule ligne gratuite venant en aide aux personnes mais aussi avec les interventions des écoutants lors des permanences du bus de la Caisse de Prévoyance Sociale, des adultes appellent pour avoir des renseignements de plusieurs natures : conseil juridique, violences conjugales, garde d'enfants...



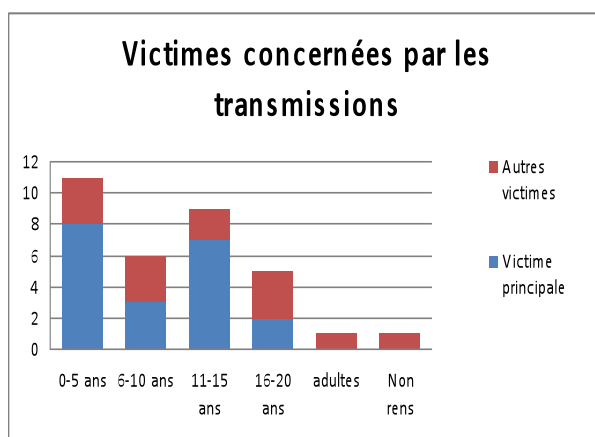
#### Chiffres selon le type d'appel :

##### Transmissions:

Les transmissions sont les comptes-rendus d'appels qui ont été transmis aux autorités compétentes à apporter une aide concrète aux enfants et familles en demande (Direction des affaires sociales et Procureur de la République). Elles contiennent suffisamment d'éléments justifiant de passer le relais aux professionnels du terrain (faits, coordonnées).

**42 Transmissions** ont été envoyées durant cette période dont **12** au **Procureur** de la République et **30** à la **Direction des affaires sociales** (cellule de signalement).

Le nombre d'enfants concernés par les transmissions est en baisse par rapport aux années précédentes: **75** en 2007

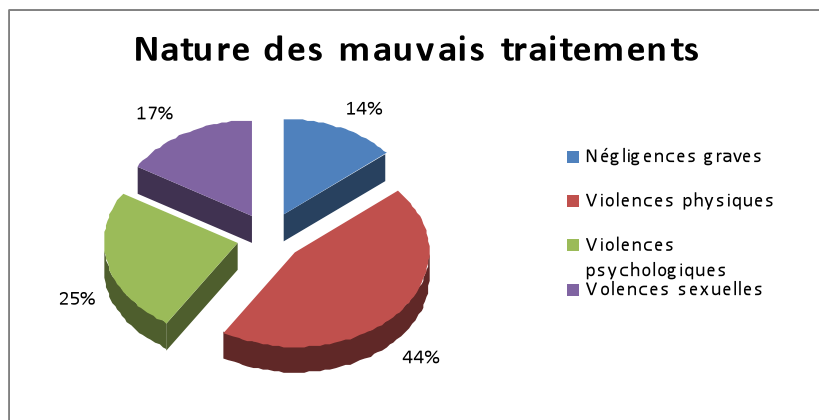


On peut imaginer plusieurs hypothèses pour tenter d'expliquer cette baisse. La première est que les appelants qui ont révélé des faits en 2005 attendaient l'opportunité de le faire et l'ont saisie quand la ligne verte a ouvert : les situations existaient, les appelants se sont saisis de l'occasion pour se confier discrètement au téléphone (certains le disent clairement). La seconde est que les situations révélées en 2005 ayant été prises en charge, les demandes se sont transformées en échange ou aide immédiate les années suivantes. La troisième pourrait être

une réticence des appelants à contacter la ligne verte pour révéler des faits, mais la raison resterait à définir.

Beaucoup d'enfants ou adolescents ne désirent pas que la Ligne Verte fasse des transmissions. Nous pouvons penser qu'ils sont de mieux en mieux informés sur les procédures judiciaires mises en place pour ce genre de maltraitance. Leurs préoccupations sont que la famille reste unie et qu'elle ne manque de rien. Restant anonyme, nous ne pouvons aller plus loin dans les investigations même si les écoutants insistent et leur explique que ce qu'ils vivent n'est pas normal.

- **Sexe** : Les **filles** ont fait l'objet de **58%** des transmissions.
- **Types de mauvais traitements** :
  - 106 enfants sont concernés par des maltraitances **physiques (44%)**,
  - 58 par les maltraitances **psychologiques (25%)**,
  - 39 par des **abus sexuels (17%)**
  - et 33 par **des négligences (14%)**.

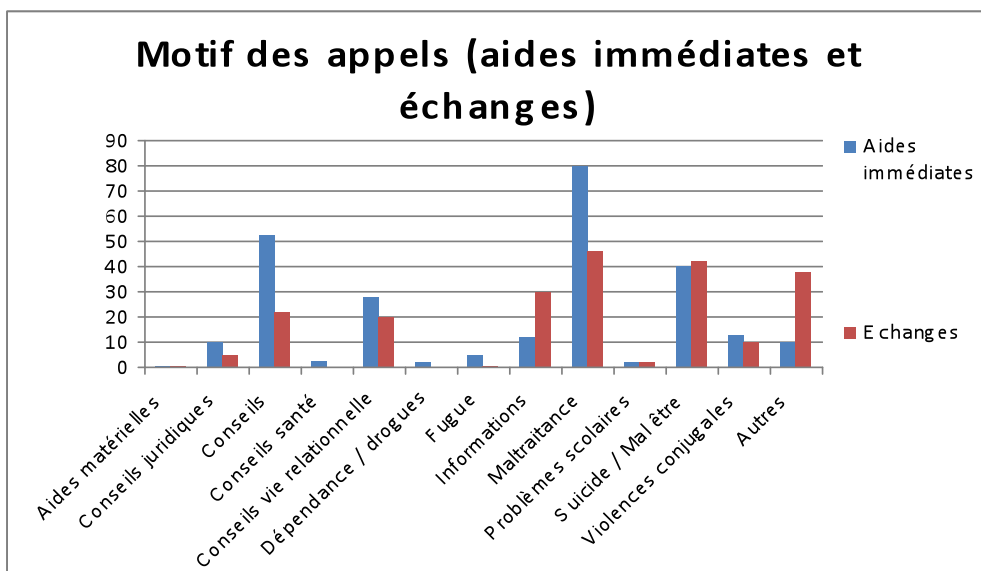


- **Lieux des mauvais traitements** : La quasi totalité des mauvais traitements se déroulent dans le milieu familial proche : Pour **74.9%** des enfants, les auteurs sont les **parents**, dans **3.8%** des cas, le **beau-père**, et pour **9,6%** la **famille élargie**.
- **Âges des enfants** : **33.3%** concernent des enfants âgés de **0 à 5 ans** et **18.1%** des enfants de **6 à 10 ans** ; **27.7%** des transmissions concernent des **adolescents** de 11 à 15 ans ; 15.1% de 16 à 20 ans.
- **Facteurs de risques et associés** : Les plus évoqués sont : **violences familiales (42.3%)**, **l'alcool, « paka » et ice (25.1%)** ensuite le **les séparations et les ruptures (21,1%)**.

#### **Les aides immédiates et échanges :**

Sur l'ensemble des aides immédiates, une grande partie concernait des adolescents ; ce qui confirme la tendance d'un changement du profil des appelants constaté en 2007 : de plus en plus d'appels d'adolescents et d'adultes.

Les orientations les plus importantes ont été faites vers les **services sociaux (18%)**, les services de **consultations spécialisées (17,3%)** et les **services d'urgence (13,4%)**. Nous constatons que le plus grand nombre d'appels concerne la maltraitance (26.4%) suivie par le suicide – mal être (17.2%), les conseils (15.7%), les conseils vie relationnelle (10%), informations (8.8%) et violences conjugales (4.8%).



Les **échanges** ont concerné, comme dit précédemment, une écoute, un soutien et des conseils autour des situations exposées par les appelants.

### **Interventions extérieures**

La ligne verte a été sollicitée tout au long de l'année pour venir présenter le service en différents lieux et face à différents publics : établissements scolaires, journées de prévention, enfants ou adolescents, le bus de la Caisse de Prévoyance Sociale.

- Collège et SEGPA de PUNAAUIA :
- Ecole primaire : TUTERAI TANE :
- Collège de BORA BORA et CETAD :
- Collège d'AFAREIUTU –
- Lycée SAINT JOSEPH à PUNAAUIA :
- MAIRIE DE FAA'A :
- BUS DE LA CAISSE DE PREVOYANCE SOCIALE :
- HORIZON FRANCOPHONE :
- API FORMATION

### **Journée mondiale des droits de l'enfant**

Pour la quatrième année consécutive, la ligne verte a coordonné les actions autour de la journée mondiale des droits de l'enfant : interventions dans les classes, communications au grand public et deux jours de manifestation les 19 et 20 Novembre qui ont drainé pour le 19 environ 500 personnes (familles) et pour le 20 environ 450 élèves (effectif réduit par rapport aux prévisions compte tenu des grèves du corps enseignant).

### **Communication**

Comme dans tout projet de prévention, la communication tient dans les actions menées par la ligne verte une place importante. Des supports ont été réalisés mais aussi des spots d'annonce.

### **Informatique**

Durant l'année 2006, le besoin s'était fait sentir d'améliorer les capacités de saisie et de traitement des données recueillies pendant les écoutes. En 2007, le projet s'est concrétisé

grâce à l'octroi d'une subvention destinée à cet effet. Et en 2008, le logiciel en question a été installé sur un période d'essai de plusieurs mois et a été *complètement utilisé* à partir du mois de juin. L'équipe de la ligne verte a donc été formée à l'utilisation de ce nouvel outil. Et des réajustements ont pu se faire tout au long de l'année pour adapter au plus près l'outil de ses applications. Cette nouveauté justifie certains ratés dans la saisie des données qui donnent lieu à quelques imprécisions. En ce début d'année 2009, l'outil est bien maîtrisé par les écoutants et devrait fournir pour les bilans à venir des données précises et détaillées de l'activité du service.

### **Groupes de travail des écoutants :**

Les écoutants, en dehors de leurs écoutes, travaillent en groupe. En moyenne, ils font partie de trois groupes :

- la **communication** : participations aux réunions de préparation de la journée mondiale des droits de l'enfant.
- **informatique** : la mise en place du nouveau logiciel a demandé beaucoup d'investissement à ce groupe.
- **book annuaire** : ce groupe a travaillé sur la réactualisation des numéros de téléphones des partenaires mais également sur des fiches techniques sur différents thèmes : la maltraitance, la justice, l'éducation...
- **secrétariat** : ce groupe est chargé de réceptionner, d'enregistrer, de rédiger, de transmettre et de classer tous les courriers de la ligne verte, mais également de faire les comptes rendus de réunions.
- **logistique** : les écoutants s'occupent de toute la logistique à la ligne verte mais également lors des manifestations extérieures où il est nécessaire de prendre des contacts pour les besoins en matériels et s'assurer que tout fonctionne bien. Un travail de longue haleine.
- **animation** : 2008 a mis l'accent sur les différentes actions menées afin d'informer un public plus large. Ils ont donc animé les interventions du bus CPS et d'autres.
- **réflexion** : les écoutants travaillent sur le règlement intérieur, la déontologie et le fonctionnement du service.
- **manifestation de la journée mondiale des droits de l'enfant** : tous les écoutants participent à ce groupe.

De plus, nous organisons une fois par mois selon les thèmes choisis par les écoutants, une simulation d'appel. Cela leur permet d'analyser leurs pratiques professionnelles.

### **Réflexions sur l'évolution de la ligne verte**

Ce bilan nous permet de constater que **le nombre d'appels a diminué**. Les **appels sans contenu** d'abord : on peut supposer qu'une meilleure communication sur les objectifs et missions de la ligne verte ait aidé à « dépolluer » le centre d'écoute d'appels sans contenu : ludiques, insultes, brefs...

On peut faire l'hypothèse que la ligne verte trouve son « rythme de croisière » ; tendance qui se confirmera peut-être les années à venir. Au terme de notre quatrième année de fonctionnement, nous arrivons peut-être à une activité plus stable en terme de nombre et de profils d'appels. Cette hypothèse sera à vérifier l'année prochaine.

Ce bilan nous permet également de remarquer que **le service touche plus d'adolescents**. La communication à leur attention a sans doute favorisé cette nouveauté. Les adolescents ont des demandes particulières ; la ligne verte a donc dû s'adapter pour répondre à des problématiques propres au public adolescent : vie relationnelle, conflits familiaux, mal-être, problèmes éducatifs, conseils santé, gestion de crise.

Les **adultes ont été plus nombreux** également à solliciter le service ; des parents, des professionnels aussi. Conscients que la ligne s'adressait aux enfants, ils expliquent qu'il n'y en a pas d'autre, que celle-ci est gratuite, qu'ils y sont écoutés...Leurs demandes, bien que prises en compte (entendues) ont pour la plupart été réorientées vers des professionnels et des structures spécialisées. Mais nous notons la forte demande d'être « écouté » qui s'est traduite parfois par une demande de conseil, parfois par une demande de confirmation dans les

démarches entreprises, ou une information. Il y a eu aussi des parents désespérés, cherchant à aider leurs enfants ou soucieux de leur apporter la meilleure éducation et là, force est de constater que les ressources pour aider et accompagner ces parents à la parentalité, à l'éducation sont rares pour ne pas dire inexistantes.

Depuis la création de la cellule signalement à la Direction des Affaires Sociales, nous avons davantage de retour quant aux transmissions émises à la cellule. Un document nous est renvoyé afin de nous informer que la situation a été prise en charge par une circonscription. De plus, nous sommes en contact avec une personne bien identifiée ce qui permet un meilleur partenariat. En ce qui concerne les circonscriptions, les travailleurs sociaux ne nous contactent pas afin d'obtenir les éléments que nous avons lors des appels en anonymat partiel. Ce qui est à travailler pour l'année 2009.

#### **2.4 Rapport d'activité de l'Observatoire de l'enfant en danger et de l'adolescent en difficulté**

Pour rappel, l'Observatoire de l'enfance en danger et de l'adolescence en difficulté est chargé :

- de recueillir et analyser les données et les études statistiques et épidémiologiques concernant la maltraitance envers les enfants et les adolescents, en provenance de toutes les autorités publiques et privées œuvrant en ce domaine ;
- de réaliser toutes études en matière de prévention ;
- de recenser et valoriser les pratiques concluantes de prévention, de dépistage et de prise en charge de la maltraitance ;
- de concevoir des guides et procédures en matière de prévention ;
- de constituer un fonds documentaire ;
- d'analyser en permanence les phénomènes sociaux concernant l'enfant et l'adolescent ;
- de produire un rapport annuel proposant toutes les mesures permettant d'assurer la protection des enfants et l'épanouissement des adolescents.

#### **La mission de mise en cohérence des données chiffrées**

Bien que le texte fondateur du FTH précise la mission de recueil et d'analyse des données par l'Observatoire en provenance de toutes les autorités publiques et privées œuvrant dans le domaine, des modalités pratiques de fonctionnement entre la cellule chargée du recueil et du traitement des informations préoccupantes et des signalements et l'Observatoire doivent être formalisées sous forme de protocole.

L'adhésion et la volonté des instances politiques et dirigeantes sont en ce sens déterminants pour que puisse se mettre en place véritablement l'observation du phénomène de la maltraitance infantile.

Concernant le projet de recueil des données chiffrées, l'Observatoire préconise l'utilisation décentralisée et adaptée en Polynésie française du projet SOLED de l'ONED. Néanmoins ce projet doit être débattu au niveau du Pays et recueillir l'adhésion de tous les

services concernés. Une fois actée, la volonté des pouvoirs publics et politiques pour la mise en place d'un tel dispositif avec les engagements nécessaires à sa réalisation, une convention cadre devra être établie avec l'ONED.

Il n'en demeure pas moins qu'il est indispensable de se pencher préalablement sur les aspects techniques et organisationnels d'un tel programme.

Outre la question de déterminer au niveau de l'Observatoire, les variables nécessaires et adéquates à l'observation de l'enfance en danger en Polynésie française, les conditions informatiques doivent faire aussi l'objet d'une étude technique approfondie :

- Quel type de logiciel pour quel type de base de données à élaborer ?
- Comment les données seront-elles extraites ? et avec quel logiciel ?
- Comment intégrer les variables identifiées, nécessaires à l'observation sur la base de données informatisées de la DAS ?
- Où en est le projet d'informatisation de la DAS sous la houlette du SIT, notamment du projet « dossier unique » ?

Une démarche de sensibilisation, d'information et de communication a été entreprise :

- Réunion avec la DAS en mars 2008
- Réunion avec les ministères et leurs services
- Présentation au Comité de réflexion

A l'heure actuelle, le projet du système d'observation longitudinale de l'enfance en danger de l'ONED (observatoire de l'enfance en danger de Métropole) est celui qui semble le plus approprié.

D'une part, les travaux engagés par l'ONED à ce propos et toutes les interrogations tant que le plan éthique, méthodologique, informatique ont été pour partie réglées. Le système d'anonymisation des données préconisé est validé par la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). La création d'une base de données, s'appuie sur les logiciels utilisés par les Conseils Généraux (notamment Perceval). Les variables nécessaires à l'observation ont été élaborées suite aux rencontres avec les professionnels.

D'autre part, bénéficier de leur appui et soutien technique dans l'élaboration d'un système d'observation en Polynésie française permettra un abord scientifique de la question de l'enfance en danger en Polynésie française et donnera un gage de sérieux à nos analyses.

### **Les activités 2008**

#### **➤ Diffusion du Guide pratique de l'enfance en danger**

Poursuite du plan de diffusion du guide pratique à travers des réunions organisées par les circonscriptions d'action sociale des Affaires Sociales, ainsi que des rencontres plus personnalisées, notamment avec les inspecteurs pédagogiques de l'enseignement primaire, le service social de la CPS, le service social du CHPF, la mairie d'Arue.

Ces interventions ont le mérite d'établir des relations partenariales et de tisser ainsi le réseau nécessaire à la reconnaissance de l'Observatoire.

#### **➤ Edition d'une lettre de l'Observatoire de l'enfance en danger et de l'adolescence en difficulté (en annexe)**

Outil de communication et de promotion des travaux de l'Observatoire, la lettre a été tirée à 700 exemplaires dont 600 adressés nominativement aux responsables hiérarchiques des services publics, aux membres d'institution (CESC, APF, CPS) en décembre 2008.

Partant des constats d'une carence de communication et d'information, de la désinformation sur l'intérêt d'un observatoire et sur les travaux engagés par l'Observatoire, une

politique de communication s'avérerait plus que nécessaire à tout point de vue (cf. rapport d'activités 2007).

Développer l'image de l'Observatoire qui doit occuper une place dans le paysage institutionnel, développer une prise de conscience des pouvoirs publics et des élus de la nécessité d'un recueil de données, et améliorer la situation de l'enfance en danger ont été les finalités recherchées par l'édition de ce document d'informations.

#### ➤ **Relance des réunions du Comité de Réflexion**

Laissé en sommeil durant un an, le Comité de Réflexion (CR) a été réactivé pour d'une part, présenter les nouveaux membres (Justice, DES, DEP, Santé, Gendarmerie, correspondant du Défenseur des Enfants) et d'autre part, faire le bilan de la mise en place des deux outils (guide et cellule) à destination des professionnels et présenter le projet SOLED.

Pour une question de lisibilité de circuit et de différenciation des saisines (autorité judiciaire ou autorité administrative), un projet de fiche d'informations préoccupantes et de signalement commune à tous est en cours d'élaboration.

Néanmoins, il ne faut pas oublier que le CR a été mis en place dans une perspective d'appui aux travaux de l'Observatoire. Il se trouve que les partenaires institutionnels membres du CR voient là un lieu permettant d'aborder des questions plus pratiques de fonctionnement et d'organisation inter - institutionnels.

#### ➤ **Autres interventions du Cadre socio-éducatif au sein du FTH (conception, développement et représentation)**

Au-delà des activités propres à l'Observatoire, le Cadre socio-éducatif a été sollicité pour intervenir sur un plan plus institutionnel du Fare Tama Hau, notamment concernant le domaine social, et éducatif.

Cette dimension technique est nécessaire et doit effectivement se développer afin que les aspects techniques, éthiques et déontologiques liés à la relation d'aide, soient reconnus, pris en considération, en gardant à l'esprit la mission de service public, et l'intérêt des usagers (enfants, adolescents et familles).

#### ❖ **la formation sensibilisation à la médiation familiale**

A la demande du Directeur, le Cadre Socio - Educatif a été sollicité pour élaborer un projet de formation de sensibilisation à la médiation familiale.

Ce projet de formation fait suite à la demande de la maison enfant en danger qui mettait en place des visites médiatisées entre l'enfant placé judiciairement et ses parents, et aux sollicitations multiples du Juge aux Affaires Familiales pour une mise en place d'un espace de rencontre et/ou de médiation.

La question de la formation des professionnels pour un service de qualité en faveur des familles et des enfants est un point important qui d'ailleurs est une des recommandations de l'Etat des lieux de l'enfance en danger.

Plusieurs rencontres avec la responsable pédagogique de l'école de service social de PF et le directeur de l'école de Limoges ont permis d'élaborer le contenu pédagogique de cette formation de sensibilisation à la médiation familiale.

La première session s'est déroulée du 24 au 27 novembre 2008 dans les locaux du Fare Tama Hau.

La venue des médiateurs familiaux a été l'occasion de sensibiliser les professionnels à la médiation familiale. Une conférence débat auprès de professionnels s'est déroulée le vendredi 28 novembre 2008 dans l'amphithéâtre de l'Ecole d'infirmière.

❖ **les Assises de la Famille du 12 au 14 novembre 2008 et son comité de suivi mis en place le 4 décembre 2008**

La prévention de l'enfance en danger est dépendante en partie de la politique de la Famille. Aussi, participer aux Assises de la Famille s'inscrit dans une démarche d'ouverture et de présence dans le paysage politico-institutionnel.

Les Assises ont permis de dégager des propositions d'orientations et d'actions en faveur des familles polynésiennes, pour leur insertion dans la société. Afin de poursuivre les travaux et les réflexions engagés, un comité de suivi a été mis en place dont le rôle est d'élaborer des propositions de cette politique en faveur des familles (améliorer le soutien aux familles, renforcer la qualité des relations intrafamiliales).

Le cadre socio-éducatif apporte sa contribution et participe en qualité de membre de ce comité de suivi.

Les réunions hebdomadaires de 2 heures se sont mises en place depuis le mois de décembre 2008 et se poursuivront durant le premier trimestre 2009.

**Le Centre de Documentation**

**Les missions de l'agent de documentation spécialisée :**

- assurer l'accueil du public et la promotion du centre de documentation,
- gérer les prêts et les retours des ouvrages,
- conseiller au mieux les usagers dans leurs recherches documentaires,
- rechercher des documents à la demande du public (leur assurer un travail de recherche plus efficace),
- proposer des solutions complémentaires pour leurs recherches documentaires, notamment lorsqu'il s'agit de thématiques non spécifiques au centre de documentation de l'Observatoire tels que de la documentation spécifiquement sur la culture et la langue tahitienne, l'orientation post-bac concernant les métiers de l'enfance, etc. Ils sont alors orientés vers d'autres centres de documentation : au Centre d'Information et d'Orientation (C.I.O), au Service Commun de Documentation de l'université de Polynésie Française (S.C.D-B.U), au centre de documentation de l'Institut Régional de Formation des Educateurs Spécialisés (qui met à disposition des professionnels et des étudiants de l'institut un fonds documentaire spécialisé et varié, exploité également sous forme de dossiers documentaires consultables par les services administratifs en intranet, etc.).
- couvrir les livres et les documents pour les mettre à disposition du public,
- assurer le rangement des ouvrages sur les rayonnages, pour faciliter la recherche dans les rayonnages et repérer les ouvrages manquants ou déplacés.

Nous accueillons le public du lundi au vendredi de 13h à 17h. Nous accueillons aussi des groupes de travail de diverses disciplines (psychologie, philosophie, travailleurs sociaux, etc.) les matinées à titre exceptionnel, suivant la disponibilité de l'équipe du centre de documentation.

Nous pouvons définir de manière bien marquée des périodes de pointe c'est-à-dire durant lesquelles le taux de fréquentation est élevé : nous remarquons que le temps de présence et les demandes de recherches documentaires sont plus importants les jours précédents les périodes d'examens universitaires et de formation dans des instituts privés ( tel que l'Institut Supérieur de l'Enseignement Privé de Polynésie- ISEPP, etc.) ou publics (Service de l'Emploi,

de la Formation et de l'Insertion- SEFI, Institut de Formation aux Soins Infirmiers Mathilde FREBAULT-IFSI, Institut Régional de Formation des Educateurs Spécialisés – IRFES, etc.... ).

Il y a également des périodes de moindre fréquentation. De manière générale, elles correspondent aux périodes des vacances scolaires et universitaires des mois de juillet, de début août et du mois de décembre.

	PAR JOUR	PAR SEMAINE	PAR MOIS	PAR AN
Nombre moyen de personnes	7	35	151	1 806

Pour répondre au mieux aux besoins et aux demandes documentaires des usagers que nous accueillons, il faut beaucoup de disponibilité tant pour la recherche documentaire, mais aussi et surtout pour la restitution des informations. Les recherches documentaires nécessitent une durée de temps conséquente, notamment en ce qui concerne l'analyse et le traitement des informations pour optimiser la recherche documentaire, et surtout répondre à la demande des usagers dans les plus brefs délais et au plus près de leurs attentes.

Cette année 2008, nous avons participé à des émissions télévisées dans le cadre des préparatifs pour la célébration de la Journée Mondiale des Droits de l'Enfant ou JMDE (journée organisée par nos collègues de l'unité Ligne Verte, tant dans l'animation et la coordination des partenaires y participants). Cette médiatisation avait pour but de promouvoir l'établissement Fare tama hau en général, et le centre de documentation en particulier. Un reportage bilingue (en tahitien puis en français) a été effectué exclusivement sur le centre de documentation pour interpeller un grand nombre de lecteurs et veiller à la démocratisation des ouvrages proposés dans ce centre spécialisé.

#### **Les demandes varient suivant le public que nous accueillons :**

- soit pour réaliser un mémoire de recherche, un dossier documentaire ;
- soit pour compléter une bibliographie professionnelle et personnelle ;
- soit pour tenter de répondre à un questionnement personnel :
  - il y a les demandes des futurs professionnels de diverses disciplines : psychologie, éducation et enseignement, travailleurs sociaux, etc.
  - les demandes des professionnels soit dans le cadre de la formation continue, soit pour étayer la réalisation et la mise en place d'atelier dont ils ont la charge.
  - des enfants et des jeunes adolescents avec leurs familles fréquentent plus aisément le centre de documentation de manière satisfaisante.

Nous pouvons remarquer également un nouveau type de lecteur : certaines personnes fréquentent le centre de documentation pour passer quelque temps dans ce cadre agréable de lecture et de calme.

#### **Les autres demandes spécifiques :**

Des demandes documentaires bien spécifiques nous ont été adressées pour aider à la préparation des enseignements en cours magistraux, pour des conférences et des travaux dirigés destinés à des professionnels de la santé et à une population estudiantine :

- la documentation sur la violence conjugale : des ouvrages généraux, épidémiologiques, spécifiques à l'Europe,...pour des cours pour adultes en réinsertion sociale et professionnelle.
- la documentation sur l'acquisition de la propreté chez le très jeune enfant.
- la documentation sur l'aide à la parentalité en milieu scolaire dans les revues spécialisées ; etc.

Nous avons également adressé une bibliographie spécifique des ouvrages sur la médiation familiale dont nous disposons, aux deux intervenants diplômés d'état venus animer un

séminaire de «sensibilisation à la médiation familiale » pour les professionnels du Fare tama hau et des autres services concernés.

Afin de promouvoir le centre de documentation auprès des institutions qui sont directement intéressées par les thématiques de l'enfant en danger et de l'adolescent en difficulté, nous avons mis en place un plan de communication.

**En effet, nous proposons :**

- des animations suivant un projet pédagogique au centre de documentation les matinées,
- la présentation du centre de documentation à l'extérieur dans un premier temps, puis la visite du centre de documentation dans un second temps. Des directrices de certaines institutions (école primaire, institut de formation, des enseignants, et d'autres professionnels) ont visité les lieux. Tous ont été agréablement surpris de l'aménagement très convivial des lieux, de la capacité d'accueil, et bien évidemment du fonds documentaire très fourni tant pour un public professionnel que pour un large public.
- de mettre en place un dispositif de prêt des ouvrages du centre de documentation aux lycées (notamment pour des animations dans les internats), aux écoles maternelles et primaires, aux institutions de formations des professionnels du social, etc.
- en commun avec d'autres services de documentation, de réaliser et de mettre en place une revue d'information ou « lettre des documentalistes » afin de fédérer tous les professionnels de la documentation en Polynésie Française qui le souhaitent, pour une meilleure communication entre collègues, des échanges d'informations et d'expériences professionnelles, et a posteriori mener des actions en commun dans le cadre des missions de chacun.

Plusieurs visites du centre de documentation ont été programmées cette année, pour des organismes divers et suivant des objectifs variés :

- **des visites par deux fois pour des centres de formation professionnelle, dans le cadre de formation pour adultes :**
  - Non seulement ces personnes reçoivent une formation d'une part sur les spécificités du métier qu'elles ont choisi ; et d'autre part, toujours dans cette optique de formation professionnelle, la visite guidée du centre de documentation permet le repérage d'un lieu ressource où ils peuvent se renseigner et se documenter sur une éducation familiale et sociale, les thèmes d'un module d'enseignement qui complète obligatoirement leurs formations professionnelles ; afin de réussir leurs insertions et/ou réinsertions sociales et professionnelles.
  - Visite d'un groupe de personnes du centre de formation professionnel « Api formation » toujours dans le cadre du module « Education Sociale et Familiale » « remise à niveau »
- **des visites à la demande de certaines institutions**
  - Visite des élèves enseignants durant leur dernière année de formation à l'Institut Universitaire de Formation des Maîtres : une bibliographie leur a été remise à propos de thèmes qui les interpellent professionnellement tel que l'enseignement, la pédagogie, la psychologie scolaire, l'échec scolaire, la littérature jeunesse, etc.
  - Visite d'élèves nouvellement bacheliers mais souhaitant s'inscrire au concours d'entrée à l'IRFES, à la demande du ministère de l'éducation, afin d'informer et de sensibiliser le public étudiant à la documentation spécialisée (voire initier les personnes à la recherche documentaire) du centre de documentation de l'observatoire.

- Visite des enfants issus des quartiers du secteur d'Arue organisée par la Maison des jeunes d'Arue.
- **des visites programmées**
  - Visite d'un groupe de plus de 25 personnes, composé d'élèves de tous niveaux collège et accompagnés par leurs référents scolaires dans le but d'initier ces élèves à la recherche documentaire dans un centre spécialisé. Par exemple en recherchant de la documentation sur la toxicomanie, le tabagisme soit dans les rayonnages soit en s'aidant du logiciel de recherche documentaire Papyrus ou via le site internet du centre de documentation.
  - Visite de professionnels (infirmières, médecins, documentaliste, professeurs, responsables de crèches et d'associations socio-éducatives et sportives, de formateurs et instructeurs de la gendarmerie nationale, etc.) pour des renseignements sur les métiers spécifiques du secteur médical, social, juridique, etc. notamment à propos du cadre déontologique, de l'éthique et des droits des professionnels dans l'exercice de leurs fonctions. Les informations ainsi récoltées seront autant d'outils et de supports pour assurer la politique de prévention et de prise en charge des personnes que ces professionnels sont amenés à rencontrer et à assurer le suivi socio-éducatif.
  - Visite des travailleurs sociaux œuvrant au centre hospitalier de Polynésie Française.

### **Les travaux en collaboration avec les autres unités du Fare Tama Hau**

Cette année 2008, un dispositif de travail en commun (demande directe sans formalité et parfois officialisée) avec nos collègues des autres unités du Fare tama hau a été mis à profit. Cette procédure de travail nous a permis de répondre aux demandes spécifiques de documentation de nos collègues :

- Dans le cadre de la JMDE avec l'exposition des ouvrages tels que des albums et des livres jeunesse
- Pour alimenter le projet de mettre en place l'atelier conte à la « maison de l'enfant » dans l'objectif de développer l'imaginaire de l'enfant
- La préparation d'une sélection bibliographique est proposée aux responsables chargées de l'animation du « groupe de parole » (mis en place tous les deuxième mardi du mois depuis le mois de septembre 2008 par « la maison de l'enfant ») ; puis la bibliographie définitive est décidée. D'ailleurs, il y a un retour très positif à propos des bibliographies proposées de la part des usagers ayant participé aux séances du « groupe de parole ».
- L'aide à la documentation sur le thème de la sexualité chez les adolescents, en particulier à propos de l'interruption volontaire de grossesse, dans le cadre d'une intervention à l'extérieur de nos collègues de « la maison de l'adolescent ».
- L'exposition de certains ouvrages répondant au thème « d'initiatives citoyennes » lors d'une intervention au lycée professionnel de Mahina en collaboration avec nos collègues de « la maison de l'adolescent ».

### **Bilan**

C'est un bilan très positif pour cette année 2008 car non seulement le centre de documentation est de plus en plus fréquenté, mais il y a également un regain d'intérêt de la part des abonnés professionnels et non professionnels, ainsi que des nouveaux abonnés qui empruntent de plus en plus souvent. Le taux de fréquentation a bien augmenté, ainsi que la consultation sur place des ouvrages et des revues. Nous avons mis en place « un livre d'or » afin de recueillir les commentaires et remarques du public, tant sur l'espace de lecture et le fonds documentaire.

Les observations des usagers restent très positives : c'est un lieu de travail et de lecture très spacieux, très convivial et très agréable à fréquenter.

De plus, le centre de documentation est systématiquement intégré aux visites organisées pour la promotion du Fare tama hau et de ses services.

### **3 MESURES D'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE DE LA STRUCTURE**

#### **3.1 Préconisées, envisagées pour 2009**

##### **La maison de l'adolescent en difficulté :**

En 2009, l'équipe devra être complétée, avec si possible des agents titulaires, dans le but de répondre au mieux aux demandes des adolescents et de leur famille. Demandes qui sont en constante augmentation.

Poursuivre et développer nos partenariats institutionnels et associatifs.

Renforcer tout le volet préventif de la maison des adolescents.

Améliorer notre rôle de guichet unique pour l'adolescent et sa famille.

##### **La maison de l'enfant en danger :**

- Améliorer le fonctionnement de l'unité en travaillant sur une meilleure analyse des pratiques tant individuelles que collectives
- Maintenir et développer le caractère pluridisciplinaire de l'unité
- Proposer un autre temps d'ouverture du « Fare Taura'a » aux familles.
- Proposer un deuxième temps d'accueil mensuel du relais parents /enfants
- Mettre en place l'atelier « conte »
- Développer des projets de prévention avec les foyers d'accueil (thèmes : sexualité et nutrition)

##### **La ligne d'écoute téléphonique d'urgence dénommée « Ligne verte » :**

DROITS DE L'ENFANT : Continuité des actions pour la promotion de la Convention Internationale des droits de l'enfant à l'occasion des 20 ans.

#### **20 Novembre 1989 - 20 Novembre 2009**

A l'occasion des 20 ans de la Convention, la ligne verte du FARE TAMA HAU a décidé de marquer l'évènement tout au long de l'année. L'année 2009 sera donc ponctuée par différentes actions, médiatisations et manifestations répondant aux mêmes objectifs :

-communication:

Les supports de communication et la médiatisation sont les seuls moyens pour la ligne verte de se faire connaître du plus grand nombre. La ligne verte continuera donc en 2009 à communiquer autour du numéro gratuit, et des problématiques liées à la maltraitance, en ciblant particulièrement les zones isolées.

Des supports sous forme de bandes dessinées ou/et vidéo locales seraient intéressants à travailler et à utiliser lors des interventions.

-site internet

Réflexion sur la page d'accueil « ligne verte » du site Internet du Fare Tama Hau :

La ligne verte a sa page sur le site Internet du Fare Tama Hau [www.faretamahau.pf](http://www.faretamahau.pf) .

En vue d'améliorer son contenu et sa forme, plusieurs suggestions sont faites :

- Changer les visuels de la page d'accueil : les diversifier, pouvoir les changer tout au long de l'année suivant l'actualité des événements.
- Contenu: proposer des textes explicatifs sur des thématiques concernant la ligne verte, inclure des téléchargements accessibles au public (affiches par exemple), inclure une partie d'information sur les événements à venir ou en cours (la journée des droits de l'enfant par exemple). Élaboration du contenu avec la collaboration de toute l'équipe.

-Actions de prévention

La ligne verte souhaite étendre les actions de prévention aux îles plus éloignées devant une demande grandissante des archipels de bénéficier d'informations et d'actions mises en place actuellement sur Tahiti. Les îles sont parfois dépourvues de service de proximité. Il serait intéressant d'informer les partenaires comme les infirmiers des collèges, dispensaires ou conseillers principaux d'éducation sur les missions de la ligne verte et sur la maltraitance en partenariat avec la cellule signalement de la Direction des Affaires Sociales et d'autres partenaires comme la BPDJ. Cela permettrait d'avoir des personnes relais sur ces îles éloignées.

-Améliorer l'organisation interne

Pour l'activité qui nous concerne, la dimension collective de la gestion des appels est importante, c'est pourquoi, chaque année, des améliorations sont apportées à l'organisation afin d'optimiser le fonctionnement du service, la transmission des informations, le déroulement des réunions et groupes de travail, bref, les modalités qui régissent la vie en équipe au sein de la ligne verte.