

Bilan d'activité 2009

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 étaient régis par l'arrêté n°298 CM du 18 février 2004.

Cette année l'arrêté n° 1420/CM du 28 août 2009, portant modification de la délibération n°2004-28APF du 12 février 2004 portant création d'un établissement public administratif chargé de la prise en charge médico-sociale de l'enfant et de l'adolescent et de l'arrêté n°298 /CM du 18 février 2004 portant organisation et fonctionnement de l'établissement public administratif dénommé « Fare Tama Hau », a été adopté par le conseil des ministres.

Il stipule que l'article 2 de la délibération n°2004-28 APF du 12 février 2004 est remplacé par les dispositions suivantes :

« En partenariat avec les services et autres établissements de la Polynésie française, l'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 aider les enfants, les adolescents et leurs familles. »

1.1 Finalité et missions

En particulier, il a pour mission :

- d'accueillir, écouter, informer, traiter, accompagner, conseiller et orienter l'enfant, 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.
- 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, des adolescents et de leurs familles.
- 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 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'enfant et de l'adolescent et un service d'écoute téléphonique d'urgence gratuite 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 spécialisé 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 et de l'observatoire de l'enfant et de l'adolescent. Le montant de la subvention du Pays pour l'année 2009 s'est élevé à 179.625.000 FCFP. Ce montant est en recul de 12% par rapport à l'année 2008.
- **Une subvention de l'EPAP** destinée au pôle de prévention qu'est la ligne téléphonique d'écoute d'urgence dénommée ligne verte.

Pour l'année 2009 le montant de cette subvention s'est élevé à 55 113 233 FCFP en diminution de plus de 54% par rapport à 2008(dont 4 172 961 FCFP au titre de la prorogation de la convention de l'exercice 2008 et 50 940 272 FCFP au titre de la convention de l'exercice 2009).

Il faut rappeler que l'EPAP se dirige vers un désengagement de son financement puisqu'il cesse, en 2009, de financer l'autre pôle de prévention de l'établissement qu'est l'observatoire de l'enfant et de l'adolescent.

- **En section de fonctionnement**, le total des charges (charges d'exploitation et charges exceptionnelles) s'est élevé à 312 875 008 FCFP, le total des produits (produits d'exploitation et produits exceptionnels) s'est élevé à 270 536 722 FCFP.
- **En section d'investissement**, le total des dépenses s'est élevé à 42 113 658 FCFP, le total des produits à 41 573 171 FCFP.
L'équilibre budgétaire était obtenu par un prélèvement de 39 665 537 FCFP sur le fond de roulement. Le fonds de roulement au 31/12/09 s'élève à 98 421 058 FCFP.

Le montant total du budget 2009 s'élève à 351 775 430 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 2088m².

2 ACTIVITE SUR L'ANNEE 2009

2.1 Rapport d'activité de la Maison de l'adolescent

L'année 2009 a permis à l'équipe pluridisciplinaire de développer l'action de la maison de l'adolescent selon les choix établis lors de la création de cette unité. Notre ambition est de mettre en place un guichet unique de l'adolescent, permettant de pouvoir répondre aux nombreuses demandes de la population adolescente. La pluridisciplinarité, la réactivité, le professionnalisme et la complémentarité de l'équipe font partie des éléments qui autorisent l'atteinte de ce but.

Nous avons également développé nos partenariats tant envers les collèges et lycées qu'avec les communes et les partenaires sociaux. Cela a généré des interventions de plus en plus nombreuses au sein des établissements scolaires auprès des enseignants, des éducateurs que des élèves.

De très nombreuses séances de formation et d'information ont été effectuées tant à la demande des communes, de foyers d'accueil que d'associations à caractère social, éducatif ou religieux

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 de l'adolescent 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 de l'adolescent a enregistré 2036 dossiers d'adolescents et a reçu 134 personnes pour un dépistage anonyme et gratuit du SIDA.

En outre, 2898 adolescents ont fréquenté l'Espace Jeunes depuis son ouverture.

Le nombre de nouveaux dossiers ouverts, ainsi que le nombre de demandes effectuées, sont restés stables entre 2008 et 2009.

- 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.
- **En 2009 : 355 dossiers ouverts pour 483 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 de l'adolescent ont été précisées cette année par l'arrêté N°1420/CM du 28/08/2009 portant organisation et fonctionnement du Fare Tama Hau.

Ces missions s'articulent autour de :

- L'accueil, l'écoute, l'information, l'orientation de l'adolescent à partir de 12 ans, ou de sa famille
- De proposer une prise en charge sous forme :
 - de consultations médicales
 - de consultations psychologiques
 - de permanences sociales, éducatives ou juridiques
- D'offrir des prestations individuelles ou collectives destinées :
 - aux adolescents : prestations culturelles, sportives, ludiques dans un objectif éducatif
 - à leurs familles : prestations d'aide et de soutien, des actions de prévention en privilégiant la qualité de la relation parents-enfants.

L'accès est gratuit et ne nécessite aucune autorisation préalable des parents.

La Maison de l'adolescent 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.

Les ressources humaines

- deux médecins dont un médecin coordonateur
- un médecin nutritionniste vacataire effectuant deux matinées de consultation hebdomadaires
- trois psychologues cliniciennes
- deux infirmières
- deux éducatrices spécialisées
- deux agents sociaux
- un masseur kinésithérapeute

Durant l'année 2009, il est à noter que seul un poste d'infirmière a été pourvu, que durant les sept derniers mois de l'année l'unité n'a eu qu'une psychologue, les trois postes de psychologue n'ayant été pourvus que pendant les deux premiers mois de l'année, de même les deux postes d'éducatrices n'ont été occupés que sur une période de neuf mois.

Cette instabilité du personnel a considérablement gêné l'activité de la maison de l'adolescent en grevant de nombreuses actions de l'unité.

Bilan de l'année 2009

La file active d'adolescents suivis à la Maison des adolescents était de **2036 personnes** au 31 décembre 2009.

En 2009 :

- ❖ **805** consultations médicales (52.9% des garçons) dont **184** nouveaux dossiers. Cette diminution s'explique par une forte augmentation des autres activités (formation de personnels, informations centrées sur l'adolescence, animation de journées thématiques, soutien technique à de nombreux partenaires institutionnels ou associatifs....)
- ❖ les médecins ont reçu 43 parents sans leur adolescent
- ❖ **111** consultations de nutrition correspondant à un suivi de **31** adolescents (81% de filles) ; deux adolescentes présentaient des troubles du comportement alimentaire ; de nombreuses actions de formation auprès des patients, auprès des foyers et d'information tant pour des professionnels que pour des adolescents.
- ❖ **289** actes ont été effectués par le masseur-kinésithérapeute.
- ❖ **350** actes infirmiers ;
- ❖ **17** dépistages VIH dans le cadre du CDAG ;
- ❖ **439** entretiens ont été réalisés par les psychologues et **84** adolescents ont été reçus pour la première fois ;
- ❖ les psychologues ont participé à **14** synthèses avec les partenaires extérieurs ;
- ❖ les éducatrices spécialisées ont pratiqué **329** entretiens, ont effectué **66** ateliers de médiation et ont reçu **252** adolescents pour la première fois et **53** parents sans leur adolescent ;
- ❖ les agents sociaux ont ouvert les dossiers des **355** adolescents consultant pour la première fois, ont recueilli les motifs de consultation par téléphone pour **248** adolescents et participent très activement à l'animation de l'Espace Jeunes les mercredis et vendredis après-midi.

L'ensemble des protocoles d'accueil des adolescents venant spontanément ou adressés par des professionnels à la Maison des adolescents(MDA) 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.

Les nouvelles demandes reçues au cours de l'année 2009

483 nouvelles demandes d'évaluation ont été reçues par la maison de l'adolescent. Si 51% des demandes se font par voie téléphonique, il est important de noter que 49% correspondent à des venues spontanées de l'adolescent ou d'un membre de sa famille (34% en 2008) ce qui montre que la population adolescente connaît de mieux en mieux la structure et commence à se l'approprier.

Caractéristiques des adolescents nouvellement accueillis en 2009

L'âge moyen des adolescents, pour lesquels la demande est effectuée, est resté stable par rapport aux années précédentes : 15 ans (+/-2.3 années) avec un sexe ratio en faveur des filles (56,3% des demandes concernent les filles)

Domicile des consultants :

Les adolescents habitent, le plus souvent, la zone urbaine de Tahiti (86.1% % sont domiciliés entre les communes de Mahina à Punaauia), hors zone urbaine (9.1%), Moorea (1.8%), pour les autres archipels (3%).

Qui fait la demande

Ces adolescents sont soit venus spontanément, soit amenés par la famille, soit adressés par des professionnels. Dans près de 40% des cas, c'est un membre de la famille qui sollicite une consultation auprès de la MDA (très souvent sur les conseils d'un établissement scolaire) :

Origine de la demande	Pourcentage
Un membre de la famille	38.4 %
Etablissement scolaire	23.9 %
Foyer éducatif	7.8 %
Autres partenaires	7.2 % dont DAS 1.8 % et association sportive 2.9%
L'adolescent lui même	16 %
Médical	5.3 %

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

Motifs de la 1 ^{ère} demande	Pourcentage
Problèmes intrafamiliaux	43.3%
Difficultés scolaires	37.5%
Troubles de l'humeur	29.6%
Problème de santé	36.4%
Consommation de toxiques	13%
Abus sexuel	4.6%
Tentative de suicide	0.6%

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 ^{ère} demande	Pourcentage
Problématique médicale	38.5%(soit plus 14%)
Problématique psychologique	16.4%(23.2%en 2008)
Problématique psychiatrique	3.1% (8.5% en 2008)
Problématique éducative	9.9%
Problématique mixte	32.5%

Selon les troubles décrits lors de cette première demande, l'équipe pluridisciplinaire définit la nature de cette première demande, puis décide qui aura la charge de l'évaluation.

Près d'un adolescent sur trois présente une problématique mixte nécessitant une évaluation par plusieurs professionnels.

Les rôles de chaque membre de l'équipe sont maintenant mieux définis au sein de la MDA et les dysfonctionnements observés en 2008 ont disparu depuis l'arrivée de la nouvelle psychologue.

La MDA n'ayant pas de psychiatre, les adolescents présentant une problématique psychiatrique sont orientés vers une structure spécialisée.

Près d'un adolescent sur 2 qui consulte un des médecins généralistes a besoin d'un suivi régulier. 6 adolescents ont dû 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 20 ans. Cet espace ludique, d'information, d'accueil et de socialisation a vu sa fréquentation augmenter de manière très importante au cours de cette année malgré la gestion délicate du personnel ne permettant pas d'ouvrir cet espace aussi souvent que nous le souhaiterions. **1766 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, de soutien technique, 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

Le fait marquant de l'année 2009 a été le changement d'appellation de l'unité « enfant » de l'établissement qui de « maison de l'enfant en danger » est devenue « maison de l'enfant ». Si cette modification peut paraître minime au niveau de la dénomination, elle est essentielle vis-à-vis des objectifs et du fonctionnement de l'unité.

En effet, la locution « en danger » était source de nombreuses interrogations car la protection de l'enfance est une mission de la direction des affaires sociales ce qui laissait à penser que nous intervenions qu'après sollicitation de ce service ou bien alors, à la demande des services judiciaires, dans le cadre d'une aide à la décision.

Le nouveau libellé permet de lever cette ambiguïté et de définir de manière plus précise nos objectifs en nous recentrant sur l'aide, le soutien et l'accompagnement des familles et de l'enfant en privilégiant le maintien, le rétablissement ou le renforcement du lien parents-enfant.

Les missions et les objectifs de la maison de l'enfant

Les missions de la Maison de la maison de l'enfant ont été précisées cette année par l'arrêté N°1420/CM du 28/08/2009 portant organisation et fonctionnement du Fare Tama Hau.

- accueillir, informer, orienter l'enfant et sa famille
- proposer une prise en charge sous forme :
 - de consultations médicales
 - de consultations psychologiques
 - de permanences sociales, éducatives ou juridiques
- offrir des prestations individuelles ou collectives destinées :
 - aux enfants : prestations culturelles, sportives, ludiques dans un but éducatif
 - à leurs familles : prestations d'aide et de soutien, des actions de prévention en privilégiant la qualité de la relation parents-enfants
- aider à mettre en place, coordonner des actions de prévention, d'accueil, d'éveil pour tout ce qui touche l'enfant et son environnement ;
- organiser des actions de formation et d'information pour sensibiliser et aider tous les professionnels impliqués dans la prise en charge des enfants et des familles.

Les professionnels interviennent en équipe pluridisciplinaire pour répondre de manière concertée à la problématique de l'enfant et aux besoins de sa famille.

Au sein de la maison de l'enfant les enfants et leur famille auront accès à une prise en charge gratuite et globale des problématiques médico-socio-psycho-éducatives.

Les objectifs principaux consistent à développer des projets originaux autour de la parentalité, de la prévention des dysfonctionnements du lien parents-enfants, de la prévention de la maltraitance, de la lutte contre l'échec scolaire et la prise en charge de la santé globale de l'enfant.

Toutes ces actions doivent être entreprises en partenariat avec les services œuvrant dans le domaine de la Protection de l'Enfance et ceux assurant le suivi médical des enfants.

L'organisation

Celle-ci a été modifiée depuis le mois de septembre 2009 après l'approbation de l'arrêté n°1420/CM du 28 août 2009 et le renouvellement d'une partie de l'équipe (médecin et psychologue)

L'accueil est assuré par les deux agents sociaux et l'infirmière. Ce travail est essentiel car il conditionne l'efficacité de la prise en charge. Des qualités d'écoute, d'empathie mais aussi de réactivité sont essentielles. Selon le type de la demande, différentes procédures ont été élaborées. Dans la majorité des cas une consultation d'accueil est fixée, pour préciser la demande, puis une réunion de concertation pédagogique établira les modalités de prise en charge.

Le dossier unique a été rendu effectif.

Les entretiens d'évaluation en binôme ne sont plus systématiques et réservés à des situations particulières.

Les ressources humaines

- un médecin
- deux psychologues
- une infirmière
- une assistante sociale
- une éducatrice spécialisée
- deux agents sociaux

Il est à noter, que seuls, l'infirmière, l'éducatrice spécialisée et un agent social ont couvert l'activité sur l'ensemble de l'année.

Le bilan de l'année 2009

La maison de l'enfant a reçu **227** nouvelles demandes d'évaluation concernant **261** enfants. Elles ont généré **222** consultations d'accueil pour l'évaluation de **255** enfants.

Au total **193** nouveaux enfants ont une prise en charge à la maison de l'enfant correspondant au suivi de **165** nouvelles familles.

La file active des prises en charge est de **318** enfants.

La majeure partie de ces demandes provient de la zone urbaine, concernent pour plus de la moitié des cas des enfants âgés de 6 à 10 ans, dans deux tiers des cas ce sont les mères qui font la demande.

Les motifs les plus fréquemment évoqués sont les troubles du comportement anciens ou récents et les difficultés scolaires.

On constate une nette augmentation de recrutement autour des problématiques de retard dans les apprentissages de base et une nette diminution des demandes de prise en charge des enfants victimes de maltraitance.

Les problématiques familiales sont très prégnantes avec de nombreuses prises en charge de familles monoparentales, de parents séparés ou de gestion de conflits intrafamiliaux, en offrant par exemple, des espaces de médiation.

Les problématiques de conflits et de violence conjugale, intrafamiliale où sont cumulées carences éducatives et affectives sont largement représentées. Lors de l'anamnèse, les troubles du comportement, souvent associés à des difficultés à entrer dans les apprentissages, à des troubles de l'attention et à des difficultés scolaires, sont souvent signalés par les enseignants aux familles puis orientés vers la maison de l'enfant.

Un partenariat a été établi avec le foyer « Te aho nui », tous les enfants qui entrent et qui sortent du foyer bénéficient d'une consultation médicale.

Cela correspond au recentrage de l'activité de l'unité vers le soutien, l'aide et l'accompagnement des familles.

Les autres activités de prévention

- **Le groupe de parole pour parents**

Il est organisé tous les deuxièmes mardis de chaque mois de 18h à 20h. C'est un groupe de parole ouvert. L'accès est libre et anonyme.

Le groupe a pour objectif de prévenir les troubles de la relation familiale et les carences éducatives. Les thèmes traités sont choisis par les participants d'une séance sur l'autre.

Le groupe est co-animé par la psychologue et le médecin avec la participation le cas échéant de l'éducatrice spécialisée.

Le centre de documentation de l'observatoire de l'enfant et de l'adolescent propose une bibliographie correspondant au sujet abordé.

Durant l'année, 5 séances ont été organisées.

Une nouvelle organisation de ce groupe de parole sera proposée en 2010.

- **Le Fare Taura'a**

Il assure un accueil des enfants de 0 à 5 ans accompagnés d'un adulte, tous les jeudis de 8h30 à 12h. C'est un lieu d'écoute, d'échanges et d'apprentissages, conduisant à la socialisation de l'enfant calqué sur les célèbres « maisons vertes » de F. Dolto. Il permet aussi d'accompagner et de soutenir la parentalité, d'atténuer l'isolement social et de prévenir les dysfonctionnements du lien parents-enfants.

Sur 49 semaines de fonctionnement, 592 accueils (contre 237 en 2008) ont été effectués, avec une moyenne de fréquentation annuelle de 13 enfants. Les dernières semaines de 2009 montrent une très nette augmentation de la fréquentation et une fidélisation des familles.

146 nouveaux enfants ont été accueillis.

- **L'atelier contes**

Il a été mis en place à la fin de l'année 2009. Nous avons débuté avec des séances de 1h30 toutes les deux semaines. La première session a été ouverte en priorité aux enfants du Foyer Te Aho Nui.

Il s'agit d'une prise en charge ludique à caractère thérapeutique, dans le cadre d'un projet individuel de l'enfant. La psychologue assure l'animation de cet atelier.

- **Le 20^{ème} anniversaire de la CIDE**

La célébration de cet anniversaire a été l'occasion pour notre établissement de s'investir pleinement dans un travail de réflexion pluri-institutionnelle, de sensibilisation, de mobilisation et d'information d'un large public sur le thème des droits de l'enfant.

Une tournée dans les îles des différents archipels et dans les communes des îles du vent a été organisée, à laquelle l'équipe de la maison de l'enfant a largement participé. Enfin la date anniversaire du 20 novembre a été l'occasion d'une grande manifestation place To'ata mobilisant tout le personnel de l'établissement.

- **Le relais parents-enfants**

Il a été organisé dans l'objectif de permettre l'exercice du droit de visite dans le cadre de la protection de l'enfance. Il est animé par l'assistante sociale les mercredis et vendredis. 25 accueils ont été réalisés pour 11 familles représentant 21 enfants.

- **L'espace rencontre parents-enfants**

Il a débuté à titre expérimental cette année mais sera développé en 2010. A ce titre dans le cadre de séparations conflictuelles, des médiations de droit de visites peuvent être demandées par le Juge des affaires Familiales (JAF). 26 accueils ont été assurés représentant 6 familles.

- **L'activité surf**

8 séances ont été organisées avec un prestataire de service concernant 4 enfants suivis au sein de l'unité.

Cette activité a dû être interrompue en raison de difficultés rencontrées par notre prestataire, nous obligeant à mettre un terme prématuré à notre convention de collaboration.

- **La Saga**

L'éducatrice spécialisée de la maison de l'enfant a encadré à la Saga durant 11 jours, 11 enfants qui bénéficient de prise en charge à la maison de l'enfant.

- **Accueil de la petite enfance**

Dans le cadre d'une démarche de consolidation et d'accompagnement des modes de prise en charge des enfants hors du milieu familial, le ministère de la solidarité et de la famille a demandé l'appui technique des agents du Fare Tama Hau pour accompagner les communes s'inscrivant dans la démarche de création et d'aménagement de structures d'accueil de la petite enfance.

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 7 jours 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.

Les chiffres et données qui suivent ont été tirés du logiciel GEM, installé au cours de l'année 2008 et fournissant pour la première année complète, les informations qu'il traite.

Les appelants pour lesquels nous avons eu le renseignement, ont connu la ligne verte par le bouche à oreille ou par les médias. Ce chiffre reste cependant peu significatif compte tenu du fait que peu de fiches ont été renseignées sur ce sujet. C'est un point qui fera l'objet d'une attention particulière pour la saisie de l'année 2010.

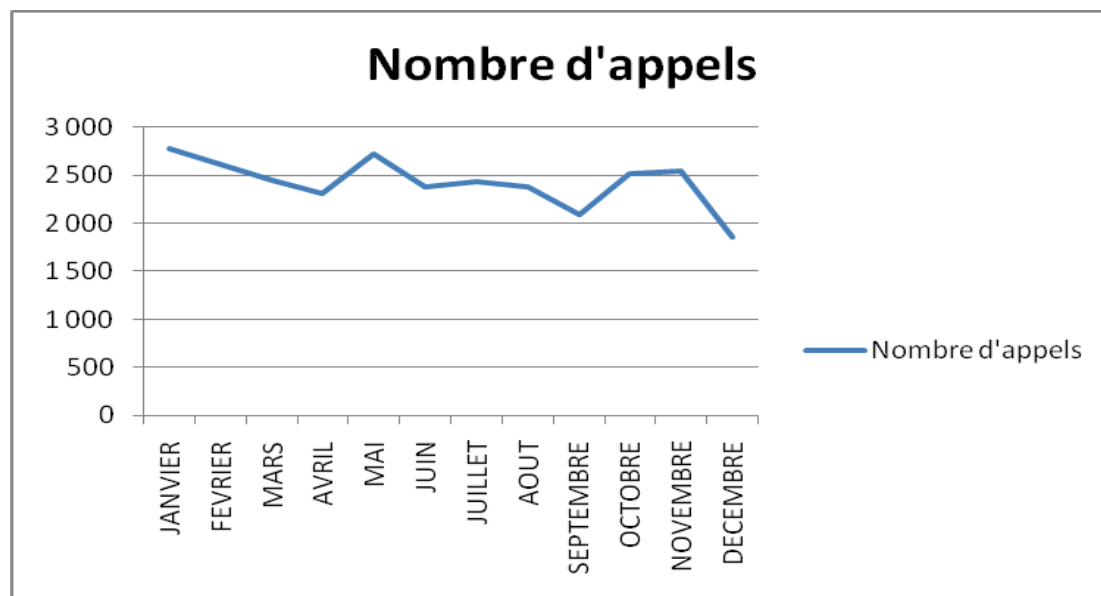
Nombre d'appels

Le nombre d'appels par mois est resté sensiblement le même comparé aux années précédentes où l'on observait plus nettement des variations dans l'année. Sur l'année 2009 et jusqu'au 30 Octobre, le service a donc totalisé **29 024 appels** ayant fait l'objet d'une fiche

informatisée- tous types confondus –. Ce chiffre ne comprend ni les appels non répondus (en attente puis raccrochés), ni les appels hors permanences.

L'évolution par mois est plutôt descendante comme l'illustre le tableau ci-dessous.

En outre, on constate, comme chaque année un pic d'appels aux alentours de la journée mondiale des droits de l'enfant (20 Novembre) et de la communication qui lui est liée.



Il y a une différence selon la tranche horaire et le jour de la semaine comme le montre le tableau ci-dessous. (nombre d'appels moyen par heure et par jour). Les zones jaunies correspondent aux heures hors permanence.

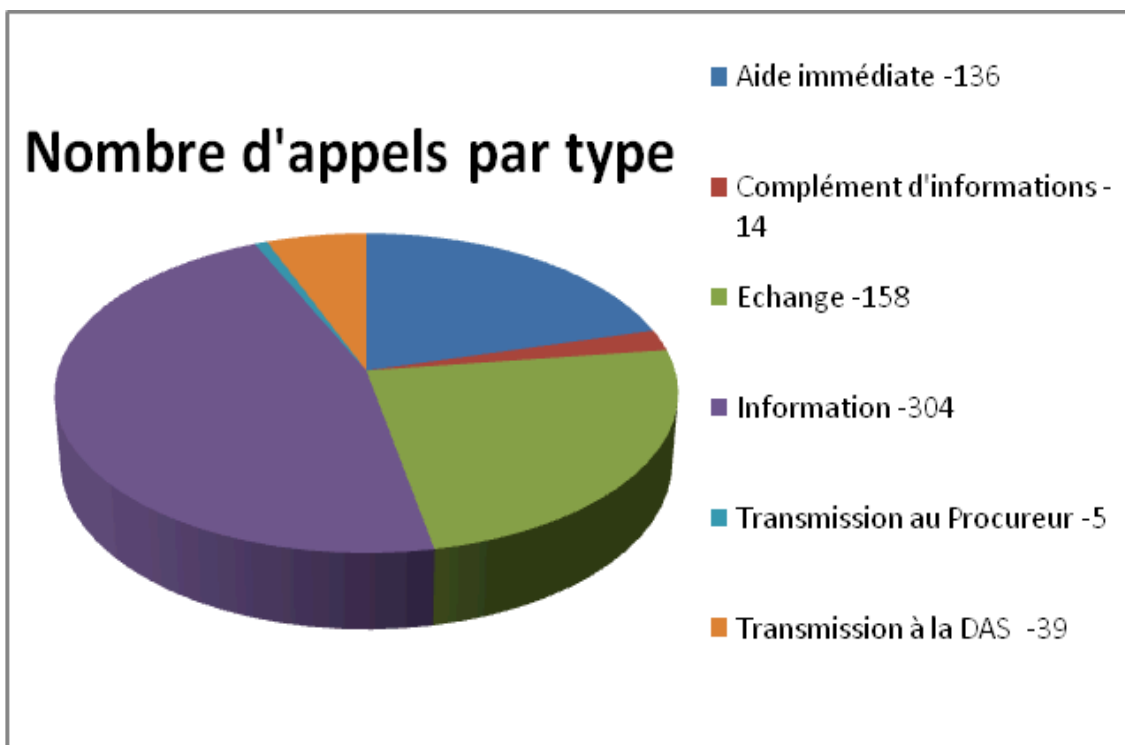
Tranches horaires	Moyenne	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Férié
de 5 h à 6 h	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00
de 6 h à 7 h	1,94	2,91	2,55	2,87	2,26	2,77	0,00	0,00	0,23
de 7 h à 8 h	2,43	3,43	3,36	3,09	3,19	3,74	0,00	0,00	0,19
de 8 h à 9 h	2,88	4,66	3,74	3,91	4,40	3,26	0,00	0,00	0,23
de 9 h à 10 h	3,64	5,26	4,70	4,58	5,58	5,21	0,00	0,00	0,13
de 10 h à 11 h	3,72	4,77	5,89	4,60	5,36	5,21	0,00	0,00	0,19
de 11 h à 12 h	5,22	8,11	7,26	4,68	9,43	6,40	0,00	0,00	0,64
de 12 h à 13 h	5,64	7,60	7,26	9,15	6,92	7,85	0,00	0,00	0,72
de 13 h à 14 h	5,10	5,64	6,79	8,11	6,23	8,60	0,00	0,06	0,25
de 14 h à 15 h	7,28	7,08	5,72	10,11	6,53	7,32	5,32	7,87	1,00
de 15 h à 16 h	8,07	9,38	7,85	9,60	6,87	6,98	6,28	8,11	1,42
de 16 h à 17 h	7,32	6,83	8,13	6,77	5,64	7,04	7,02	7,66	2,13
de 17 h à 18 h	6,34	6,43	6,13	5,26	5,30	5,72	7,19	7,15	1,17
de 18 h à 19 h	5,84	7,30	5,30	4,81	4,68	5,83	5,81	6,11	1,06
de 19 h à 20 h	5,03	5,42	4,34	5,04	5,49	4,45	5,23	3,68	1,55
de 20 h à 21 h	4,11	3,75	4,87	3,68	4,06	3,42	4,09	3,74	1,19
de 21 h à 22 h	3,01	2,66	2,89	3,00	2,79	3,25	3,57	2,25	0,66
de 22 h à 23 h	0,43	0,00	0,02	0,04	0,02	2,89	0,04	0,00	0,00
de 23 h à 24 h	0,24	0,00	0,00	0,00	0,00	1,66	0,00	0,00	0,00
Total	78,23	91,25	86,79	89,32	84,77	91,58	44,55	46,62	12,74

On constate que les tranches horaires du milieu de journée (11 – 17h pour les jours ouvrés) ne sont plus, comme les années précédentes, les tranches les plus sollicitées. La tranche de 15-16h est par contre la plus chargée en semaine, et le dimanche. L'après-midi du mercredi est quant à lui le plus chargé de la semaine.

Les appels sont classés selon une typologie reflétant leur contenu. Ils se découpent donc en appels dits « d'aide immédiate », d'échange, d'information, de transmission, et de complément d'information aux transmissions.

Sur le nombre total des appels, nous avons **656** appels dits « à contenu » qui ont donné lieu à un compte-rendu écrit.

Soit, par rapport à la typologie le découpage suivant :



Sur l'ensemble de ces appels dits « à contenu » il y eut **136 aides immédiates** (orientation, prise en charge, gestion de crise) **304 informations**, **158 échanges** (besoin d'écoute, détresse, décompensation, conseils) et **58 transmissions et compléments d'information à la Direction des affaires sociales ou au Procureur**. Le reste des appels étant des muets, brefs, ludiques, insultes et raccrochés.

Provenance des appels

Le tableau ci-après donne l'aperçu du nombre d'appels par zone (9 au total) et sur deux années consécutives (2008 et 2009); dans la mesure où cette information a pu être renseignée. En effet, nous ne disposons pas à chaque fois de l'origine géographique de l'appel. En 2009, ce sont 272 appels qui ont été renseignés.

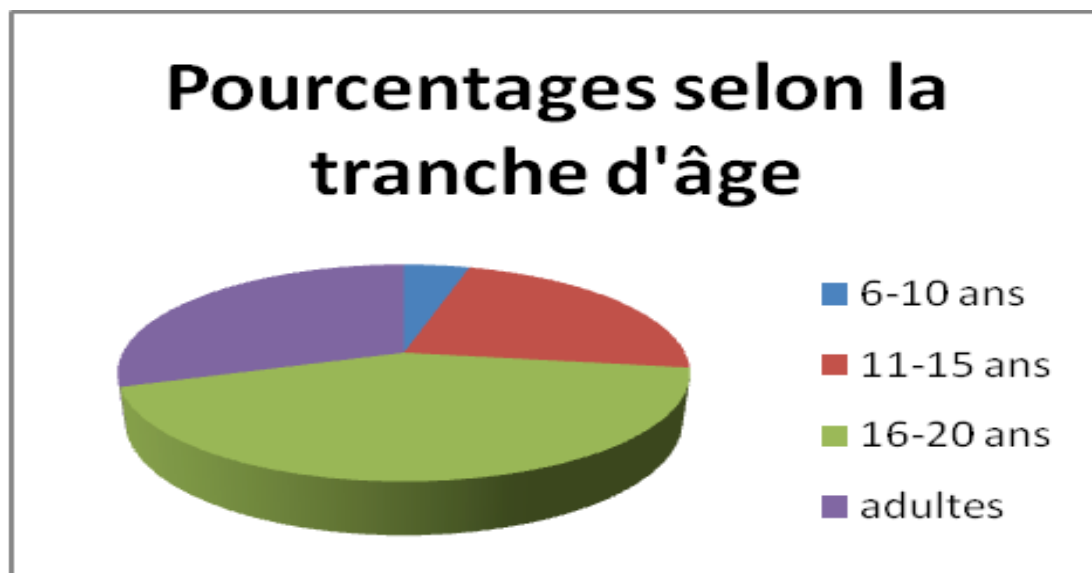
Les régions les plus peuplées sont sans surprise les plus concernées mais il est à noter une part non négligeable de demandes en provenance des archipels et des régions plus isolées. D'ailleurs d'année en année, ce pourcentage ne cesse d'augmenter – notamment pour les îles sous le vent.

Le tableau illustre une faible variation des pourcentages d'une année à l'autre pour les zones 2, 3, 4 et 5 ; alors qu'on observe une nette progression des zones 1 et 6 (5% en plus) et de la zone des australes (+2%), et une diminution pour les zones 7 et 8.

Par zone	Pourcentages pour 2008	Pourcentages pour 2009
Zone 1 Punaauia, Faaa, Papeete Arue, Pirae, Mahina,	45%	50%
Zone 2 Paea, Papara, Mataiea, Papeari	7%	7%
Zone 3 <i>Taiarapu Est et Ouest</i> - Taravao, Vairao, Teahupoo Toahotu, Pueu, Tautira, Faaone	7%	9%
Zone 4 <i>Hitiaa O te ra</i> - Hitiaa, Mahaena, Tiarei, Papenoo	7%	5%
Zone 5 Moorea	3%	3%
Zone 6 Iles sous le vent	12%	17%
Zone 7 Tuamotu-Gambier	7%	3%
Zone 8 Marquises	6%	3%
Zone 9 Australes	2%	4%

Tranches d'âges et sexe des appelants

Cette année, ce champ a été peu renseigné (27,4% des appels à contenu), en raison d'un manque de systématisation de la saisie, lié à la nouveauté de l'outil. Cependant, sur ces 27,4%, voici les pourcentages en fonction des âges de l'appelant.

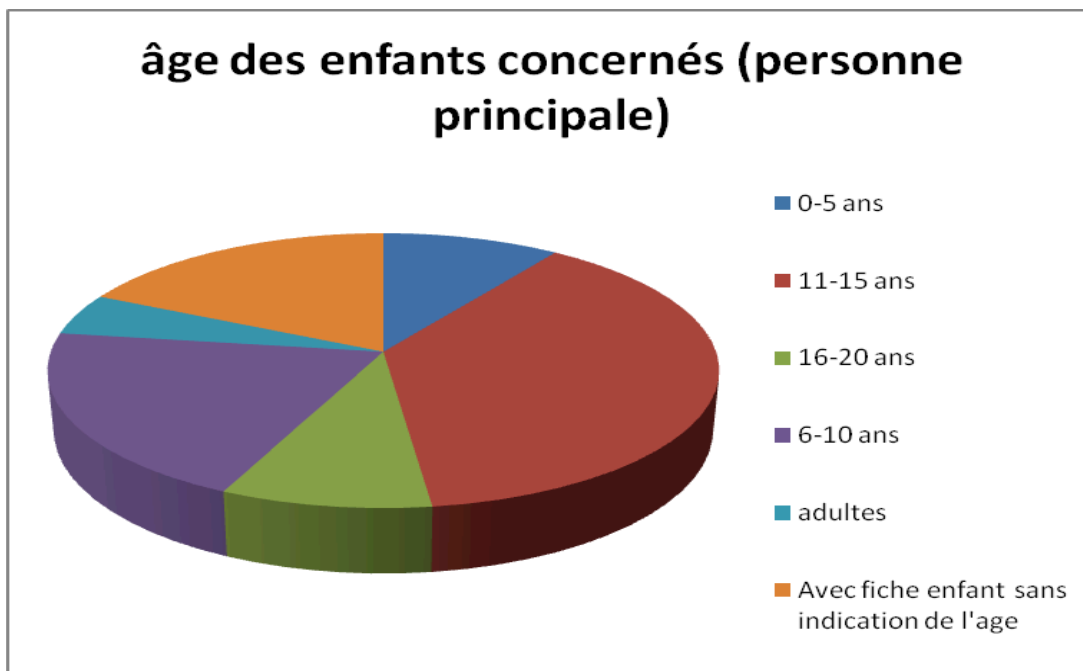


La tranche des **16-20 ans** est la plus représentée avec **77%**(les années précédentes, c'était celle des 11-15 ans qui était la plus représentée, avec 42% en 2008 contre 23% en 2009). C'est cette tranche d'âge qui marque la plus grande évolution. On peut faire l'hypothèse qu'elle a été plus informée de l'existence du numéro notamment au travers des émissions radiophoniques hebdomadaires sur une radio qui leur est destinée (NRJ).

Les **adultes** sont également de plus en plus représentés, avec **30%** des appels (alors qu'ils n'étaient que 16% en 2008). Leur proportion ne cesse d'augmenter. L'hypothèse précédente peut également s'appliquer à cette tranche d'âge, grande auditrice de la radio, et aussi d'une communication volontairement plus tournée vers cette tranche d'âge en 2009.

Quant au sexe, sur 288 appels renseignés, **71,8% étaient des femmes**.

Tranches d'âges et sexe des personnes concernées



Chaque situation peut être renseignée en détails (identité des victimes ou de la personne concernée) si elle fait l'objet d'un compte-rendu transmis aux partenaires. Ce qui explique que peu de fiches concernant la personne principale soient remplies.

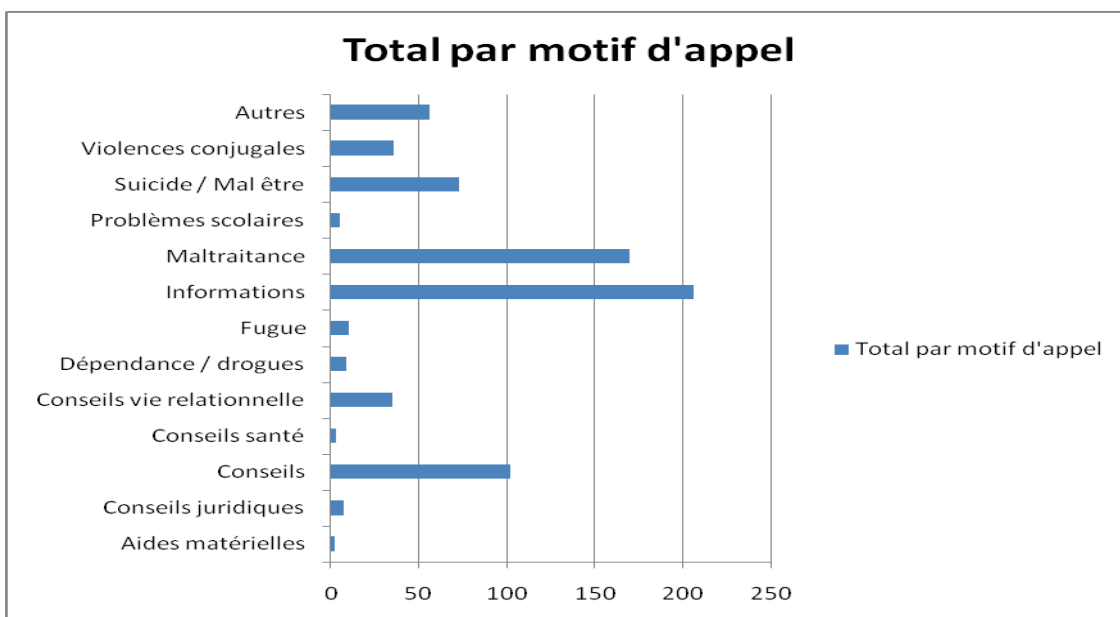
D'autre part, les données ne concernent que la « personne principale », ce qui ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'autres enfants d'autres âges dans la situation.

Ceci dit, sur les 123 situations renseignées (fiches enfant remplies), les 11-15 ans représentent 38,2% des personnes concernées et il n'y pas de différence significative entre sexe.

Motifs d'appels

Sur la totalité des appels à contenu, 714 motifs d'appels ont été recensés. Ces motifs sont évalués par l'écouter à la fin de l'appel et correspondent à ce qu'on appelle la « demande réelle ».

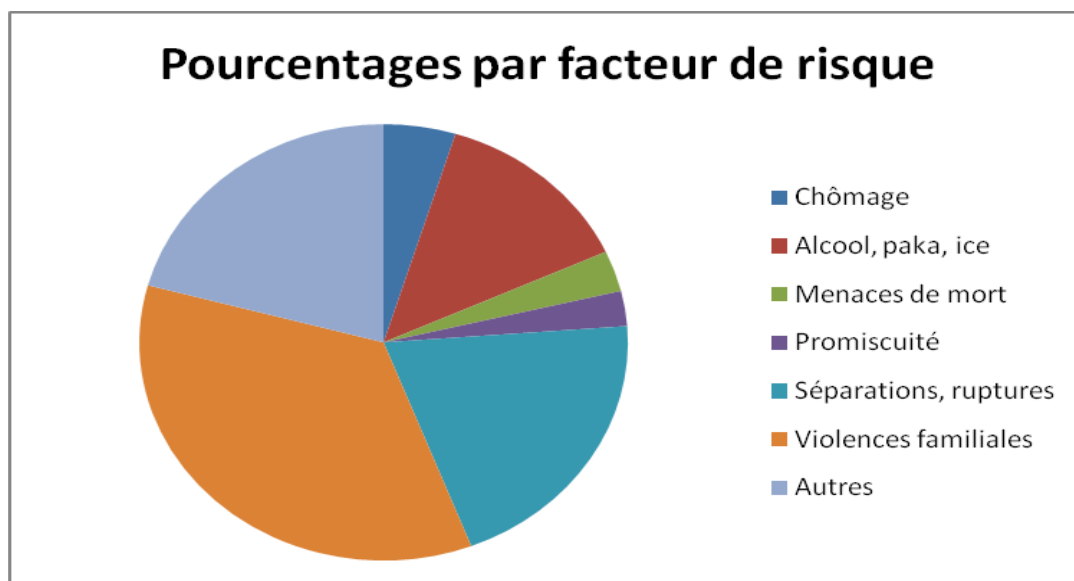
Voici les motifs recensés :



La **demande d'information** (dans un sens général) est le plus fréquent (28,8%), suivi du motif des **mauvais traitements** (23,8%), puis de la demande de **conseils** (14,3%). Viennent ensuite en proportions proches, le motif du mal-être/suicide avec 10, 2%, les violences conjugales avec 5% et les conseils sur la vie relationnelle (4,9%).

Facteurs de risque

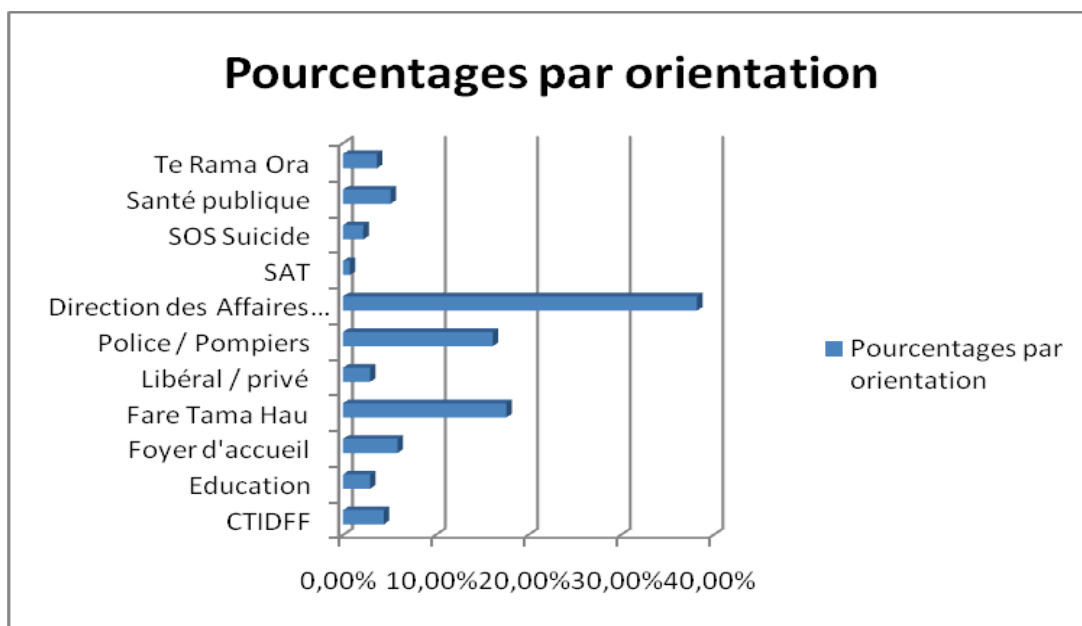
Les facteurs de risque ont été identifiés sur les appels à contenu, et ce sont 231 facteurs de risques qui ont été recensés. Sur cette totalité, le plus fréquent est celui des « **violences familiales** » - **35%** - (qui regroupe autant la maltraitance infantile, la violence conjugale ou autre). Les **séparations et ruptures** viennent juste ensuite avec **20,3%** (séparations parentales, divorces, deuils, retour ou départ d'un enfant dans sa famille biologique...) et la **consommation des drogues** – **13,4%** -.



Orientations

Suivant les demandes, les appels donnent souvent lieu, en plus de l'information ou du conseil donné à une orientation, ou du moins une proposition d'orientation. L'expérience des années passées montrent que les personnes aux quelles il a été conseillé de se rendre chez un partenaire ou de l'appeler ne précisent pas que c'est la ligne verte qui les y a incité. Il est donc difficile d'avoir des retours pour savoir si les orientations données ont été suivies ou non.

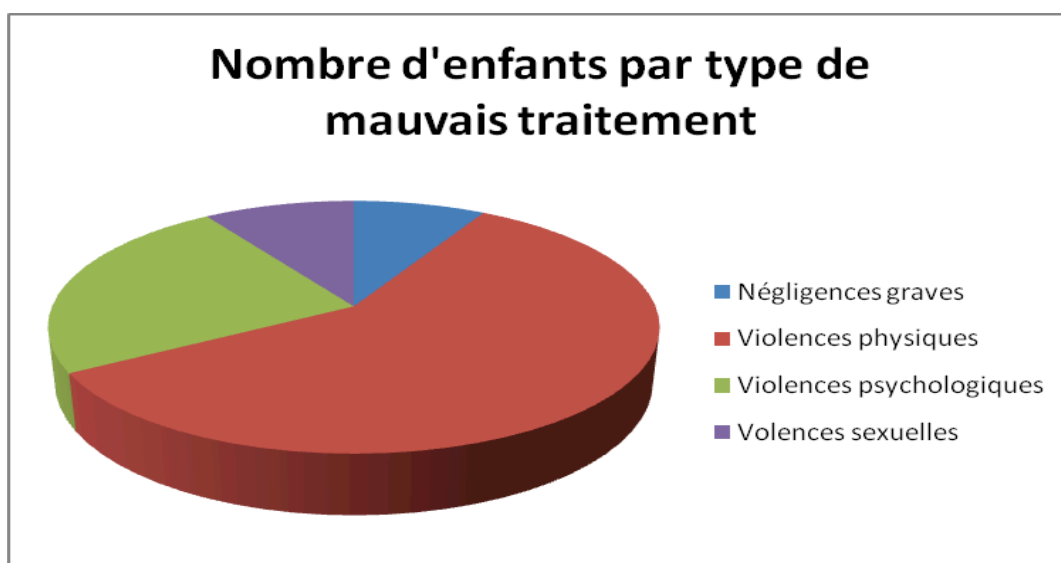
Il s'agit donc ici des pourcentages d'orientations données, accompagnées généralement, des coordonnées, de la localisation, des permanences du partenaire.



Types de mauvais traitements

Lorsqu'il a été renseigné pour une personne en particulier (ça a été le cas pour 171 personnes), le type de mauvais traitement permet de différencier les maltraitances physiques, des psychologiques ou encore sexuelles et les négligences graves.

Le graphique ci-dessous représente leurs proportions.



Anonymat

La possibilité pour un appelant de rester anonyme est sûrement une des raisons les plus convaincante de se confier puisque **l'anonymat total** est préféré dans une majorité écrasante de cas : **89%** contre 9% d'aucun anonymat et 1,8% d'anonymat dit partiel.

Chiffres selon le type d'appel

N.B : Il est à noter que les données qui suivent ont une valeur particulière à l'exercice de l'écoute téléphonique du service et ne peuvent pas être transposées à une réalité plus globale.

Transmissions

Les transmissions ou « informations préoccupantes » sont les comptes-rendus d'appels qui ont été transmis aux autorités compétentes (Direction des affaires sociales et Procureur de la République) afin d'apporter une aide concrète aux enfants concernés (protection principalement). Elles donnent lieu pour la plupart à un signalement par ces autorités.

En moyenne, il y a eu **3,7 transmissions faites par mois** (dont la plupart sont des situations nouvelles et non connues de la DAS), confondant DAS (39 au total) et Procureur (5).

Les transmissions sont réparties sur toutes les zones de la Polynésie de la manière qui suit :

Zone	Nombre de transmissions
Zone 1	19
Zone 2	3
Zone 3	2
Zone 4	3
Zone 5	2
Zone 6	6
Zone 9	2
NR	7
Total	44

Elles ont concerné **autant de garçons que de filles**. Elles étaient déjà connues des services sociaux dans 22% des cas, mais indéterminées pour la plus grande partie.

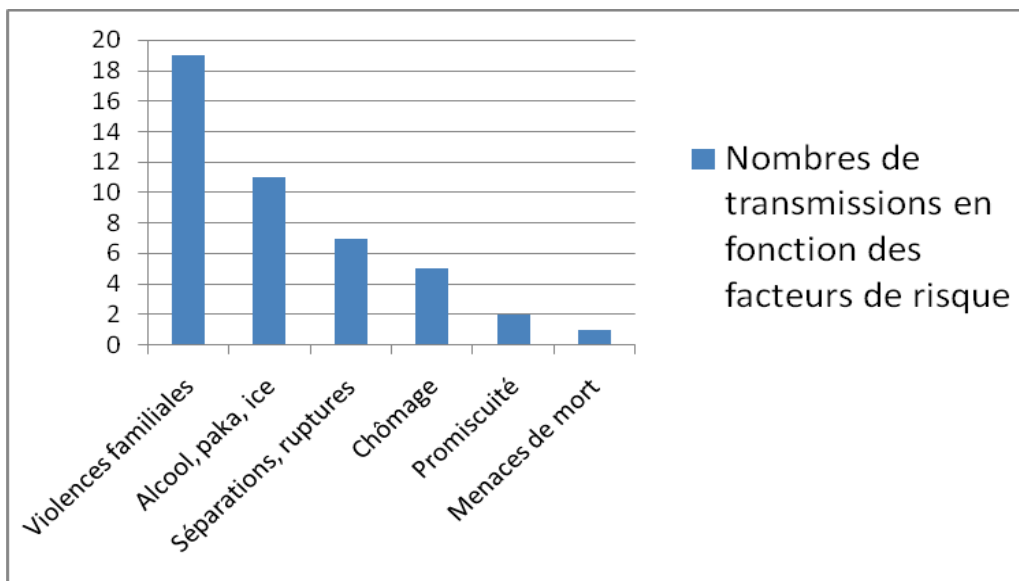
L'âge des enfants concernés dans ces transmissions dépend du type de mauvais traitement :

- Les **0-5 ans** sont concernés davantage par les violences physiques et psychologiques
- Les **6-10 ans** par les violences physiques
- Les **11-15 ans** par les violences physiques et à moindre échelle les violences psychologiques
- Les **16-20 ans** sont plus concernés par les violences physiques

En outre, sur l'ensemble des **violences physiques**, la tranche des 11-15 ans est la plus touchée suivie de celle des 6- 10 ans. Les **violences psychologiques** ont concerné plutôt les 0-5 ans suivis de peu par les 6-15 ans.

Les **violences sexuelles** ont concerné de manière équivalente les 11-15 et les 16-20 ans. Quant aux **négligences graves**, elles ont concernés de manière équivalente toutes les tranches d'âge.

Le tableau ci-dessous donne en chiffres les facteurs de risque les plus mentionnés au cours de la description de la situation :

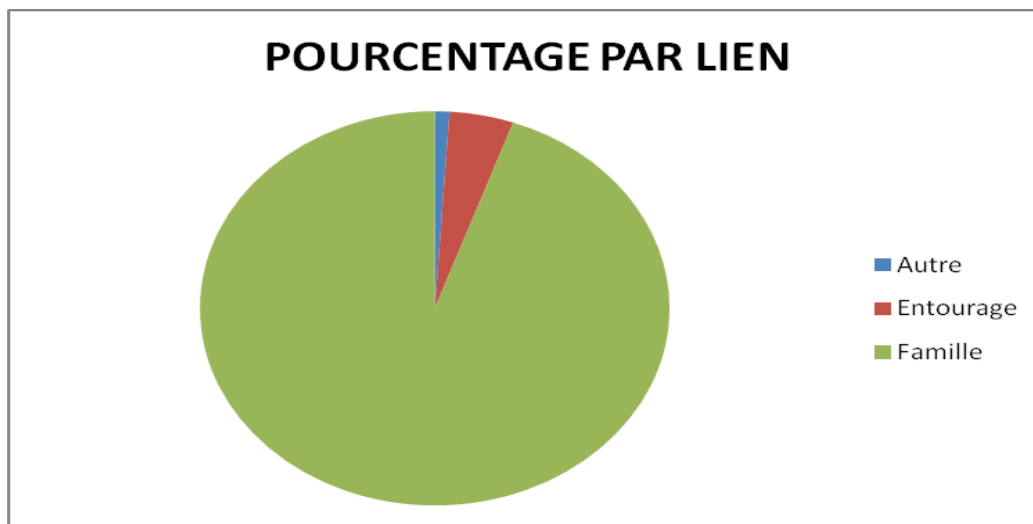


Types de mauvais traitements : 85 enfants ont été concernés par les 44 transmissions.

- 54,12% par des maltraitances **physiques**,
- 29,4% par les maltraitances **psychologiques**,
- 10,6% par des **négligences** et
- 5,8% par des **abus sexuels**.

15 enfants cumulent plusieurs formes de mauvais traitements (notamment physique et psychologique) ; 13 en cumulent deux et 2 en cumulent 3.

Lien avec l'auteur



Dans **95%** des cas, **l'auteur se trouve dans la famille** de la victime dont **59% sont les parents** (41% la mère, 17,6% le père), 8,8% l'oncle et 11% les beaux-parents.

Aides immédiates et information

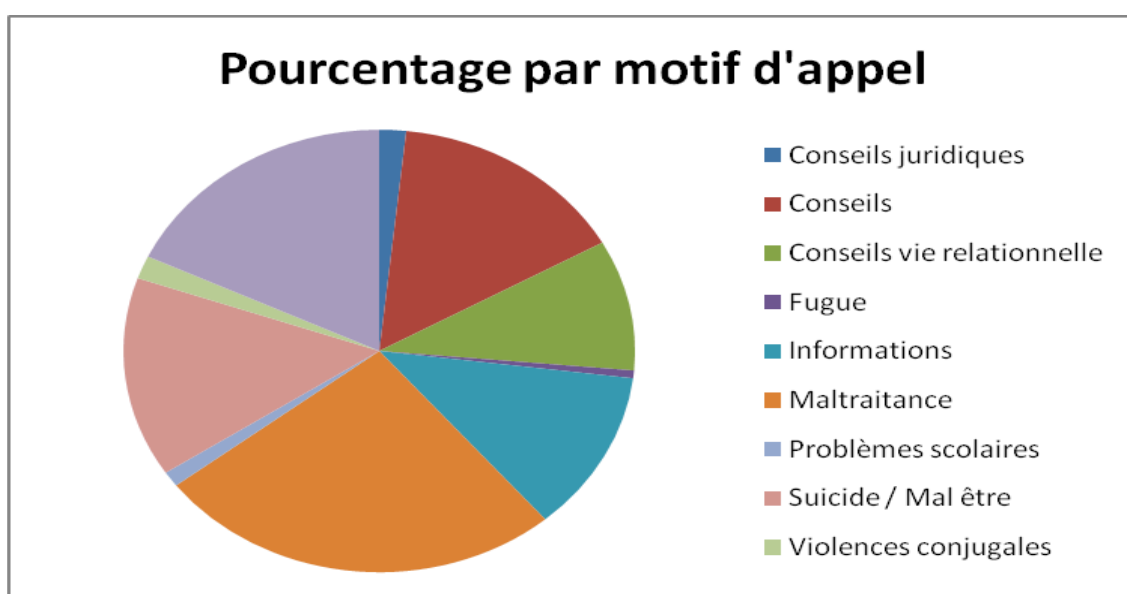
Sur les **454** appels concernés, orientation, information, conseil et soutien ont été apportés :

Orientations : dans **36,4%** des aides immédiates (136 appels), l'appel a fait l'objet d'une orientation vers des partenaires extérieurs à la ligne verte (téléphonique ou déplacement).

Les plus fréquentes sont semblables aux chiffres globaux (p.8) : le **service social (38,9%)**, la **gendarmerie, la police ou les pompiers (14,3%)**, le Fare Tama Hau (**17,5%**), les foyers d'accueil (**6,35%**), la santé publique (**5,6%**).

Echanges

Pour les échanges, les informations sont moins détaillées par les appelants. En effet, les échanges étant anonymes la plupart du temps, aucun recueil d'information n'est entrepris pour préserver la confidentialité de l'appelant. Néanmoins, le motif de l'appel peut être identifié, c'est ce que traduit le graphique suivant :



Dans **27,5%** des appels, il s'agissait d'échanges autour de **violences familiales** et pour **14,6%** des échanges autour du **mal-être ou des idées suicidaires** et également **9,5%** autour de la **vie relationnelle**.

Fonctionnement de l'unité

Les groupes de travail mis en place au sein de l'unité permettent d'assurer le bon fonctionnement de la ligne verte. (voir détails en annexe)

Le groupe « **annuaire** » s'est chargé au long de l'année d'actualiser les contacts et coordonnées des partenaires, et projette pour cette année de continuer cette actualisation, améliorer l'outil existant afin de le rendre plus facile d'utilisation, et d'élargir l'annuaire aux contacts concernant les violences familiales. En outre, un travail de classement et de lecture des fiches à thèmes est envisagé afin d'être présentées à l'équipe, dans l'objectif d'actualiser les connaissances théoriques sur les sujets qui concernent la pratique professionnelle des écoutants : infos juridiques, psychologie, mesures sociales, droit ou description d'une association...

Le groupe « **informatique** » a quant à lui suivi de près l'utilisation du logiciel de saisie « GEM » et a participé à l'ajustement nécessaire de l'outil en fonction des difficultés rencontrées. Il a également mis en forme les tableaux d'emplois du temps utilisés par les écoutants et règle à la

demande les petits soucis d'ordre informatique. Il se penche pour l'année 2010 sur la mise à jour et la dynamisation de la page « ligne verte » du site Internet Fare Tama Hau.

Le groupe « **communication** » s'occupe d'actualiser les outils de communication interne et participe à l'élaboration des supports de communication destinés à une diffusion grand public. Il a, en 2009, participé à l'action majeure de l'année : l'organisation de la journée mondiale des droits de l'enfant. Ses projets concernent la diffusion cohérente des supports existants en se reposant sur les besoins selon la période, l'âge et le lieu.

Le groupe « **logistique** » s'est occupé en 2009 de gérer les problèmes liés au matériel de l'unité et aux fournitures. Il a constitué un état de l'existant (en termes de matériel et mobilier) et s'attachera durant l'année 2010 à poursuivre son activité.

Le groupe « **secrétariat** » s'occupe essentiellement de la rédaction des PV de réunions ainsi que de la rédaction de certains courriers. Il classe, archive et trie les courriers sortants et entrants. Les projets 2010 concernent la réorganisation du « circuit des informations » et l'élaboration de documents spécifiques à la JMDE.

Le groupe « **règles de fonctionnement** » s'attelle à la rédaction, l'animation des discussions et l'ajustement des règles de fonctionnement internes à l'unité en vue d'une mise en commun qui devrait être officialisée (ce qui n'est pas le cas actuellement). Leurs projets 2010 concernent la mise en forme de ces règles et l'intégration des nouveautés (notamment concernant l'élargissement aux violences familiales).

Le groupe « **animation** » s'est chargé de planifier les interventions extérieures et d'élaborer des supports utilisés au cours des interventions qui soient adaptés aux âges.

Interventions extérieures

La ligne verte est 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, adolescents et adultes :

Déplacements en partenariat avec la CPS qui se déplace dans les communes de Tahiti et Moorea

DATE	LIEU
Lundi 02 juin	FAAA
Jeudi 05 juin	PAEA
Mardi 10 juin	PUNAAUIA
Jeudi 12 juin	TEAHUPOO / VAIRAO
Vendredi 13 juin	HAMUTA - PIRAE
Lundi 16 juin	FAAA
Mardi 17 juin	TAUTIRA
Vendredi 20 juin	PINAI-PAPEETE
Lundi 23 juin	FAAA
Jeudi 26 juin	TEAHUPOO / VAIRAO
Vendredi 27 juin	HAMUTA- PIRAE

DATE	LIEU	PARTENAIRE
Vendredi 29 avril	Parc Bougainville de Papeete	Mairie de Papeete
Mercredi 06 mai	Mairie d'Arue	Mairie d'Arue (présentation de la ligne verte)
Jeudi 1 ^{er} au samedi 04 octobre	Marquises : Nuku Hiva / Hiva Oa	Référents sociaux de l'île Tournée de la mascotte CIDE
Lundi 05 au mardi 06 octobre	Mairie de Rangiroa	Référent social de l'île Tournée de la mascotte CIDE
Lundi 19 au mardi 20 octobre	Collège / association de Bora Bora	Référent social de l'île / collège Tournée de la mascotte CIDE
Mercredi 21 au jeudi 22 octobre	Stade d'Uturoa à Raiatea	Référent social de l'île / FTF/ écoles primaires des 3 communes Tournée de la mascotte CIDE
Jeudi 29 octobre	Moorea	Référent service jeunesse et sports de l'île/ écoles Tournée de la mascotte CIDE
Vendredi 30 octobre	Mairie de Taravao	Mairie de Taravao Tournée de la mascotte CIDE

Etablissements scolaires à la demande

D'autre part, dans le cadre des actions menées pour la journée mondiale des droits de l'enfant, la ligne verte et la maison de l'enfant du Fare Tama Hau ont sensibilisé aux droits de l'enfant des enfants, adolescents et adultes dans toute la Polynésie.

A l'occasion de ces interventions, des affiches présentant les dix droits de l'enfant, des cartes, flyers, goodies, etc. ont été distribués aux classes.

Journée Mondiale des Droits de l'Enfant

Cette année encore, et pour les 20 ans de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, la ligne verte a coordonné des actions autour de la journée mondiale des droits de l'enfant (mascotte, journée mondiale et interventions), qui cette année ont été inscrites dans une démarche ministérielle plus globale. Une manifestation adressée au grand public s'est déroulée place To'ata le 20 Novembre. Une mascotte s'est déplacée dans toutes les communes de Tahiti.

Les communes ont toutes accueilli très favorablement, et chaleureusement la mascotte et les professionnels qui l'accompagnaient. A cette occasion des informations près des enfants, adolescents et adultes ont été organisées (sur les droits de l'enfant, la maltraitance), parfois des festivités organisées par des relais sur place.

La mascotte a mobilisé tout au long de ses déplacements entre 100 et 500 personnes en moyenne dans chaque commune ; ce qui porte le nombre total à 2100 pour l'estimation minimale et **10 500 personnes** pour l'estimation maximale. Nombre de projets ont vu le jour à cette occasion, tant à destination des enfants qu'à destination des parents. Une urne a recueilli les avis, idées, dessins et vœux pour les droits de l'enfant en Polynésie qui ont ensuite été exposés lors de la manifestation du 20 Novembre.

Plus de **10 000** supports de communication -« goodies »- divers sur les droits de l'enfant ou les structures qui leur viennent en aide, ont été distribués.

L'affiche des droits qui a été rééditée à cette occasion a été également largement distribuée, notamment, dans beaucoup d'écoles primaires qui en faisaient la demande.

La journée du 20 Novembre s'est déroulée autour de **34 stands et animations** installés place To'ata. **250 personnes** en plus des agents de la ligne verte **ont participé à l'organisation** (voir annexe) et on a estimé le **nombre de visiteurs** entre **3500 à 4000** pour toute la journée (hors mis le gala organisé le même jour). **3 000 bulletins de quizz** ont été distribués permettant au public de remporter des lots dont la valeur estimative atteignait 200 000 Fcfp, **500 parts de gâteau** anniversaire ont été gracieusement offertes ainsi qu'un **concert** regroupant des artistes locaux d'horizons divers dont Maruao ou Tikahiri.

2.4 Rapport d'activité de l'Observatoire de l'enfant et de l'adolescent

Les missions

Pour rappel, l'Observatoire de l'enfant et de l'adolescent 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.

Le personnel de l'Observatoire

Afin de répondre à ces missions, sont affectés à l'Observatoire :

- 1 médecin à compétence épidémiologique, responsable de l'Observatoire, en charge de la direction par intérim du FTH en cas d'absence du Directeur
- 1 cadre socio-éducatif
- 1 agent de documentation

L'année 2009 est marquée par :

- le départ du cadre socio-éducatif en janvier 2009 ; le poste restera vacant toute l'année.
- le départ le 31 juillet de l'agent de documentation (fin de contrat). Le poste sera pourvu le 17 août par un nouvel agent (en poste jusque mi-mars 2010).

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, afin 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 depuis 2008, l'utilisation décentralisée et adaptée en Polynésie française du projet SOLED de l'ONED. Durant l'année 2008 et le début de l'année 2009, une démarche de sensibilisation, d'information et de communication a été entreprise auprès des différents ministères et services concernés. Mais :

« Depuis la saisine de la CNIL, le dispositif de transmission des données anonymisées relatives à la protection de l'enfance, présenté par l'Oned au début de l'année 2009, a été suspendu. L'Observatoire a été entendu à deux reprises par la Commission Nationale Informatique et Libertés, ce qui lui a permis d'apporter les éclaircissements demandés sur les variables et de présenter le dispositif d'anonymisation. Ces échanges ont été fort utiles, permettant à l'Oned de modifier, dans le but de les clarifier, certaines variables parfois mal comprises. Aussitôt que la CNIL aura rendu son avis, et conformément à ses indications, l'Oned transmettra aux départements les modifications de variables ainsi que les nouvelles modalités de saisie des données et leur calendrier. » **La Lettre de l'ONED n°12/ juillet 2009**

La CNIL a rendu le 29 décembre 2009 un avis défavorable sur la seconde version des fiches de recueil des informations préoccupantes de l'ONED.

Diffusion du Guide pratique de l'enfance en danger

Poursuite de la diffusion du guide au cours de l'année 2009 aux différents partenaires (Direction des Affaires Sociales, Services de l'Education ...).

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).

Des réunions bimensuelles de 2 heures se sont mises en place depuis le mois de décembre 2008 et se sont poursuivies durant l'année 2009. L'Observatoire a apporté sa contribution et participé en qualité de membre de ce comité de suivi.

La journée mondiale des droits de l'enfant

Dans le cadre de la célébration du 20 anniversaire de la ratification de la CIDE, l'Observatoire a participé au cours de l'année 2009 aux Comités de pilotage et organisateur, ainsi qu'à la Commission Etat des Lieux.

Le Centre de Documentation

Les documents

- **699 nouvelles acquisitions** pour l'année 2009, sur un **total de 6 761 ouvrages**

Année	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre d'acquisitions	1 078	1 419	1 321	1 147	1 097	699

La diminution régulière du nombre d'acquisitions de 2005 à 2008 traduisait l'augmentation des prix des documents et du transport, le budget affecté aux acquisitions étant resté constant.

Par contre en 2009, le budget affecté aux acquisitions a été amputé d'un tiers par rapport aux années précédentes.

Entre 2005 et 2009, le centre de documentation a perdu 50 % de ses capacités d'acquérir de nouveaux ouvrages.

Depuis 2007, la répartition des ouvrages reste globalement inchangée : moitié à destination des professionnels, un quart à destination des parents, un quart à destination des enfants et des jeunes.

- le nombre d'abonnements reste inchangé : 18

L'activité

Le départ de l'agent de documentation en juin 2009 et son remplacement par un nouvel agent en septembre 2009 a fortement grevé l'activité du centre de documentation. Ce phénomène est aisément constaté sur le tableau de fréquentation ci-dessous. A partir du mois d'août 2009 celle-ci diminue de près 50%. Devant ce constat, il sera particulièrement important de recruter lorsque le concours administratif aura lieu en 2010, un agent compétent et motivé pour assurer un fonctionnement optimal du centre de documentation.

- les emprunts

Année	2006	2007	2008	2009
Nombre de livres empruntés	397	1 076	1 430	1596
Nombre de revues empruntées	5	33	49	118
Total Emprunts	402	1 109	1 479	1 714

- la fréquentation (nombre moyen de personnes/ jour)

	2007	2008	2009
Janvier	1.6	3.8	7.1
Février	2.7	6.9	7.2
Mars	2.6	7.3	6.7
Avril	2.3	7.2	7.1
Mai	3.1	7.7	9.6
Juin	4.1	6.9	8.1
Juillet	4.7	4.6	6.1
Août	3.5	9.4	4.5
Septembre	3.4	7.1	3.8
Octobre	4.9	10	4.4
Novembre	2.7	10.8	5
Décembre	3.4	6.4	2.9
	3.3	7.3	6.2

- les nouvelles inscriptions :
 - 2006 : 47
 - 2007 : 57
 - 2008 : 34
 - 2009 : 45
- poursuite de la revue des sommaires qui suscite de plus en plus de demandes d'articles.

3 MESURES D'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE DE LA STRUCTURE

3.1 Préconisées, envisagées pour 2009

La maison de l'adolescent :

En 2010, l'équipe sera modifiée puisque le médecin référent de l'unité prendra une nouvelle orientation professionnelle qui l'amènera à partir en métropole. Pour préparer ce départ, l'actuel médecin adjoint sera formé progressivement pour prendre la succession. Nous devons chercher un médecin compétent et motivé pour seconder le médecin qui assurera la coordination de la maison de l'adolescent.

Nous sommes tributaires des prochaines décisions budgétaires pour recruter des personnes sur les deux postes vacants de psychologue clinicien ce qui nous permettra de développer et de diversifier nos actions.

Poursuivre et développer nos partenariats institutionnels et associatifs.

Renforcer tout le volet préventif de la maison des adolescents et en particulier essayer d'ouvrir plus souvent l'« espace jeunes », en particulier lors des vacances scolaires, si nous comblons notre déficit en personnel.

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

Effectuer les démarches pour mettre en place en Polynésie des sessions de regroupement et des cours par correspondance pour obtenir un diplôme universitaire de médecine de l'adolescent.

La maison de l'enfant :

Poursuivre la nouvelle orientation de l'unité en développant les actions d'aide, de soutien et d'accompagnement des familles pour prévenir les troubles du lien parents-enfants

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

Ouvrir un espace de rencontre parents-enfants pour restaurer, faciliter ou permettre le droit de visite dans certaines séparations de couple.

Développer l'atelier « conte »

Développer des projets de prévention avec les foyers d'accueil (thèmes : sexualité et nutrition)

Assurer la coordination des maisons de l'enfance.

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

Elargissement des missions de la ligne verte aux violences familiales, si le budget qui nous sera alloué le permet, nous mettrons en place, sans modifier l'équipe actuelle et les horaires d'accueil, un nouveau numéro d'urgence dédié aux violences familiales.

Cela nécessitera la programmation d'une formation spécifique pour les accueillants téléphoniques, l'achat de matériels plus performants, la rédaction de procédure d'action en fonction des situations présentées en partenariat avec les autres institutions et associations et de prévoir une médiatisation de cet élargissement et de faire connaître à la population ce nouveau numéro d'urgence et son utilité.

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 2010 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, dessins animés 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

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

L'observatoire de l'enfant et de l'adolescent

Reprendre la réflexion au sujet de la mise en cohérence des données chiffrées. Il faudra s'appuyer sur les responsables techniques locaux concernés afin de proposer des modalités pratiques, acceptables par les différents services, autorisant l'extraction anonymisée des données, tout en conservant le soutien logistique et technique de l'Observatoire National de l'Enfant en Danger (ONED).

Cela permettra enfin à notre unité de remplir son essentiel devoir d'analyse et d'élaborer des propositions réalistes, fondées sur des données objectives, pour lutter contre la maltraitance infantile.

Prévoir la rédaction d'une seconde lettre de l'observatoire en proposant une large participation de nos partenaires institutionnels et des associations.

Développer des actions de médiatisation afin de mieux faire connaître le centre de documentation.