



**SERVICE JEUNES MAJEURS**

Château d'Angleterre – rue du Château d'Angleterre

67800 BISCHHEIM

Pôle Protection de l'Enfance

**2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES**

L'accompagnement proposé par le Service Jeunes Majeurs est possible dès le passage à la majorité et s'inscrit donc dans un contexte particulier, au croisement entre minorité et majorité, avec un passage du statut d'« enfant protégé » à celui d'« adulte en construction », d'« adulte vulnérable » et/ou d'«adulte étranger». Ce changement de statut induit un changement de regard, à la fois celui que portent les jeunes sur leur environnement et sur eux-mêmes, mais aussi celui posé par la société, les institutions, à leur égard. Cela induit des contraintes fortes : réponse aux critères d'éligibilité imposées par les institutions (la CEA pour bénéficier d'un CJMI, la Préfecture pour régulariser sa situation administrative, ...), accès à la formation ou à l'emploi, accès au logement, autonomie financière, émancipation des figures tutélaires, ...

L'accompagnement se déploie au sein d'appartements diffus au sein de l'Eurométropole de Strasbourg (au nombre de 32 actuellement), où les jeunes partagent le quotidien en colocation (3 jeunes maximum par appartement) ou vivent seul, selon les possibilités. L'équipe éducative propose un accompagnement éducatif personnalisé sur toutes les questions liées à l'insertion sociale, résidentielle (recherche de logement) et professionnelle (maintien ou recherche d'emploi, formation professionnelle et/ou scolaire, etc...). Par ailleurs, il nous tient à cœur de proposer aux jeunes accueillis une ouverture culturelle, par le biais de propositions diverses telles que le théâtre, les spectacles, concerts, sorties sportives ou encore séjours éducatifs...Un accompagnement vers les dispositifs extérieurs liés au soin (physique et/ou psychique) est également proposé. Enfin, et c'est aujourd'hui la plus grande partie du travail conduit, l'équipe éducative propose un accompagnement administratif liés à toutes les démarches auxquelles sont confrontés les jeunes : préfecture, CPAM, Assurance Maladie, Banque, etc

**1. EDITORIAL**

Depuis son ouverture en 2015, le service Jeunes Majeurs de l'EEP Château d'Angleterre propose un projet de prise en charge des jeunes, hommes et femmes de 18 à 21 ans, confiés par le Service de Protection de l'Enfance dans le cadre d'un Contrat Jeunes Majeur Insertion.

2023 n'aura pas été « un long fleuve tranquille » dans la prise en charge du public jeunes majeurs, alors même que la loi Taquet laissait entrevoir une perspective positive au regard des obligations de protection de ce public 18-21 ans, rappelées dans celle-ci.

Nous concluons notre rapport d'activité 2022 en espérant que 2023 soit une année de stabilisation, avec l'arrivée à mi-temps d'une psychologue (dans le cadre du renouvellement de conventionnement avec la CEA). Force est de constater qu'elle aura surtout été une année de transition, avec de nombreux départs (mouvements internes ou externes), et des arrivées nouvelles, dont le temps permettra de consolider les pratiques professionnelles.

**L'ACTIVITE**

	2021	2022	2023
AGREMENT*	60	60	60
JOURNEES PREVISIONNELLES	21900	21900	21900
JOURNEES REALISEES	20579	18959	19330
ECARTS	-1321	-2941	-2570
EFFECTIF AU 31 DECEMBRE	47	57	49
TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE / TAUX D'OCCUPATION	93,97%	86,57%	88,26
NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE	/	/	88

## MOUVEMENTS (ADMISSIONS ET SORTIES)

ADMISSIONS - PROVENANCE	NOMBRE
SAMNA	8
MIE Château d'Angleterre	12
DOMIE	11
<b>TOTAL ADMISSIONS</b>	<b>31</b>

SORTIES - MOTIF DE SORTIE	NOMBRE
Hébergement chez des tiers	5
Logement social	7
Logement autonome (autre)	3
RJT AFND	3
Bail glissant Foyer Notre Dame	1
CariLogis – Fédération de Charité Alsace	1
Hôtel sous CJMI	4
Retour au pays	1
CHRS	3
ARSEA - Espérance	1
LAJM – Cité Relais	1
JIL	7
VIA	1
Sortie sèche (fin de prise en charge)	2
<b>TOTAL SORTIES</b>	<b>40</b>

## DURÉE DE SÉJOUR

	2023
1 à 6 MOIS	2
6 à 12 MOIS	7
12 à 24 MOIS	24
24 à 36 MOIS	4
+ DE 36 MOIS	3
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 3.1 Vie de l'établissement

Tout au long de l'année, l'équipe a dû composer avec des évolutions internes (départs, arrivées), un durcissement de la politique d'immigration et des changements de politique sociale, faits d'incertitudes, dont les effets n'ont pas tardé à se faire sentir.

En effet, pour la première fois, nous avons vu des jeunes partir à l'Hôtel, sous Contrat Jeune Majeur Insertion, avec la promesse de leur proposer un accompagnement par les travailleurs sociaux de l'équipe Jeunes Majeurs de la CeA. Malgré une volonté de les accompagner, des difficultés ont été mises en exergue. Ces sorties, qui ne sont pas franchement dans une logique de parcours, ont généré au sein de l'équipe éducative beaucoup de questionnements, dans l'accompagnement lié à leur mission. Il faut au quotidien beaucoup de contenance, de réassurance, pour permettre à de jeunes professionnels de tenir dans un contexte aussi dur.

En interne, les nombreux départs de professionnels aguerris ont été compensés par l'arrivée de jeunes professionnels, motivés, mais non nécessairement formés (un seul ES a été recruté, tous les autres ayant des profils différents). Cette absence de formation n'est pas sans incidence sur la vie de l'équipe. Assurément, celle-ci manque de réflexes professionnels, d'automatismes dans la prise en charge éducative, qui s'acquièrent avec le temps, mais aussi avec de la soutenance. Cependant, la motivation et l'envie de ces professionnels contrebalancent ces carences, qui nécessitent pour autant d'être accompagnées. Les professionnels présents de longue date (depuis janvier et avril 2022) ont ainsi dû occuper place dans la transmission, cela générant un sentiment d'insécurité.

En sus, les jeunes, déjà grandement impactés par la pression extérieure subie, interrogent ces départs, notamment du fait de la perte de repères identificateurs et symboliques forts. Cela se traduit notamment par une difficulté à mobiliser les jeunes dans les actions collectives proposées, ces derniers participant souvent à la condition que leur éducateur référent soit présent. Il s'agira pour sûr d'un enjeu pour 2024 !

Nous avons cependant pu reconduire l'embauche de deux stagiaires accueillies durant l'année, ce qui a permis d'assurer de nombreux ateliers collectifs (recherche d'emploi, mise à jour de démarches administratives, etc...) durant l'été, et pallier à l'absence pour congés de nombre de personnels.

Le fait d'avoir un salarié à mi-temps, spécialement investi sur les questions d'apprentissage du français (par des ateliers collectifs, individuels, mais aussi d'autres propositions tels que des cours de code de la route, co-animés avec l'équipe de bénévoles), a été très bénéfique. Les retours des enseignants interrogés sont unanimes quant aux progrès réalisés par les jeunes. De plus, ces derniers ont pu avoir un repère stable durant l'année, ce qui a permis de sécuriser la relation éducative.

Ces différents ateliers conduits ont été complétés par des propositions ponctuelles (théâtre, activités socioculturelles, sportives), qui contribuent à permettre aux jeunes de sortir d'un quotidien pressant, dans tous les sens du terme...

### 3.2 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la continuité et fluidité des parcours des usagers

Les jeunes qui nous sont confiés sont en bout de parcours à l'Aide Sociale à l'Enfance. Cela signifie que l'enjeu principal pour l'équipe est de constituer, pour chacun des jeunes, un étayage suffisamment important afin qu'il n'y ait pas de rupture brutale entre des modalités d'accompagnement soutenues et le passage au « droit commun », traditionnellement moins contenant et plus exigeant en terme d'autonomie.

Cette continuité des parcours n'est malheureusement pas fluide, dans la mesure où les dispositifs dédiés hors protection de l'enfance (intermédiation locative, pass'accompagnement, etc...) sont souvent saturés, et de plus en plus exigeants sur les profils de jeunes accueillis. Ainsi, une insuffisante maîtrise de la langue française suffit à écarter les orientations proposées dans ces dispositifs, alors même que ces jeunes ont pu faire la démonstration, au quotidien, de ressources importantes dans la gestion de leur propre parcours.

L'ambition selon laquelle les jeunes pourraient, après trois ou quatre années passées à l'ASE dans des dispositifs dédiés, avec les moyens qu'on leur connaît, avoir levé toute barrière langagière est sans nul doute irrationnelle. Pourtant, il s'agit là du principal reproche fait aux candidatures que nous soumettons.

Le SIAO se trouve également dépourvu, tant les places sont rares, et la précarité des situations croissantes.

La CeA a pu, par son statut d'administrateur, coopter près d'une cinquantaine de places auprès d'un bailleur social et à destination des publics ASE. Cela commence à bénéficier aux jeunes que nous accompagnons, mais n'est pas sans poser la question de l'accompagnement par la suite. En effet, les dispositifs visant à un accompagnement social lié au logement sont bien souvent insuffisamment dotés pour permettre d'accompagner à la hauteur des besoins repérés les jeunes sortant de notre dispositif. De facto, ils s'en remettent souvent à nous, sur nos temps de permanence éducative, pour faire telle ou telle démarche. Cela constitue une surcharge de travail, mais le lien créé durant l'accompagnement ne peut réellement se limiter qu'au seul mandat conféré un temps...L'investissement quotidien des éducateurs permet d'absorber partiellement ces effets.

### 3.3 Focale sur l'action de l'établissement sur l'accompagnement à l'autonomie et la santé

Rapport d'activité 2023 – *Service Jeunes Majeurs – EEP Château d'Angleterre*

Par l'essence même du service, nos interventions ont pour visée un accès à l'autonomie. Aussi, au quotidien, de nombreux ateliers individuels et collectifs sont menés, de sorte à ce que les jeunes puissent acquérir des outils et connaissances pérennes et leur permettant d'accéder au droit.

En effet, qu'il s'agisse des relations avec les administrations ou de l'insertion locative et professionnelle, la maîtrise de l'outil numérique est essentielle aujourd'hui. Ainsi, au quotidien, les éducateurs ont pour mission de médiatiser les demandes extérieures, afin que les jeunes puissent s'en saisir : rédiger un CV, mettre à jour une demande de logement social, solliciter la préfecture pour un rendez-vous, etc...

Sur la thématique de la santé, l'embauche d'un psychologue à mi-temps sur le service a permis aux jeunes d'avoir un interlocuteur dédié et disponible aisément. Cette embauche a ainsi favorisé la prise en compte de la santé mentale des jeunes dans notre accompagnement, jusque-là très dépendante des compétences des travailleurs sociaux, ou des délais d'attente très long en externe (Maison des Adolescents, CAMPA, etc...).

De même, nous avons conduit un atelier « Equilibre Alimentaire » auprès d'un petit collectif, qui a permis aux participants, entre autres, de (re)-découvrir d'autres modalités d'alimentation, plus saines, et pas nécessairement plus chères.

### 3.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

Tout au long de l'année, l'équipe éducative est attentive aux différentes parutions d'appels d'offre, afin de proposer des projets nouveaux, qu'il s'agisse de projets d'ouverture culturelle ou permettant d'améliorer les conditions d'accompagnement. C'est ainsi que nous avons pu poursuivre un projet « FLE » (financement Fondation de France), par l'embauche d'un professeur à mi-temps jusqu'au 31 juillet, mais aussi un projet de médiation artistique (financement CeA), qui a débouché sur la création d'une bande dessinée.

Elle s'engage également à rechercher des partenariats opérationnels dans les domaines de l'emploi, de la culture ou encore de l'éducation au numérique.

## 4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION Etat des lieux des chantiers qualité et description des actions entreprises

## 4.1 Pilotage et de la démarche

Au quotidien, l'équipe éducative a à cœur de proposer un accompagnement de qualité, ou, tout du moins, de porter un regard réflexif sur les accompagnements proposés. Les réunions d'équipe pluridisciplinaire, les temps de synthèse, les entretiens de fin d'accompagnement sont autant d'outils déployés au quotidien, et permettant de recueillir les besoins, affiner les compréhensions, et optimiser les modalités d'accompagnement au regard des situations vécues.

Les différents espaces de paroles proposés aux jeunes (boîte à idées, entretiens personnalisés avec ou sans cadre) permettent d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé, et réaliser un ajustement permanent de celui-ci en fonction des besoins et possibilités des jeunes.

## 4.2 Déploiement des outils métiers : MS Qualité

Début 2023, l'EEP a déployé le logiciel MS Qualité. Cet outil, accessible à l'ensemble des professionnels, permet de centraliser et suivre l'ensemble des actions mises en place au sein de l'établissement et de contribuer à participer la démarche d'amélioration continue de la qualité notamment par la gestion des événements indésirables, la gestion des plaintes et des réclamations. Il commence à être utilisé par l'équipe éducative, même s'il ne fait pas nécessairement déjà sens dans sa pratique quotidienne (peu d'événements identifiés comme indésirables, aujourd'hui encore considérés comme faisant partie de la pratique professionnelle => ex : protocole punaises de lit réalisés par les TS, risques psycho-sociaux liés à la difficulté des situations...).

## 4.3 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance

Au quotidien, l'équipe éducative veille à promouvoir une intervention éthique et bienveillante auprès des jeunes. Un regard attentif est porté au vocabulaire utilisé (hors et en présence des jeunes), ainsi qu'aux différents écrits professionnels réalisés.

Par ailleurs, par la mise en œuvre de procédures d'accueil et de sortie, la formalisation d'un cadre d'intervention et le déploiement de réflexions éthiques (ateliers thématiques, GAP, etc...), nous contribuons au quotidien à une pratique professionnelle respectueuse de la singularité des personnes accompagnées.

## 4.4 Gestion des risques

Au quotidien, la pratique professionnelle comporte des risques qui sont pris en compte par l'équipe éducative et l'association. Qu'il s'agisse de risques matériels liés à l'activité d'hébergement (protocole punaises de lit, cafards, risque incendie, etc...) ou de risques liés à l'activité éducative (conduites à risques, comportements violents, stress, etc...), nous nous attachons au quotidien à porter une attention particulière à tout événement qui pourrait avoir des conséquences sur la qualité de l'accompagnement ou la sécurité et le bien-être au travail des professionnels. Cependant, le caractère insécure de l'activité d'accompagnement (fragilités du public, possibilités de poursuite de parcours, etc...) couplé à une récurrente insuffisance de moyens, tendent à accentuer les risques pris au quotidien.

- **Gestion des événements indésirables**

Tout événement indésirable, lorsqu'il est identifié comme tel, donne lieu à une relecture de l'incident en réunion d'équipe, afin d'apporter une réponse concrète, mais aussi de limiter le risque de réitération d'un tel événement dans le temps. De même, les outils relatifs aux protocoles (procédure, document cadre) sont revisités de sorte à les améliorer et les adapter au nouveau contexte professionnel dans lequel l'équipe évolue.

- **Gestion des plaintes et réclamations**

Les plaintes et réclamations sont principalement issues de l'extérieur (voisinage notamment) et font systématiquement l'objet d'une réponse de l'institution par le cadre, puis d'une visite, lorsque cela est possible, de la part d'un membre de l'équipe éducative auprès du plaignant.

Les réclamations ou plaintes émanant des jeunes accueillis sont traitées au cours de l'accompagnement éducatif, par des réponses ciblées en fonction de la demande.

- **Autres aspects de la gestion des risques**

L'institution s'attache à prendre en compte, par la mise en place d'entretiens de régulation formels ou non, les risques de souffrance et d'épuisement professionnels liés au contexte d'intervention. Des espaces de parole sont possibles auprès de la psychologue de l'équipe, qui peut ainsi accompagner les professionnels à se décentrer, mettre des mots sur d'éventuelles souffrances, et chercher des solutions à celles-ci.

## 4.5 Formalisation des documents socles de la structure

Un travail a été amorcé par l'équipe éducative pour actualiser différents documents réglementaires, tels que le règlement de fonctionnement ou le livret d'accueil. Ces documents ne sont à ce jour pas finalisés.

De plus, l'équipe ambitionne un travail autour de la mise en place de CVS courant de l'année 2024, pour une effectivité en 2025, nous l'espérons.

## 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2023

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services Généraux
<b>CDI</b>	<b>8,50</b>	<b>1,00</b>	<b>0</b>	<b>6,00</b>	<b>0,50</b>	<b>4.6 0</b>	<b>1,00</b>
<i>CDD temporaire</i>							
<i>CDD remplacement</i>	<b>1,00</b>			1,00			
<i>Contrats aidés</i>	<b>1,00</b>			1,00			
<i>Maitres</i>							
<b>TOTAL</b>	<b>10,50</b>	<b>1,00</b>	<b>0</b>	<b>8,00</b>	<b>0,50</b>	<b>0</b>	<b>1,00</b>

3 démissions et 2 mutations en interne ont laissé place à l'embauche de 5 salariés en CDI. 1 embauche en CDD pourvoit à l'absence d'une salariée en longue maladie. Leur accueil dans une équipe structurée a facilité leur intégration dans le service et plus largement dans l'établissement.

La Fondation de France a octroyé au service un budget pour l'embauche d'un salarié en CDD d'un mois, dont la mission exclusive était de dispenser des cours de Français Langue Etrangère aux jeunes confiés au service.

Enfin, un poste de psychologue à 0,5 ETP a été créé au 01/01/2023.

Plusieurs salariés ont bénéficié de formations :

- Sur la prise en charge des jeunes isolés étrangers, leur permettant ainsi d'avoir des éclairages théoriques et pratiques sur les notions d'accueil, de culture et d'interculturalité
- Sur l'approche ethno-clinique proposant aux professionnels des outils et interfaces spécifiques, considérant les appartenances culturelles de chacun
- Sur l'utilisation de logiciel, de traitement de texte et de tableurs informatiques

Dans la continuité des années passées, les Groupes d'Analyse de Pratique animés par une professionnelle extérieure permettent à chacun d'exprimer et de partager ses valeurs et ses pratiques.

## 6. CONCLUSION

Bien que questionnée politiquement, l'accompagnement éducatif et social que nous proposons tente de pallier à des carences que le système actuel revêt. Engagés à chaque instant, les travailleurs sociaux, et les bénévoles, continuent de croire qu'un autre monde est possible pour ces jeunes, souvent en quête affective, perdus administrativement, insécurisés matériellement, cependant attachants et valeureux.

Il sera également nécessaire de trouver des marges de manœuvre (réorganisation du temps de travail, répartition des tâches au niveau institutionnel) afin de permettre à l'équipe éducative de renforcer son engagement sur son cœur de métier, à savoir l'accompagnement éducatif, cela passera, entre autres à travers la réalisation de projets collectifs.

2023 aura été une année difficile pour l'équipe éducative, tant dans les situations professionnelles rencontrées que dans le fonctionnement institutionnel. Le renouvellement de la quasi-totalité de l'équipe a fait peser un poids bien lourd sur ceux qui sont restés, parfois au détriment de leur enthousiasme.

Le champ du travail social est aujourd'hui bien trop peu attractif, et les contraintes telles qu'il devient difficile de recruter des professionnels formés. La multiplicité des tâches réalisées qui ne relèvent pas du travail éducatif (protocoles liées aux punaises de lit, tâches administratives, tâches relevant de la gestion locative...) rendent difficiles les conditions de travail.

L'équipe éducative, bien qu'éprouvée par ce contexte et en reconstruction, ne perd pas de vue la mission de protection qui est la nôtre. Elle reste attentive à sa responsabilité. Dès lors que les droits des jeunes accompagnés ne sont pas bafoués.

2024 devra permettre, nous le souhaitons, de finaliser le recrutement afin d'avoir une équipe au complet, mais aussi de consolider les pratiques éducatives en construisant des bases de compréhension communes. Un des enjeux majeurs sera le recrutement de bénévoles pour étoffer l'équipe actuelle, dont certains membres ont évoqué leur souhait de se mettre en retrait, après plus de cinq ans d'investissement sans faille.