



SERVICE MINEURS NON ACCOMPAGNES

Château d'Angleterre – rue du Château d'Angleterre –
67800 BISCHHEIM

Pôle Protection de l'Enfance

1. EDITORIAL

Dans un contexte international toujours plus tendu et en mouvement constant, la France reste plus que jamais une destination très prisée par les populations migrantes, en quête d'un ailleurs plus accueillant et/ou sécurisant que leur foyer d'origine.

Les jeunes Mineurs Non Accompagnés ne font pas exception à la règle, certains choisissant parfois précisément Strasbourg comme destination finale. Ils font alors eux aussi ce pari de la migration, faisant fi ou ignorant les dangers du parcours qui ne permettent tristement pas à tous de voir leur rêve se réaliser.

Depuis son ouverture en 2013, le service MNA du Château d'Angleterre propose à ces adolescents et adolescentes migrants, ayant bien souvent tout quitté, de se poser et s'installer dans un dispositif où ils/elles pourront tenter de reconstruire un projet de vie qui a du sens pour eux.

L'année 2024 a pu être marquée par 3 éléments importants dans la prise en charge de ces jeunes :

- Un grand nombre arrive très jeunes (15 ans) : cette réalité demande de revoir les pratiques éducatives et l'accompagnement pour les adapter à ce profil de jeunes qui réclament plus de contenance.
- De nombreux jeunes rejoignent également le service à un âge proche des 18 ans. Là aussi, il s'agit de se réinventer afin de pouvoir travailler avec ses jeunes sur les enjeux liés à une majorité imminente, tout en leur permettant d'arriver au bout de leur parcours migratoire et de s'apaiser.
- Enfin, nombre de ces jeunes passent par l'hôtel pendant plusieurs mois avant qu'une place en dispositif dédié MNA ne se libère. Dans ce contexte, le service MNA du Château d'Angleterre a pu s'adjoindre le précieux concours du CHS Petite France de l'Arsea. Certains jeunes ont pu y être accueillis pour un temps permettant de poser de solides bases pour l'accompagnement éducatif dispensé par notre service dans un second temps.

Toujours très engagées, les équipes éducatives ont pu donner le meilleur et rester engagées auprès des jeunes afin de faire face à ces difficultés et de pouvoir répondre à la mission première d'accompagnement global qui est la leur.

MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

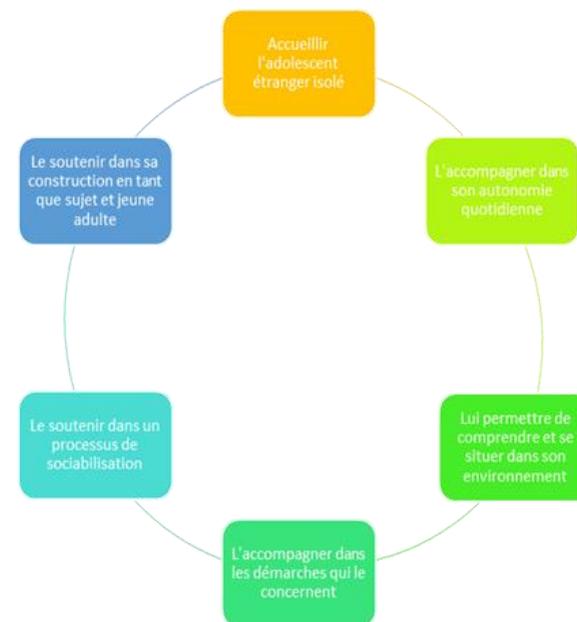
Le service MNA accueille aujourd'hui 125 jeunes garçons et filles, âgés de 14 à 18 ans, confiés par les services de l'ASE de la Collectivité Européenne d'Alsace. Ces derniers sont originaires de pays hors Union Européenne, principalement d'Afrique subsaharienne, du Maghreb et du sous-continent indien. Leur minorité et leur isolement sur le territoire français, avérés à l'issue d'une période d'évaluation, constituent, au regard du droit français, dont la Convention Internationale des Droits de l'Enfant fait partie intégrante, une situation de vulnérabilité nécessitant la mise en place d'une mesure de protection.

Cette mission de protection peut se décliner autour de plusieurs axes, en fonction de l'évolution du projet du jeune. La première mission du service est d'accueillir l'adolescent étranger isolé et de lui permettre de se poser dans un premier temps, afin de comprendre et de se situer dans son environnement et construire son projet de vie.

Aux yeux du service, cela passe d'abord par la réponse aux besoins fondamentaux de tout être humain (alimentation, santé, logement). Dans un second temps, il est nécessaire de prendre en compte les conséquences immédiates du déracinement et d'un parcours migratoire presque toujours difficile. Enfin, le travail de fond peut commencer, à savoir l'accompagnement à la formulation et la construction d'un projet d'avenir à hauteur de la situation juridique et des perspectives offertes par le droit, au regard de leur histoire et de leur parcours.

Le service MNA vise à accompagner un sujet, toujours dans sa singularité, à partir de là où il est, dans ce qu'il veut, dans ce qu'il peut, dans ce qui est possible et dans le temps imparti par sa prise en charge.

L'idée centrale de l'accompagnement du jeune est de lui permettre de trouver une place, sa place. Cet accompagnement pourra alors se décliner en plusieurs objectifs, en fonction de la temporalité du jeune et des exigences administratives liées à son statut :



L'ACTIVITE

	2022	2023	2024
AGREMENT*	150	125	125
JOURNEES PREVISIONNELLES	54750	45625	45625
JOURNEES REALISEES	42813	46773	43077
ECARTS	- 11937	1148	-2548
EFFECTIF AU 31 DECEMBRE	126	123	116
TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE	78,2%	102,52%	94,42%
NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE	291	172	296

Malgré une baisse du taux d'activité par rapport à 2023 qui peut s'expliquer par certaines difficultés RH (recrutement souvent difficile par exemple), l'engagement des équipes éducatives tout au long de l'année 2024, a permis d'atteindre un taux de réalisation de l'activité proche de 95%.

MOUVEMENTS (ADMISSIONS ET SORTIES)

AGE DES BÉNÉFICIAIRES (à l'admission)

Si nous avons pu constater une légère diminution du nombre de jeunes de moins de 15 ans admis, leur nombre reste important et continue de nécessiter une forte présence éducative. En parallèle, le nombre de jeunes âgés de plus de 17 ans a nettement augmenté : passage de 15,5% des effectifs admis en 2023 à 21,4% en 2024. Ces jeunes qui arrivent « tard » demandent également de revoir nos modalités d'accompagnement car le temps passé au sein de notre service dédié aux mineurs est alors très court et lourd d'enjeux.

TRANCHES D'ÂGE	Pas de date de naissance	10 - 12 Ans	13 - 15 Ans	16 ans	17 ans	+ de 18 ans	TOTAL
FILLES	/	/	3	6	2	/	11
GARCONS	20	/	45	61	35	1	162
TOTAL JEUNES ADMIS	20	/	48	67	37	1	173

AGE DES BÉNÉFICIAIRES (à la sortie)

TRANCHES D'ÂGE	Pas de date de naissance	10 - 12 Ans	13 - 15 Ans	16 ans	17 ans	+ de 18 ans	TOTAL
FILLES	/	/	/	/	2	9	11
GARCONS	19	/	37	46	22	45	169
TOTAL JEUNES ADMIS	19	/	37	46	24	54	180

ADMISSIONS - PROVENANCE	NOMBRE
ASE 67	33
Accueils d'urgence	115
LAPE - La Maisonnée	3
Hôtel	18
CHS ARSEA	1
PSEP Chêne Vert	1
Famille d'accueil	1
Tiers bénévole	1
TOTAL ADMISSIONS	173

Nous avons réalisé 115 accueils d'urgence en 2024, ce qui marque une nette baisse par rapport aux 183 de l'année 2023, mais reste élevé par rapport aux années précédentes. Ceci est révélateur d'une tension qui perdure sur les dispositifs d'accueil MNA au niveau national.

SORTIES - MOTIF DE SORTIE	NOMBRE
Service Jeunes Majeurs EEP	18
Fin accueils d'urgence (SPE)	104
Fin accueils d'urgence (Fugue)	12
Fugue	5
Sorties sans hébergements connus	2
Rosa Parks	5
CADA	3
RJT Sainte Odile	1
RJT/VIA Foyer Tomi Ungerer	1
RJT/VIA Foyer Notre Dame	2
Foyer Marie Madeleine	2
LOJ	1
Hôtel	5
Appart'Hôtel	5
JIL	2

L'Étage	4
EEP Château d'Angleterre - Foyer	1
ADOMA	1
Tiers/Famille/Amis	3
CHS ARSEA	1
Logement social autonome	1
Horizon Amitié	1
TOTAL SORTIES	180

Au cours de l'année 2024, plus de 60 jeunes ont quitté le service MNA en dehors des accueils d'urgence. Ils ont été accueillis au sein des dispositifs traditionnels dédiés aux jeunes majeurs, mais également vers le droit commun ou certains nouveaux dispositifs en autonomie, montés par la CEA en partenariat avec certaines associations. Ces nouveaux dispositifs, très axés sur l'autonomie des jeunes, ont pu révéler la nécessité d'une plus grande préparation à l'« après service MNA » : les jeunes y étant souvent insécurisés par un accompagnement beaucoup plus léger et faisant dès lors encore beaucoup appel à leurs anciens éducateurs.

DURÉE DE SÉJOUR

	2024
- DE 1 MOIS	116 (accueils d'urgence)
1 à 6 MOIS	4
6 à 12 MOIS	8
12 à 24 MOIS	32
24 à 36 MOIS	17
+ DE 36 MOIS	3
TOTAL	180

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1 Vie de l'établissement

Au cours de l'année 2024, six camps ont été organisés par l'équipe éducative. Les camps organisés permettent non seulement de proposer des activités enrichissantes et divertissantes, mais aussi de favoriser le développement personnel et social des jeunes. En travaillant sur des valeurs telles que le vivre ensemble et l'ouverture, ces camps contribuent à renforcer la cohésion sociale et à créer des souvenirs mémorables. Les activités variées comme les randonnées, les visites culturelles ou encore les moments de détente au zoo offrent aux jeunes l'opportunité de découvrir de nouveaux centres d'intérêt et de développer des compétences interpersonnelles. De plus, le fait de rassembler des groupes d'une quinzaine de jeunes permet de créer un environnement propice aux échanges et aux apprentissages mutuels.

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

Dans le cadre de la circulaire Taubira du 31 mai 2013, le service accueille régulièrement des jeunes réorientés depuis d'autres départements. Nous notons dans notre rapport précédent une amplification de cette situation durant l'année 2023. La tension est restée inchangée au cours de l'année 2024. Notre service a continué à accueillir et à accompagner des jeunes préalablement évalués hors département.

La CeA, en tant que commanditaire de la mission confiée au château d'Angleterre et également financeur, est un de nos premiers partenaires. Les travailleurs sociaux de la CeA évaluent et orientent les jeunes vers les services d'accompagnement des MNA du territoire. Nous déplorons toujours la disparition des comités de pilotage trimestriels qui existaient auparavant (avant la pandémie et avant de nombreux mouvements RH), car ils étaient identifiés comme des espaces d'échange et de coopération essentiels pour la poursuite des missions qui nous sont confiées.

Le SAMI (Service d'Accompagnement des Mineurs Isolés) de l'Association Foyer Notre Dame est un partenaire essentiel du service. Les jeunes y sont accueillis et découvrent les prémices de leur futur accompagnement, les bases d'un accompagnement éducatif et social qui va les aider à dessiner et façonner leur projet personnalisé de vie en France.

Notre service s'efforce de maintenir une continuité de parcours dans le cadre des orientations des jeunes que nous accompagnons vers des structures pour jeunes majeurs. Dans cette étape de notre accompagnement nous rencontrons de réelles difficultés notamment par le faible nombre de dispositifs dédiés aux jeunes majeurs,

leur saturation et leurs critères d'admission. Dans ce contexte, nombreux sont les jeunes qui restent maintenus dans notre service après leur majorité.

L'ouverture depuis la fin de l'année 2024 des anciens appartements de fonction dans les collèges et la mise en place d'un nouveau dispositif d'accompagnement avec l'association l'Etage a ouvert un tant soit peu une issue à certains de nos jeunes majeurs. Mais le dispositif est encore en montée en puissance et ne constitue pas pour l'instant une réponse conséquente au problème soulevé.

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

Au cours de l'année plusieurs partenariats qui étaient déjà existants ont été maintenus, poursuivis et consolidés :

- L'accès aux soins : divers partenariats se sont poursuivis en 2024 avec des structures comme le CEGIDD (lutte et prévention contre les MST), le Planning Familial (sexualité : prévention et sensibilisation), le CLAT (lutte contre la tuberculose), des Maisons Urbaines de Santé.

- Ateliers santé sexuelle avec la MUS du quartier de l'III le 22 janvier 2024 ainsi que les 05 et 19 juin 2024. Ces ateliers à plusieurs de nos jeunes de bénéficier de la présence d'une sage-femme et d'une infirmière pour évoquer la sexualité.

La scolarité et insertion professionnelle : L'accès à la scolarité, qu'elle soit classique, spécialisée ou en (re)construction est toujours un des points phares de nos partenariats avec les structures/institutions que sont les CIO, le CASNAV ou l'Ecole de la Deuxième Chance (dispositif Parcours 2).

L'apprentissage de la langue : vecteur d'intégration parmi les plus importants, l'accès à la langue est primordial pour les jeunes MNA. Nous faisons donc vivre les partenariats avec les associations que sont Agir ABCD, Savoir pour Réussir et Contact et Promotion.

Vie professionnelle : « Aemploi », la Chambre des Métiers, La Chambre de Commerce et Industrie, les missions locales ont été, comme tous les ans, des partenaires importants dans l'accompagnement de nos jeunes vers l'insertion et la formation.

La vie sociale et culturelle : Les acteurs de ces domaines sont très variés et de nombreux partenariats sont entretenus ou continuent à naître avec des associations et institutions : TNS, association PATATES, association TOT OU T'ART, Ville de Strasbourg, Espace Django, Emmaus Connect.

Avec l'association PATATES notamment et le Conseil de l'Europe, une dizaine de nos jeunes ont pu participer au projet Eloquence. Celui-ci a été pour nombre d'entre eux l'occasion de se saisir de cet espace d'expression pour travailler l'image de soi.

Cet accompagnement vers la culture que nous concevons comme une partie intégrante de notre mission, permet une découverte et une ouverture culturelle, sociale et événementielle du tissu strasbourgeois pour les jeunes accompagnés qui investissent volontiers les temps organisés.

3. 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

Dans la continuité de ce qui a pu être initié en 2023, l'EEP-service MNA reste inscrit dans la politique qualité associative, en utilisant le logiciel MS Qualité. Cette démarche est pilotée par le Directeur, les cadres intermédiaires, la RAG, en lien avec le service qualité de la Direction Générale. Cet outil, accessible à l'ensemble des professionnels leur 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.

4.2 Déploiement des outils métiers : MS Qualité et SILAO (DUI)

L'utilisation du logiciel MS Qualité s'est ancrée auprès des professionnels de notre service. Au cours de l'année 2024, nous avons également procédé à la mise en place de la gestion des différents travaux au sein de la cinquantaine d'appartements que comprend notre service par le biais de cet outil.

Concernant le logiciel SILAO, il a été présenté aux cadres de l'établissement en fin d'année 2024 avec un déploiement prévu en 2025.

4.3 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance

L'utilisation et la diffusion de la Charte éthique et bienveillance associative, nous permet d'évoquer et d'échanger autour de ces différents thèmes avec les différents professionnels de notre service. Aussi, la mise en place de réunions cliniques bimensuelles menées, auprès des équipes éducatives, par les psychologues amène au questionnement éthique et une réflexion autour de la bienveillance.

4.4 Gestion des risques

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 évènement 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, hébergement en appartements diffus...) couplé à une récurrente insuffisance de moyens, tendent à accentuer les risques pris au quotidien.

- **Gestion des événements indésirables**

Tout évènement 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 évènement 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. De même, un groupe d'analyse de la pratique professionnelle est proposé six fois par an à l'ensemble des travailleurs sociaux.

4.5 Formalisation des documents socles de la structure

Dans la continuité de l'actualisation et de la validation du projet d'établissement en 2023, l'année 2024 a permis la validation du projet de service ainsi que du livret

d'accueil du service MNA. Le livret d'accueil a pu être décliné en une version FALC permettant une meilleure compréhension par les personnes accueillies.

4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

La mise en place de plusieurs temps d'expression contribue à la qualité d'accompagnement que nous proposons. En effet, plusieurs types de regroupements collectifs visent à favoriser l'expression des bénéficiaires nous permettant ainsi d'être au plus près de leurs attentes et de leurs besoins. Il s'agit de CVS, de réunions de projet personnalisé ou encore de réunions de collocation par exemple.

4. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2024

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

	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services Généraux
CDI	37,13	3,00	2,50	25,50	2,13	/	4,00
CDD temporaire	/	/	/	/	/	/	/
CDD remplacement	4,00	/	/	2,00	/	/	2,00
Contrats aidés	1,00	/	/	1,00	/	/	/
Maitres	/	/	/	/	/	/	/
TOTAL	42,13	3,00	2,50	28,50	2,13	/	6,00

Le départ de 6 salariés expérimentés et 2 apprentis éducateur spécialisé a ouvert la voie à l'embauche de 7 nouvelles recrues en CDI. Ces dernières ont été intégrées dans des équipes bien structurées, ce qui a grandement facilité leur adaptation au sein du service et, plus largement, à l'établissement. Cette transition permet non seulement de maintenir une continuité dans le travail effectué, mais aussi d'apporter de nouvelles perspectives et compétences au sein de l'équipe.

En 2024, des formations individuelles dont 3 diplômantes ont été mises en place pour renforcer les compétences de l'équipe pluridisciplinaire dans l'accompagnement des mineurs isolés étrangers. Voici un aperçu des objectifs atteints à travers ces sessions :

- **Éclairages théoriques et pratiques** : Les participants ont pu approfondir leur compréhension des concepts d'accueil, de culture et d'interculturalité, ce qui leur permet de mieux naviguer dans les dynamiques relationnelles avec les jeunes qu'ils accompagnent.
- **Démarche interculturelle** : Une introduction à la démarche interculturelle a permis aux membres de l'équipe de développer des outils et des stratégies

adaptées pour mieux soutenir les mineurs isolés étrangers, en tenant compte de leurs origines culturelles et de leurs spécificités.

- **Compréhension des vulnérabilités** : La formation a mis en lumière les différentes sources de vulnérabilité auxquelles sont confrontés ces jeunes, comme les traumatismes, la séparation familiale, et les conditions de vie précaires. Cela a permis de mieux appréhender les impacts sur leur santé physique et mentale.
- **Connaissance des droits** : Les participants ont acquis une connaissance approfondie des droits des mineurs isolés étrangers, ce qui les aide à défendre et à promouvoir ces droits dans leur pratique quotidienne.

Ces formations visent à créer un environnement de travail plus compétent et sensible, favorisant ainsi un accompagnement de qualité pour les mineurs isolés étrangers.

Des Entretiens Individuels Professionnels sont proposés par les cadres intermédiaires à chaque salarié tous les deux ans. Ces entretiens permettent de faire le tour des demandes et des attentes du salarié, mais également d'évoquer les axes de progression professionnels proposés par l'établissement.

L'espace d'expression des lois Auroux constitue un cadre essentiel pour favoriser le dialogue au sein de l'établissement. Il permet aux salariés d'exprimer librement leurs préoccupations concernant les dysfonctionnements ou d'émettre des suggestions pour améliorer leurs conditions de travail. Cet espace est accessible à tous, qu'ils soient accompagnés ou non par des référents de proximité, ce qui encourage une communication ouverte et constructive.

Par ailleurs, l'association met en place un service d'écoute psychologique et d'accompagnement. Ce service est essentiel dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et vise à promouvoir une meilleure qualité de vie au travail. Tous les salariés sont informés de son existence, ce qui témoigne de l'engagement de la direction en faveur du bien-être des employés. En outre, la direction se montre attentive aux préoccupations de chaque professionnel qui souhaite la solliciter, renforçant ainsi un climat de confiance et de soutien au sein de l'organisation.

Ces initiatives s'inscrivent dans une démarche proactive pour créer un environnement de travail sain, où chaque salarié se sent valorisé et écouté.

5. CONCLUSION

Bien que fortement malmené par un contexte de plus en plus contraint, où l'arrivée massive de jeunes hommes et de femmes sur le territoire a eu pour effet d'exercer une pression sur la CeA et par voie de conséquence sur nos dispositifs, notre service et nos équipes ont essayé tant bien que mal de maintenir une certaine réactivité pour accueillir, sécuriser et accompagner les bénéficiaires.

Cette tension a pu certaines fois nourrir une réflexion permanente autour du sens de notre mission de protection, tellement certains profils de jeunes, notamment ceux très proches de la majorité, fragilisent forcément la temporalité nécessaire à la création du lien si central dans l'accompagnement. Malgré tout, comprenant le contexte de tension général, le service s'est attaché à faire au mieux avec les moyens existants pour accompagner ces jeunes vers la réalisation de leurs projets de vie.

Par ailleurs, notre service a continué durant l'année 2024 à être traversé à certains endroits par une tension au niveau RH, complexifiant ainsi le travail des équipes. Aux difficultés de recrutement déjà évoquées, se sont ajoutées

des absences longues pour des événements heureux (congés maternité) ou pour maladie.

Et à ce titre la situation singulière de la Maison Guidée a été durant les derniers mois de l'année 2024 source de préoccupation et continue encore de l'être. En effet, l'absence depuis quelque mois de la maîtresse de maison pour maladie et la difficulté à lui trouver un(e) remplaçant(e), amènent à constater la centralité de cette fonction dans l'accompagnement de ce public vulnérable dans la quête de l'autonomie dans les actes du quotidien.

Malgré ces difficultés les équipes éducatives ont fait preuve d'adaptabilité et d'engagement. Il s'agit là d'une constante de notre service : s'adapter toujours à de nouveaux contextes contraignants ainsi qu'à de nouveaux défis.

Aussi, l'année 2024 s'est refermée avec la perspective d'une évaluation HAS devant se faire courant 2025. Cela devrait permettre de réactualiser nos pratiques et de nous mettre à jour en lien avec les aspects réglementaires exigés par la loi législation de la 2002.2