



SERVICE JEUNES MAJEURS

Château d'Angleterre – rue du Château d'Angleterre

67800 BISCHHEIM

Pôle Protection de l'Enfance

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.

2024 aura été une année agitée, avec des perspectives positives, mais de réelles difficultés RH qui n'auront pas manqué d'impacter le fonctionnement du service.

Nous concluons notre rapport d'activité 2023 en espérant que 2024 soit une année de renforcement pour l'équipe éducative, il n'en a rien été. Les mouvements de personnel ne se sont pas arrêtés, mais les nouvelles recrues tentent d'appréhender un contexte de travail mouvant, où les nouvelles orientations politiques au niveau de la CEA commencent à s'affiner et à donner une visibilité de l'attendu par rapport à notre dispositif.

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, et ce même lorsque le contexte est contraint, 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, logement, emploi, etc...

L'ACTIVITE 2024

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--------|-------|-------|
| AGREMENT* | 60 | 60 | 60 |
| JOURNEES PREVISIONNELLES | 21900 | 21900 | 21900 |
| JOURNEES REALISEES | 18959 | 19330 | 18663 |
| ECARTS | -2941 | -2570 | -3237 |
| EFFECTIF AU 31 DECEMBRE | 57 | 49 | 51 |
| TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE | 86,57% | 88,26 | 85,21 |
| NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE | / | 88 | 85 |

MOUVEMENTS 2024 (ADMISSIONS ET SORTIES)

| ADMISSIONS - PROVENANCE | NOMBRE |
|--------------------------|-----------|
| MIE Château d'Angleterre | 18 |
| EEP Château d'Angleterre | 1 |
| SAMNA | 5 |
| DOMIE 2 | 7 |
| Foyer Le Relais | 1 |
| Foyer Charles Frey | 1 |
| Famille accueil | 1 |
| TOTAL ADMISSIONS | 34 |

| SORTIES - MOTIF DE SORTIE | NOMBRE |
|---------------------------------------|--------|
| Hébergement chez des tiers | 3 |
| Logement social | 13 |
| Résidence Universitaire | 1 |
| JIL | 8 |
| Sortie sèche (fin de prise en charge) | 3 |
| Hôtel sous CJMI | 1 |
| Bail Glissant | 1 |

| | |
|-----------------------|-----------|
| CHRS – Horizon Amitié | 2 |
| TOTAL SORTIES | 32 |

DURÉE DE SÉJOUR

| | 2024 |
|--------------|-----------|
| 1 à 6 MOIS | 1 |
| 6 à 12 MOIS | 2 |
| 12 à 24 MOIS | 13 |
| 24 à 36 MOIS | 6 |
| + DE 36 MOIS | 10 |
| TOTAL | 32 |

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1 Vie de l'établissement

Les mouvements de personnel ont été nombreux cette année (4 arrivées pour 5 départs), et cela a eu un réel impact sur la prise en charge des jeunes, mais aussi sur le renforcement d'un sentiment d'insécurité, dans un contexte en mouvement. En effet, nous avons été confrontés à plusieurs situations où les jeunes n'ont pas eu de solution de sorties, ce qui n'était pas arrivé depuis très longtemps.

A contrario, les sorties en logement social ont été bien plus nombreuses que les années précédentes, ce qui renforce notre conviction que ce sont des démarches à engager dès l'arrivée des jeunes à majorité, lorsque les conditions sont requises.

Lorsque nous évoquons en équipe la qualité de nos relations avec l'équipe Jeune Majeur de la CEA, tous s'accordent à dire que les dialogues sont aisés, s'inscrivant dans une écoute attentive de nos évaluations, la recherche de solutions adaptées aux situations rencontrées.

Cependant, cela ne permet pas de taire toutes les difficultés que ces jeunes, en bout de parcours à l'Aide Sociale à l'Enfance, peuvent rencontrer. Nous les observons beaucoup moins autonomes que par le passé, pour la plus part d'entre eux. De même, nous observons un niveau de maturité qui tend à baisser chez ces jeunes, qui sont aujourd'hui davantage « adolescents », dans tout ce que cela peut comprendre : fragilités psychiques liées à la séparation du contexte culturel et familial d'origine, besoin de cadre et de limites claires, carences affectives, recherche de sens à la migration, Cela signifie que l'enjeu principal pour l'équipe est de constituer, pour chacun des jeunes, un étayage suffisamment important, avec une présence renforcée, pour palier à un déficit d'autonomie, dans l'ensemble des actes de la vie quotidienne (tenue du logement, hygiène alimentaire, compréhension de la langue, des démarches administratives, etc...). De plus, l'expérience de l'adulte sur qui on peut compter, qui est là pour nous, n'est pas toujours ancrée pour les jeunes, ce qui n'est pas sans incidence sur leur capacité à entrer en lien. L'équipe redouble d'efforts pour rendre la relation plus « flexible », car nous ressentons qu'il manque une « culture de la relation » chez nombre d'entre eux. Ainsi, les accompagnements nécessitent davantage de temps, car le temps de la création de lien, outre toutes les difficultés liées au parcours, est plus long lui aussi.

L'équipe remarque que, les difficultés étant aujourd'hui plus marquées, il est parfois nécessaire de faire « à la place » au lieu de « faire avec ». La répétition des démarches administratives ne permet en effet pas toujours une réelle compréhension des enjeux, de ce qu'il se passe, pour tous ces jeunes. Nous avons également dû être davantage créatifs, en se saisissant d'espaces où, auparavant, les jeunes pouvaient faire relais (école, travail). Ainsi, nous participons davantage aux réunions « parents – professeurs », et multiplions les contacts avec les partenaires extérieurs pour assurer un étayage contenant.

Le contexte politique actuel, mêlé aux différents propos entendus de-ci de-là, tendent à fragiliser davantage la confiance que les jeunes peuvent avoir en l'avenir. Il y a en effet de nombreuses situations, classiques au demeurant (attente de titre de séjour, d'un logement), qui génèrent de réelles angoisses parce que les jeunes se fient à ce que leurs aînés ont connu par le passé (et leur témoignent), dans un contexte général où la pression était moindre.

En outre, l'arrivée de jeunes ayant connu une première prise en charge tardivement (après 17 ans) renforce cette difficulté, dans la mesure où ils ne sont plus au même stade dans leur parcours d'accompagnement. Ainsi, nous nous retrouvons aujourd'hui à accompagner des jeunes à dessiner leur avenir professionnel, alors qu'auparavant, nous étions essentiellement là pour le sécuriser. De surcroît, on observe que les jeunes qui intègrent un CAP n'ont pour la plupart pas le niveau scolaire requis, mais ils ont été orientés en voie initiale du fait de l'enjeu de la régularisation, et de la saturation des dispositifs adaptés (UPE2A notamment).

Ainsi, il y a de plus nombreuses ruptures de parcours, avec des jeunes qui décrochent, n'arrivant plus à percevoir le sens à l'école, où la fonction éducative de cette dernière est remise en cause.

De plus, nous observons de plus importantes difficultés pour les jeunes à se penser comme sujet. La précarisation des situations familiales au pays, couplée à un discours et une projection plus pessimiste dans l'avenir, favorisent un souhait d'opérationnalisation de la migration, au détriment d'une socialisation plus globale. Ainsi, la projection se fait essentiellement par le travail, et les expériences vécues par les pairs sont souvent plus pertinentes pour les jeunes que le discours éducatif.

De surcroît, nous peinons à recruter des bénévoles (3 bénévoles actuellement), et les différentes annonces posées dernièrement n'ont pas encore permis de répondre à ce besoin. Les différentes associations pouvant permettre des actions de soutien sont elles-mêmes saturées, les éducateurs tentent alors de palier, en faisant de l'accompagnement scolaire en fonction de leur compétence.

Une variable davantage marquée en 2024 est sans conteste le rapport au travail : les jeunes sont de plus en plus stressés par leur intégration au marché du travail, du fait d'une précarisation de leur titre de séjour (les changements de statut sont de plus en plus difficile à obtenir), et d'employeurs peu scrupuleux qui usent – et abusent – de leur précarité pour imposer des conditions de travail hors du cadre légal. Il nous faut régulièrement intervenir, lorsque le jeune en est d'accord, pour rappeler aux employeurs leurs obligations.

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

La continuité des parcours n'est malheureusement toujours 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.

Par ailleurs, il serait faux de penser qu'une autonomie financière suffit à prétendre à sortir d'un dispositif de protection : cette lecture est pourtant aujourd'hui encore bien présente, et nie un nombre important de difficultés que peuvent rencontrer les jeunes.

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.

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

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

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 locale 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, la psychologue du service permet aux jeunes de bénéficier d'un accompagnement thérapeutique, ou juste d'un sas de décompression, lorsque les besoins s'en font sentir. De même, elle a pu, à plusieurs reprises, accompagner les jeunes dans des démarches extérieures de soin. Sa présence permet également une meilleure lecture des problématiques psychiques rencontrées, et donc, dans le travail d'accompagnement éducatif quotidien, de prendre davantage en compte la dimension psychique de chaque jeune pour lui permettre de s'épanouir davantage.

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. Ainsi, nous avons créé un partenariat avec le théâtre Le Maillon, et proposé un parcours de médiation artistique à 5 jeunes qui ont pu assister à des représentations, puis, à l'issue et avec l'aide d'une artiste plasticienne, restituer les émotions ressenties durant la pièce, ainsi que leur compréhension de ce qu'ils ont vu.

Par ailleurs, nous avons renoué avec une proposition de week-end collectif, où 10 jeunes et 3 professionnels sont partis près de Dijon pour un séjour culturel. Ce temps a permis de nouer des liens plus forts avec les jeunes, et ancrer la relation dans la durée.

De même, l'équipe poursuit son engagement dans la recherche de partenariat opérationnel dans les domaines de l'emploi, de la culture ou encore de l'éducation au numérique. Cependant, nous observons qu'il est difficile de mobiliser des partenaires sans être présent physiquement. Les jeunes ont de plus en plus de mal à saisir le sens des rendez-vous proposés, et c'est davantage parce que les éducateurs rendent obligatoire le rendez-vous qu'il peut avoir lieu.

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 en cours de parcours, ou 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 et SILAO (DUI)

Le logiciel MS Qualité est désormais clairement appréhendé par l'ensemble des professionnels. Il 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.

2024 a marqué l'entrée dans la démarche SILAO par l'équipe des cadres. Bien que les éducateurs n'y aient encore pas accès, un travail d'explication de l'outil a déjà commencé.

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

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. De même, un groupe d'analyse de la pratique professionnelle est proposé une fois par mois à l'ensemble des travailleurs sociaux.

4.5 Formalisation des documents socles de la structure

Les règlements de fonctionnement, livret d'accueil, DIPC et Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie ont été actualisés et sont dorénavant systématiquement remis à chaque admission.

Le souhait de mettre en place un CVS n'a pas encore pu voir le jour au regard du contexte, et cela sera un projet pour 2025.

5. 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 | 8,50 | 1 | / | 6,00 | 0,50 | / | 1,00 |
| CDD temporaire | / | / | / | / | / | / | / |
| CDD remplacement | 1,00 | / | / | 1,00 | / | / | / |
| Contrats aidés | 1,00 | / | / | 1,00 | / | / | / |
| Maitres | / | / | / | / | / | / | / |
| TOTAL | 10,50 | 1 | / | 8,00 | 0,50 | / | 1,00 |

Suite à 4 démissions, 4 nouveaux salariés ont été recrutés en contrat à durée indéterminée (CDI). De plus, un contrat à durée déterminée (CDD) a été signé pour compenser l'absence prolongée d'une salariée en longue maladie. L'accueil de ces nouveaux collaborateurs s'est fait convenablement même si l'équipe, par un nombre croissant de départs, rencontre des difficultés à accueillir, notamment de peur de voir partir à nouveau. La spécificité du champ professionnel dans lequel nous évoluons mobilise beaucoup les professionnels expérimentés dans la transmission d'un savoir-faire, et ceci ne peut être reconnu à sa juste valeur, dans la mesure où aucun dispositif permettant de valoriser (financièrement notamment) cet exercice n'existe au niveau associatif.

Des Entretiens Individuels Professionnels sont proposés par le cadre intermédiaire 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.

6. CONCLUSION

2024 aura à nouveau été une année difficile pour l'équipe éducative, tant dans les situations rencontrées que dans le fonctionnement institutionnel. Le renouvellement de la moitié de l'équipe nécessite de se réinventer, de trouver des bases communes solides, et d'avoir encore l'énergie d'accueillir.

Nous concluons le précédent rapport d'activité par le sujet de l'attractivité du travail social aujourd'hui. Bien que des efforts soient faits dans la prise en compte de l'équilibre temps de travail / vie personnelle, la précarisation des situations, le manque de moyen, et de solutions par moments, accentuent un sentiment d'impuissance, voire d'inutilité parfois, de l'exercice proposé.

Eprouvée par ce contexte et en reconstruction, l'équipe ne perd pour autant pas de vue son souhait de proposer un accompagnement réfléchi, au plus proche des besoins repérés, dans le but de permettre à chacun des jeunes accueillis de devenir un sujet agissant. Le premier pas pour devenir un sujet agissant est, il nous semble, de prendre conscience de l'impact de ses choix. Cela implique de comprendre que chaque décision, même petite, peut avoir des conséquences sur sa vie et son avenir. L'autonomie passe par cette conscience des possibilités qui s'offrent à soi et des moyens pour les saisir.

L'accompagnement que nous proposons à l'ambition de constituer un levier majeur pour leur permettre d'accéder à une vie autonome et réussie, pour des jeunes aux parcours fragilisés par des contextes de vie parfois violents, souvent dégradés et précaires. En investissant dans cet accompagnement, la société peut créer des conditions d'épanouissement et d'intégration pour une génération qui, sans ce soutien, s'exposerait à un réel risque de marginalisation.

2025 sera l'année du déploiement d'une nouvelle politique globale d'accompagnement des jeunes majeurs au niveau de la CEA. Nous ne pouvons qu'espérer qu'elle prenne en compte toutes les réalités mentionnées ci-dessus, afin d'offrir un avenir à cette jeunesse.