



Service de Mesures d'Investigation de Proximité

33 Rue du Maréchal de Lattre de Tassigny

68400 RIEDISHEIM

Pôle Protection de l'Enfance

1. EDITORIAL

2024 a été marquée par l'arrivée de **SILAO** qui, à bien des égards, est venu bousculer notre organisation : la compréhension et l'appropriation de l'outil, son adaptation aux réalités du service, les imports ayant dû être effectués en plus des retours d'expérience qu'il a été nécessaire de gérer au fil de l'eau, et souvent dans l'urgence, sont autant d'éléments nous ayant mis en mouvement et cela, à l'appui d'une pression certaine au regard des contraintes calendaires. Le travail de Madame DREYER, secrétaire de Direction, dans ce contexte, est à saluer au même titre que ses prises d'initiatives à partir du logiciel (travail de saisie, formalisation des documents types...).

SILAO marque à la fois **une évolution** et **un changement** venant questionner chez chacun *la place du numérique* dans le secteur médico-social. A travers SILAO, c'est donc tout un pan de la « démarche qualité » qui a été mis au travail, au même titre que des notions telles que « traçabilité », « responsabilité de l'ARSEA et du Service MIP » et la place occupée par les bénéficiaires dans nos pratiques.

De qualité, il en a été également question à travers l'actualisation du DUERP qui a réuni 8 professionnels (SIE68/MIP) sur 3 temps de travail.

Parallèlement à cela, la dynamique de formation est restée forte et les services AEMO68 et MIP/SIE68 ont œuvré en synergie dans l'organisation de GAP à destination des secrétaires.

Un mot cette année encore sur les actions spontanées de plusieurs professionnels qui, d'une manière ou d'une autre, se proposent d'aller au-delà de leurs missions pour favoriser le vivre-ensemble et faciliter l'organisation quotidienne. Le sentiment d'appartenance et la dimension collective du *prendre-soin* demeurent une des identités des services d'investigation. La direction souhaite saluer à cet effet l'engagement de Madame FISCHER et Monsieur FINK (Service MIP) Madame HERBIN et Madame MARQUIS (SIE68) qui depuis plus de deux ans maintenant favorisent et soutiennent ce Vivre-Ensemble.

2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

L'ACTIVITE

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------|--------|---------------|
| AGREMENT (mineurs) | 145 | 145 | 145 |
| JOURNEES PREVISIONNELLES | 26100 | 26100 | 26100 |
| JOURNEES REALISEES | 25963 | 25084 | 25733 |
| ECARTS | -0,52% | -3,89% | -1,41 % |
| EFFECTIF AU 31 DECEMBRE | 67 | 75 | 72 |
| TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE | 99,48 % | 96,11% | 98,59% |
| NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE | 144 | 146 | 134 |

Le taux de remplissage est fixé par la CEA à **98%** : l'activité est donc excédentaire.

La stabilité de l'activité résulte d'une organisation qui ne suppose aucune faille s'agissant de coordonner à notre niveau les demandes des 18 Territoires. L'adhésion des familles, élément majeur de l'intervention administrative, est de plus en plus limitée demandant aux professionnel.les de travailler avec vigueur la collaboration des parents à la mesure proposée.

L'organisation des rencontres tripartites (CEA-famille-MIP) est un exercice complexe demandant au service des adaptations certaines fautes d'un cadrage suffisamment clair de la part des Territoires. Face à la saturation des dispositifs et au défaut de mobilisation parentale, les contours de la mesure d'investigation doivent ainsi être régulièrement réaffirmés. Ce cadrage est fondamental car il évite l'éparpillement de nos missions et la perte de sens chez les professionnels. Du point de vue des familles, cet exercice permet de ne pas les tromper et de leur permettre de signer en conscience leur accord pour l'effectivité de la mesure.

Ce travail de liaison entre notre mission et les attendus des Territoires est assuré par Madame ZUMKELLER, cadre intermédiaire, qui, à l'appui d'une proximité certaine auprès des Chefs de Service Adjoints des Territoires de Solidarité, parvient à maintenir le sens premier de l'investigation administrative auprès des familles, de l'équipe et de la CEA. Il s'agit d'une course de fond qu'il est important de saluer et de souligner.

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1 Vie de l'établissement

Le SIE68/MIP s'est retrouvé au LERCHENBERG le 26/09/2024 pour la Réunion de Rentrée. L'occasion de revenir sur les perspectives 2023/2024 et de faire le bilan des actions et projets en cours.

Octobre Rose a également été un moment phare avec plus d'une vingtaine de participants tous sites confondus (MIP/SIE68). Après un Fond de Rencontre haut en couleurs organisé au mois d'octobre, les enfants des professionnels ont été mis à l'honneur avec un après-midi contes à l'occasion de la Saint-Nicolas.

Amorcé en fin d'année 2024, le Projet de service a été finalisé au cours du premier trimestre 2025.

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

Le Service MIP s'attache à travailler cette question à l'appui des rencontres partenariales organisées tout au long de l'année (MDA68, CIDFF, Territoires de Solidarité, Maison de la Protection des Familles, La Petite Ourse...). L'objectif est d'appréhender au plus juste leurs actions et d'envisager leur place pendant ou après une MIP.

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

Par sa mission, le Service MIP n'engage pas d'action sur ce point. *Autonomie et santé* sont observés sous le prisme de l'investigation et déterminent, en partie, la manière dont il pourrait y avoir danger autour d'un enfant.

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

L'innovation du service repose très largement sur l'adaptation et la créativité des professionnels à travers les rencontres avec le mineur et sa famille.

A cette heure, il ne s'agit pas tant d'innover que de créer les conditions favorables à la bonne exécution des mesures d'investigation (traducteurs, mise en sécurité...) et à ce qu'advienne l'émergence d'une relation éducative avec le mineur quand bien même la temporalité d'une MIP ne permet pas un accompagnement au long cours.

Ce point est important car il souligne également que les professionnels sont engagés de manière continue et ininterrompue dans des rencontres avec les familles. Qui dit rencontre, dit *projection, transfert/contre-transfert, devoir accuser réception d'histoires difficiles*, souvent traumatiques, *faire le pas de côté* nécessaire pour *observer une situation dans son ensemble, partir de ces mêmes observations pour élaborer de la clinique* permettant *une analyse fine et objectivée* à partir de laquelle, des propositions d'accompagnement peuvent être travaillées avec les familles. Si la créativité des professionnels repose donc sur leur capacité à s'engager continuellement dans ces cycles, si cette dynamique de travail est pour beaucoup un facteur stimulant, cet ensemble suppose toutefois que des garde-fous soient présents (le GAP, la disponibilité des cadres, les temps festifs, la dynamique d'équipe et les formations concourent à favoriser une Qualité de Vie au Travail satisfaisante. Le DUERP est la déclinaison de cette réalité...) afin d'éviter notamment l'usure professionnelle.

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

La démarche s'est formalisée pour la première fois dans l'actualisation du projet de service. Le mouvement est amorcé et repose essentiellement sur la direction. Le temps dédié à la mise en œuvre d'une démarche de qualité suggère plus de temps et

de moyens humains. La mutualisation d'un poste de RAQ sur les 4 services de milieux ouverts est une perspective intéressante. La phase d'auto-évaluation projetée pour le SIE68 en 2025 est envisagée comme devant aider les services d'investigation (MIP compris bien que l'Evaluation soit prévue pour 2027) à s'inscrire plus encore dans cette démarche.

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

SILAO rentre dans les pratiques. La direction a travaillé à un manuel à destination des professionnels (gestion documentaire et modalités de saisie).

MS Qualité a été utilisé à l'occasion de l'actualisation du DUERP. Les professionnels s'approprient peu à peu cet outil à travers les FEI. Il s'agit d'un accompagnement au long cours porté par l'ensemble des cadres.

L'actualisation du DUERP donnera lieu en 2025 à une restitution aux équipes et à la constitution d'un COPIL *fil-rouge* (*Commission Sécurité et QVCT*) dont l'objectif sera de décliner, à travers des fiches action, deux axes saillants du DUERP. Par ce biais, la direction souhaite favoriser l'expression et la participation du plus grand nombre.

4.3 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance

Actions mises en place en termes de politique de bienveillance, d'éthique professionnelle et de prévention de la maltraitance.

Les professionnels bénéficient tous d'un GAP obligatoire (Direction - cadre intermédiaire - secrétaires - travailleurs sociaux et psychologues).

Avec l'accord de Madame LOUTREL RADICE, les SIE67/68-MIP ont travaillé communément à l'adaptation de la charte associative du PPRM à la mission d'investigation. Cette déclinaison, validée en juin 2024, est au plus juste avec les limites de notre action en terme d'accompagnement et se veut un socle de repères intéressants pour les nouveaux professionnels.

Les formations (de tous types) sont par ailleurs nombreuses et visent à éviter les situations d'isolement et de rupture d'un professionnel qui serait face à une situation trop difficile à gérer.

Le management de proximité et du prendre soin, impulsé par la Direction, reste de mise : le Service MIP doit constituer un repère et un espace ressource pour les professionnels.

Rapport d'activité 2024 – *Service MIP*

4.4 Gestion des risques

- **Gestion des événements indésirables**

Nombre et nature des Evènements Indésirables Graves de l'année 2024 :

0 fiche d'évènement indésirable

- **0 liée à un mauvais comportement d'un usager vers un professionnel.**
- **0 liée à un risque professionnel.**

Si aucune fiche n'a été engagée sur le service cette année, la direction s'est entretenue avec tous les professionnels (dont un entretien en présence d'un délégué syndical) afin de désamorcer une situation de crise entre deux d'entre eux (mauvais comportement).

Cette situation résultant en partie d'incompréhensions plus larges et de fonctionnements inscrits de longue date, deux réunions de régulation ont été organisées par la direction et ont réuni l'ensemble de l'équipe.

L'intérêt des FEI est rappelé à chaque fois que nécessaire et les professionnels s'approprient peu à peu cet outil. Les retours d'expérience sont positifs et le sens de la démarche est de mieux en mieux appréhendé.

Indicateur : les professionnels verbalisent plus aisément les difficultés rencontrées et s'autorisent dès lors à évoquer leur crainte. La « mise en sécurité » est une préoccupation de tous et s'est confirmée lors de l'actualisation du DUERP.

Les retours d'expérience sont positifs et le sens de la démarche est de mieux en mieux appréhendée. Le suivi de ces fiches via MS QUALITÉ est satisfaisant et en phase avec les besoins du service.

- **Gestion des plaintes et réclamations**

Nombre et nature des plaintes et réclamations recueillies durant l'année 2024

0 plainte et réclamation.

Questionnaire de satisfaction anonyme (transmis en fin de mesure) :

Questionnaires envoyés : 85

Taux de réponse : 30%.

Lorsqu'une famille témoigne d'une plainte ou d'une réclamation en cours de mesure celle-ci est traitée par le cadre qui réceptionne cet élément. Les professionnels sont toutefois attentifs à prendre en compte et recueillir la parole des familles et à faire remonter les plaintes s'il devait y en avoir. La traçabilité n'est pas évidente sur ce point, il s'agit là d'une zone grise peu maîtrisée. Les familles occupent plus volontiers l'espace du Bilan de Fin de Mesure (ou le temps de la restitution) en cas de réclamations que le temps de la MIP.

Le Service MIP ne disposant pas d'un CVS, ces plaintes et réclamations ne font pas l'objet d'une présentation spécifique (information aux IRP est possible).

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

Le plan Vigipirate est toujours en place : l'affichage obligatoire est de mise.

RPS : La gestion de l'activité est tracée par Madame DREYER, secrétaire de Direction, et Madame ZUMKELLER, cadre intermédiaire. L'activité repose sur les sollicitations des 18 Territoires de Solidarité du Sud de la CEA (Haut-Rhin) qui pour sa part ne dispose plus de la commission de régulation des mesures administratives. Le service n'a, par ailleurs, plus d'interlocuteur privilégié au sein de la CEA (régulation, harmonisation, cahier des charges d'une MIP...).

Les entretiens professionnels sont programmés entre janvier et avril 2025.

4.5 Formalisation des documents socles de la structure

Les éléments de la loi 2002 sont actualisés à l'appui des supports transmis par le service RH. L'affichage des Droits de la Personne doit être menée dans les salles d'attente.

Le projet de service du Service MIP sera présenté au CSE en février 2025 puis au CA en avril 2025.

Le DUERP a été mis au travail lors de deux réunions pluridisciplinaires en 2024 (une réunion est projetée en janvier 2025).

4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

Si le Service MIP n'est pas engagé dans l'accompagnement, l'orientation des familles et la bonne compréhension de leur situation suggèrent toutefois des formations et des rencontres partenariales régulières.

Rapport d'activité 2024 – *Service MIP*

En 2024, le focus a été mis sur le Droit de la Famille (Place du Tiers Digne de Confiance, place des grands-parents, déchéance/retrait de l'autorité parentale...). Une première journée de formation a été organisée en 2023 et est désormais une formation *fil-rouge* : elle est organisée chaque année dans une visée d'actualisation des informations.

Dans la même dynamique, une journée de formation sur le Droit des Etrangers a été organisée. Il s'agit ici aussi d'une formation fil-rouge qui sera proposée d'une année à l'autre.

Le service est accompagné par le CIDFF pour ces formations.

La Maison de la Protection de la Famille est désormais un partenaire actif et a été invitée lors de la Réunion Générale du mois de septembre. Une seconde réunion de travail est prévue le 11/03/2025 et le 18/03/25 (Site de Colmar et Service MIP) et une intervention du Service MIP/SIE68 à la MFF est envisagée pour le mois de juin 2025.

A cette heure et afin d'objectiver la manière dont la qualité de l'accompagnement (dans sa définition la plus large) est mise en œuvre au sein du Service MIP, voici les axes saillants, spécifiques et singuliers de nos actions :

- La dimension pluridisciplinaire.
- La dimension de l'analyse collective (synthèses, soutien technique des cadres, dynamique d'équipe repérée comme soutenance par les professionnels...).
- La clinique (qui est une forme de personnalisation de l'intervention) des professionnels qui sont formés à faire, à partir de leurs observations, des analyses étayées, objectivées (à partir de champs théoriques notamment).
- La qualification et l'expérience de l'équipe.
- Le nécessaire travail en termes d'éthique professionnelle (garantir une fonction d'investigation et non d'accompagnement, recherche d'objectivité, absence de jugement, respect de l'intimité, de l'intégrité, de la sécurité des personnes...).
- La mise en place d'un cadre de travail permettant l'analyse (environnement *capacitant* avec des jeux, une qualité d'accueil, une ambiance propice à la conversation...).
- Le déploiement du numérique et la sécurisation des données (SILAO).
- La structuration et la qualité indispensable concernant le contenu des écrits professionnels (et par extension la structuration de l'ensemble de la mesure par des temps et des instances dédiés).

- La mise en œuvre d'une mesure orientée vers **l'intérêt supérieur de l'enfant** et qui peut être aussi en tant que telle une mesure de prévention de la maltraitance
- La possibilité laissée aux personnes qui sont l'objet de l'investigation de prendre conscience de leur situation et de réagir (conscientisation, activation des capacités d'autonomie, ...)
- Notre attention portée à l'environnement s'inscrit dans les recommandations éducatives héritées de la psychothérapie institutionnelle : **l'espace institutionnel comme lieu d'exemplarité**, facilitant l'observation et les opportunités éducatives.

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 | | 1 | 1 | 4 | 1.5 | 0.10 | 0.20 |
| CDD temporaire | | | | | | | |
| CDD remplacement | | | | | | | |
| Contrats aidés | | | | | | | |
| Maitres | | | | | | | |
| TOTAL | | 1 | 1 | 4 | 1.5 | 0.10 | 0.20 |

- Formations

Cette année encore la dynamique est restée très forte :

- Les épreuves projectives dans l'évaluation de l'enfant en période de latente
- Traumatismes sexuels dans l'enfance, inceste et violences sexuelles
- Le Droit de la Famille
- Le Droit des Etrangers
- L'accueil d'un public en difficulté
- Premiers Secours en Santé Mentale
- Interculturalité
- Langue des Signes Française
- Les gens du voyages

- Qualité de vie au travail

Le Vivre Ensemble est recherché autant que possible et marque une identité forte du service. La Galette des Rois, le Barbecue d'été et la Raclette de Noël sont les trois rendez-vous clefs de l'équipe. Le fond de rencontre 2024 a été marqué par un investissement sans faille d'un groupe de professionnels intersites (SIE68/MIP, tous remerciés dans l'introduction du RA) et la Participation aux *Mulhousiennes* demeure un moment de forte cohésion entre tous. D'autres temps se sont organisés au cours de l'année sous l'impulsion des professionnels et/ou des cadres.

- Prévention des risques psycho sociaux.

Les RPS ont fait leur apparition dans le DUERP pour la première fois et ont été définis selon les critères retenus par les personnes présentes au COPIL :

- Relations aux bénéficiaires et publics
- Activité/actes métiers et charge - gestion contrainte des remplacements
- Clarté des missions, objectifs et rôles. Travailleurs sociaux / psychologues
- Variations de l'activité
- Accompagner le retour d'un professionnel après un arrêt maladie
- Mise en œuvre du télétravail : Risques : - isolement professionnel – discontinuité.

souhaite être agissant et acteur de cette démarche en anticipant dès maintenant l'évaluation à venir.

La Direction a souhaité ajouter un dernier item :

- Qualité et utilité du travail, possibilité d'être pleinement acteur : Question du sens.

A cette date, le DUERP n'est pas encore finalisé (prochaine date en janvier 2025). Une restitution à l'ensemble des équipes sera organisée.

6. CONCLUSION

2024 a été particulièrement dense et plusieurs projets ont émergé en l'espace de quelques mois sollicitant chez les uns et les autres un engagement certain dans des délais contraints.

Les perspectives pour 2025 sont :

- La consolidation de SILAO (arrêter la double saisie avec SOLIS ; dématérialisation complète du dossier de l'utilisateur ; facturation depuis SILAO)
- La mise en œuvre du logiciel CEGI PLANNING
- La constitution d'un groupe de travail (sécurité et qualité de vie au travail) à l'appui des enseignements du DUERP et des axes saillants qui émaneront des entretiens professionnels.

Le service continuera par ailleurs les rencontres menées avec les territoires de solidarité et la CEA afin de travailler au plus juste les enjeux de l'investigation administrative.

Du reste, les enseignements et retours d'expérience de la phase d'auto-évaluation et d'évaluation du SIE68 permettra au service MIP de procéder à des mises en conformité et de donner plus concrètement corps aux enjeux de la démarche qualité (sensibilisation, informations données aux professionnels...). A ce titre, le service