



Service d'Investigation Educative 68

33 rue du Maréchal de Lattre de Tassigny - 68400 RIEDISHEIM

4 rue de la Houblonnière - 68000 COLMAR

Pôle Protection de l'Enfance 68

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 des secrétaires dans ce contexte est à saluer.

SILAO marque une évolution et un changement qui a mobilisé les équipes venant questionner chez chacun *la place du numérique* dans le secteur médico-social. A travers SILAO, c'est tout un pan de la « démarche qualité » qui a été mise au travail, au même titre que des notions telles que « traçabilité », « responsabilité de l'ARSEA et du SIE68 » 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 d'AEMO68 et le 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 du service d'investigation. La direction souhaite saluer à cet effet

Rapport d'activité 2024 – *Service d'Investigation Educative 68*

l'engagement de Madame MARCK, Madame HERBIN et Madame MARQUIS (Madame FISCHER et Monsieur FINK, service MIP) qui depuis plus de deux ans maintenant favorisent et soutiennent ce Vivre-Ensemble.

2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

L'ACTIVITE

	2022	2023	2024
AGREMENT*	755	755	755
MJIE PREVISIONNELLES	755	755	755
MJIE REALISEES	680	732	741
ECARTS	-75	-23	-14
STOCK AU 31 DECEMBRE	721	803	699
TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE	90.06%	96.95%	98.15%
NBRE DE MJIE SUIVIS DANS L'ANNEE	680	732	741

La lecture de l'activité s'entend en nombre de mineurs rencontrés (mesures clôturées) au 31/12/2024.

Le nombre de bénéficiaires suivis en 2024 = effectif suivi au 31/12/2024 + total sortie définitive dans l'année 2024 = 699 + 741 = 1440 mineurs

L'évolution de l'activité est positive : le delta prévisionnel/réel se réduit depuis 3 ans. Les effectifs RH étant quasiment complets, la réactivité des deux sites n'en est que plus accrue. Toutefois le site colmarien reste en prise avec une très forte activité qui dépasse nos capacités d'accueil : une liste d'attente structurelle (entre 20 à 60 mineurs certains mois) demeure malgré les ajustements effectués.

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 (SIE68/MIP). 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 St Nicolas.

5 professionnelles se sont vues remettre la médaille du Travail au mois de juin 2024. Monsieur SIVANADAME a pour sa part quitté ses fonctions dans le cadre d'une mobilité interne et Madame JACOBBERGER a fait valoir ses droits à la retraite.

Madame STOESSLÉ a pris ses fonctions de cadre intermédiaire sur le site de Colmar le 13.05.2024 occupant ainsi le poste laissé vacant pendant 9 mois.

Avant cette prise de fonction, le site de Colmar s'est engagé dans un travail de régulation avec l'aide de Madame Adèle RESCH, psychologue du travail. La direction a assuré la transition le temps de permettre à l'équipe *de se réparer* et de préparer au mieux l'arrivée d'un nouveau cadre.

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

Le SIE68 s'attache à travailler cette question à l'appui des rencontres partenariales organisées ponctuellement. L'objectif est d'appréhender au plus juste leurs actions et d'envisager leur place pendant ou après une MJIE.

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

Par sa mission le SIE68 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'investigations (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 la manière dont les professionnels sont engagés de manière continue et ininterrompue dans des rencontres avec les

Rapport d'activité 2024 – *Service d'Investigation Educative 68*

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 de manière permanente 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.

Les médiations ethnocliniques perdurent et sont bien investies pas les partenaires. Le SIE68 a d'ailleurs pris part au Plan de Prévention des Risques de Radicalisation piloté par le CEA en établissant une fiche action présentant la manière dont le dispositif pouvait intervenir en renfort dans la compréhension des situations de radicalisation.

Le recours aux interprètes est une donnée récurrente. ¼ des MJIE n'auraient pu être exercées sans cette aide qui plus que jamais engage les professionnels à pratiquer autrement leurs investigations.

Les deux derniers points mettent en exergue la nécessité pour le service de travailler de front l'interculturalité, l'éthnoclinique et le recours aux interprètes.

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.

Les phases d'auto-évaluation et d'évaluation projetées pour 2025 sont envisagées 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. Deux réunions de travail ont été effectuées par les secrétaires afin d'harmoniser les usages et avoir des repères communs. La direction a par ailleurs travaillé à un manuel à destination des professionnels (gestion documentaire et modalités de saisie). Une rencontre avec une secrétaire du SIE67 a eu lieu en fin d'année (retour d'expérience, bonnes pratiques...).

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 portés 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, le SIE67/68 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* impulsés par la Direction reste de mise : le SIE68 doit constituer un repère et un espace ressource pour les professionnels.

4.4 Gestion des risques

- **Gestion des événements indésirables**

Rapport d'activité 2024 – *Service d'Investigation Educative 68*

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

5 fiches d'évènements indésirables

- **4 liées à un mauvais comportement d'un usager vers un professionnel.**
Les magistrats sont informés et une note d'information leur parvient à chaque fois. Du reste la Direction prend contact avec la famille concernée pour signifier le rappel au règlement de fonctionnement
- **1 liée à un risque professionnel.**
Ces fiches ont toutes été traitées.

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 appréhendée.

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.

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

Lorsqu'une famille témoigne d'une plainte ou d'une réclamation 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 de l'audience de fin de mesure en cas de réclamations que le temps de la MJIE, aussi les éléments d'insatisfaction peuvent être traités à partir de l'audience.

Le SIE68 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.

La gestion de l'activité donne lieu à l'élaboration d'une fiche navette entre le SIE68-STEMO-PJJ-TPE-Direction Générale.

La consolidation de l'équipe colmarienne s'est opérée par le transfert de 0.75 ETP (de Riedisheim vers Colmar) et la contractualisation d'une CDD pour surcroît d'activité (1 ETP, 1 an ½).

A la suite d'une réunion de travail organisée en 08/2024 à la demande de la direction du SIE avec la PJJ, la liste d'attente (mesures non attribuées sous 15 jours) est prise en compte depuis le 01/09/2024 par la PJJ.

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 mené dans les salles d'attente.

Le projet de service du SIE68 a été validé par le CSE puis par le CA au cours de l'année 2024.

Le DUERP a été mis au travail lors de deux réunions pluridisciplinaires en 2024 (1 réunion est projetée en janvier 2025).

4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

Si le SIE68 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.

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 par Madame GERVAIS, cadre intermédiaire. Il s'agit ici aussi d'une formation fil-rouge qui sera proposée d'une année pour 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 invité 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 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 SIE68, 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 soutenante 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	29.46	3	3	16.84	6	0.09	0.53
CDD temporaire	1						
CDD remplacement	1						
Contrats aidés							
Maitres							
TOTAL	31.46	3	3	18.84	6	0.09	0.53

- Formations

Cette année encore la dynamique est restée très forte :

- Les épreuves projectives dans l'évaluation de l'enfant en période de latence
- 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

Rapport d'activité 2024 – *Service d'Investigation Educative 68*

- Langue des Signes Française
- Les Gens du voyage

- 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 3 rendez-vous clefs de l'équipe. Le fond de rencontre 2024 a été marqué par un investissement sans faille d'un petit groupe de professionnels intersites (SIE68/MIP) et la Participation aux *Mulhousiennes* demeure un moment de forte cohésion entre tous. D'autres moments se sont organisés au cours de l'année sous l'impulsion des professionnels.

- 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

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 GESAM ; dématérialisation complète du dossier de l'utilisateur ; facturation depuis SILAO)

- La mise en œuvre du logiciel CEGI PLANNING sur le site de Riedisheim
- 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.

Des réunions partenariales sont d'ores et déjà programmées au même titre que la réunion de rentrée réunissant en septembre 2025.

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