



**Service AEMO 68 : Colmar, Mulhouse
BASSIN et Mulhouse FLANDRES
4 rue de Mulhouse - 68000 COLMAR
Pôle Protection de l'Enfance**

1. EDITORIAL

L'année 2024 a une nouvelle fois été riche pour les professionnels du service AEMO 68, portée par un calendrier institutionnel particulièrement dense. Outre le déploiement du projet de service et le suivi des différents plans d'actions visant à améliorer la qualité des prestations, la perspective de l'évaluation par la Haute Autorité de Santé, qui a eu lieu en octobre 2024, a fortement mobilisé les professionnels. L'enjeu était de taille, tant les situations rencontrées dans le cadre des accompagnements exigent un investissement et un engagement constants à tous les niveaux de l'organisation. Au regard des cotations obtenues (3,8/4 en moyenne) et des conclusions des évaluateurs de la HAS, le service AEMO 68 remplit les missions qui lui sont confiées avec force et conviction.

Pour atteindre ce résultat probant, une autoévaluation du service a été menée avec l'appui du cabinet ALEIS CONSEIL. Le consultant nous a accompagnés dans l'identification des axes d'amélioration, en lien avec les critères impératifs définis par la Haute Autorité de Santé. Attentif à nos besoins et précis dans ses retours, il a mis en lumière plusieurs éléments nécessitant une mise à niveau, notamment en ce qui concerne les affichages obligatoires, le règlement de fonctionnement, le Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM) et le Plan de Continuité de l'Activité (PCA). Il nous a également permis de valoriser davantage les bonnes pratiques du service en matière de respect des droits des personnes, de bientraitance, d'éthique, ainsi que notre volonté de développer le pouvoir d'agir des mineurs accompagnés et de leurs parents.

Malgré un contexte politique incertain et évolutif, les mesures exercées par défaut dans l'attente d'une autre mesure, le nombre croissant de mineurs en attente d'AEMO-R, et

la problématique des mesures de placement non exécutées prises en charge par le service, l'AEMO 68 reste force de proposition pour adapter au mieux son offre aux besoins repérés.

2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

D'une part, le service AEMO 68 est désigné par le Juge des Enfants pour exercer des mesures d'Assistance Éducative en Milieu Ouvert (AEMO), telles que définies aux articles 375 et suivants du Code civil. D'autre part, il intervient à la demande de la Collectivité européenne d'Alsace (CeA) dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance, en assurant la mise en œuvre de mesures d'Aide Éducative à Domicile (AED) et d'Aide Éducative à Domicile Renforcée (AED-R), conformément à l'article L.222-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Le service accompagne ainsi plus de 1 600 mineurs âgés de 0 à 18 ans, ainsi que leurs familles, sur l'ensemble du territoire haut-rhinois. Sa capacité d'adaptation, conjuguée à la volonté affirmée de la CeA — chef de file et financeur de la protection de l'enfance — d'ajuster l'offre aux besoins repérés, a permis une diversification progressive des modalités d'intervention, tant dans le champ judiciaire qu'administratif.

Le SAEMO 68 est organisé autour de trois implantations territoriales : Colmar, Mulhouse Bassin et Mulhouse Flandres. Les sites de Mulhouse et Colmar sont distants d'environ 50 kilomètres, assurant ainsi une couverture équilibrée du département.

Le service bénéficie d'une habilitation justice datant de 2018. Sa capacité autorisée, révisée à la suite de différents arrêtés de tarification, est actuellement fixée à :

- 1 691 mesures d'AEMO,
- 262 mesures d'AED,
- 25 mesures d'AEMO-H

Dans un contexte de pression accrue sur les dispositifs de protection de l'enfance, une expérimentation a été mise en place en 2023 avec le soutien financier de la CeA (Expérimentation FILE ACTIVE). Celle-ci a permis d'augmenter temporairement la capacité du service de 120 mesures supplémentaires, grâce à l'octroi de crédits non reconductibles.

La capacité totale du SAEMO 68 s'élève ainsi à 2 123 mesures équivalent classique, auxquelles s'ajoutent 25 mesures d'AEMO-H.

L'ACTIVITE de la mission AEMO-H

	2022	2023	2024
AGREMENT	25	25	25
JOURNEES PREVISIONNELLES	9125	9125	9125
JOURNEES REALISEES	10516	10971	10854
ECARTS en nombre	1391	1846	1729
ECARTS en pourcentage	15,24 %	20,23%	18,95%
EFFECTIF AU 31 DECEMBRE	27	28	30
TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE	115,24%	120,23%	118,95%
NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE	47	57	56

L'écart lié entre l'activité prévisionnelle et l'activité réalisée s'explique par le fait qu'il y ait un poste éducatif supplémentaire pour répondre aux besoins sur la mission AEMO-H. Le service exerce non pas 25 mesures d'AEMOH mais bien 30 mesures. Le taux d'occupation réel sur la mission AEMOH à l'année est donc de 99,12%.

Par ailleurs, 65 hébergements de mineurs suivis par la mission ont été assurés en 2024 (15 dans le cadre de l'urgence et 50 ont été programmés). Pour rappel, la mission AEMO-H peut héberger des mineurs, avec l'accord de leurs parents et en informant le Juge des enfants, dans le cadre d'un hébergement exceptionnel, ponctuel ou périodique.

L'ACTIVITE des autres missions (En incluant la FILE ACTIVE)

	2022	2023	2024
AGREMENT	1953	2123	2123
JOURNEES PREVISIONNELLES	731 095	774 895	774 895
JOURNEES REALISEES	683 640	672 681	687 438
ECARTS en nombre	-47 455	-102 214	-87 457
ECARTS en pourcentage	-6,49%	-13,19%	-11,29%
EFFECTIF AU 31 DECEMBRE	1383	1497	1588
TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE	93,51 %	86,81%	88,71%
NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE	2 307	2 804	2 807

Commentaires concernant l'activité du service :

L'année écoulée a encore une fois mis en lumière la nécessité de réajuster l'offre de service en fonction des besoins observés sur le terrain. La perspective de redéploiement de postes de la mission AEMO vers l'AEMO-R en 2025 illustre cette dynamique d'adaptation. Les listes d'attente importantes (en moyenne 9 mois pour l'AEMO-R avec un « pic » à un an d'attente sur le site de Colmar en début d'année) révèlent l'urgence de proposer des accompagnements renforcés, au plus près du quotidien des mineurs et de leurs familles, parfois comme alternative au placement. Par ailleurs, la non-exécution de certaines décisions de placement accentue l'engorgement des services et pèse durablement sur les équipes, fragilisant l'attractivité des métiers et contribuant au taux d'absentéisme des personnels éducatifs.

Une sous activité structurelle sur la mission AEMO – Site de Mulhouse... compensée par une suractivité sur la mission AEMO-R

Depuis plusieurs années, nous constatons une baisse d'activité sur la mission AEMO sur le site de Mulhouse et une recrudescence des délais d'attente en ce qui concerne les mesures d'AEMO-R. L'habilitation justice datant de 2018 fixe le nombre de mesures d'AEMO à exercer sur le site de Mulhouse à 826, là où les autorisations successives au cours de ces dernières années nous ont conduits à baisser le nombre à 766 en AEMO (+ 14 mesures en renforcée pour contrebalancer cette diminution). A ce jour, pour nous avons une moyenne de 660 mineurs suivis en AEMO sur l'année 2024 sur le site de Mulhouse et plus de 80 mineurs en attente sur ce même site sur les mesures d'AEMO-R.

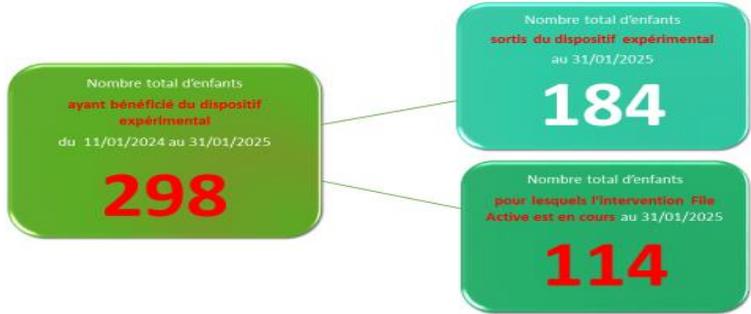
Une activité constante sur la prestation AED-R tout au long de l'année.

Une sous activité sur la mission AEMO – Site de Colmar due aux difficultés de recrutement en début d'année 2024 et à des absences non remplacée faute de candidatures.

L'expérimentation FILE ACTIVE – Crédits Non reconductibles

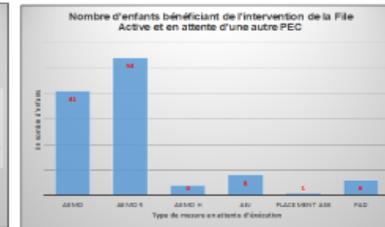
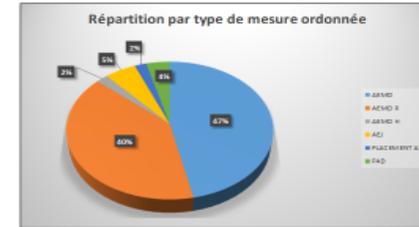
Si l'expérimentation FILE ACTIVE a permis de réduire de manière très conséquente les délais avant l'engagement des mesures ainsi que les mesures exercées par défaut (excepté les mesures en attente de placement) sur les missions AEMO et AEMO-R, nous restons en difficulté pour permettre une prise en compte dans des délais acceptables des décisions des Juges des enfants, au regard du nombre très élevé de Placement Non exécuté et des mesures d'AEMO-R en attente, non exercées.

L'expérimentation File Active en quelques chiffres...



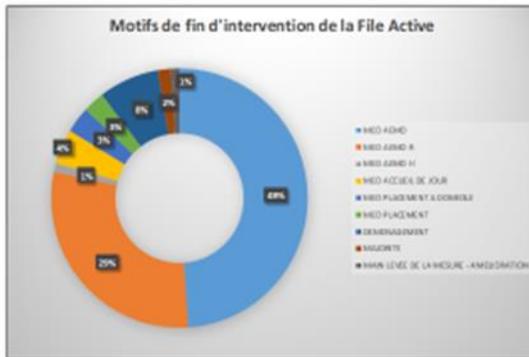
Répartition par type de mesure ordonnée

TYPES DE MESURES ORDONNÉES	NO D'ENFANTS BÉNÉFICIAIRE DE L'INTERVENTION DE LA FILE ACTIVE ET EN ATTENTE D'UNE AUTRE PEC	NO D'ENFANTS SORTIS DU DISPOSITIF FILE ACTIVE	NOMBRE TOTAL D'ENFANTS	REPARTITION
AEMO	41	96	139	46,66
AEMO R	54	65	119	36,93
AEMO H	4	2	6	2,01
AJ	8	8	16	5,37
PLACEMENT ASE	1	5	6	2,01
PAD	6	6	12	4,03
TOTAL	114	184	298	100,0



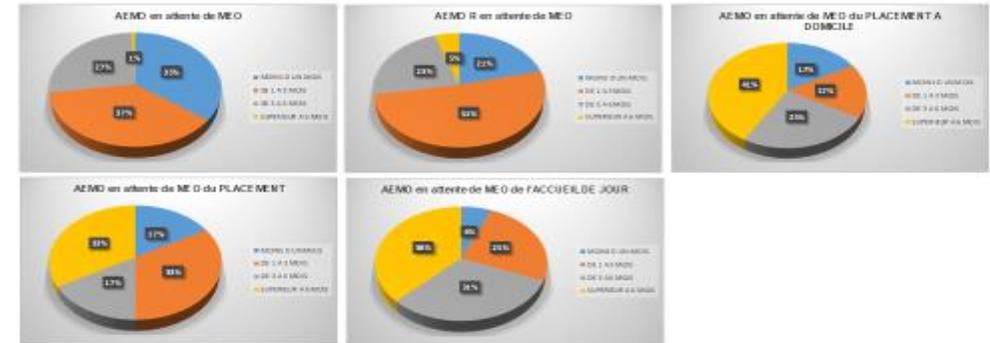
Motifs de fin d'intervention de la File Active

MOTIF DE FIN D'INTERVENTION DE LA FILE ACTIVE	EN NO D'ENFANTS	EN %	TOTAL
MEO AEMO	70	46,7	148
MEO AEMO R	54	36,5	
MEO AEMO H	2	1,3	
MEO ACCUEIL DE JOUR	6	4,0	10
MEO PLACEMENT A DOMICILE	5	3,3	
MEO PLACEMENT	5	3,3	29
DEPLACEMENT	14	9,0	
MAJORITE	3	1,9	
MANQUE DE LA MESURE - AMBULATION	7	4,5	184
TOTAL	150	100	



Durée de l'intervention en File Active, selon le type de mesure en attente d'exécution

DUREE D'INTERVENTION	TYPE DE MESURE BÉNÉFICIAIRE DE L'INTERVENTION DE LA FILE ACTIVE ET EN ATTENTE DE MEO											
	AEMO	REPARTITION	AEMO R	REPARTITION	AEMO H	REPARTITION	AEMO EN ATT DE PAD	REPARTITION	AEMO EN ATT DE PLACEMENT	REPARTITION	AEMO EN ATT D'AJ	REPARTITION
MOINS D'UN MOIS	29	39,3	26	21,0	6	6,6	2	2,7	1	1,6	1	1,6
DE 1 A 3 MOIS	52	35,4	61	50,3	1	1,6	2	2,7	2	3,3	4	5,0
DE 3 A 6 MOIS	37	26,8	37	30,7	0	0,0	5	6,7	1	1,6	5	6,3
DE PLUS DE 6 MOIS	1	0,7	6	5,0	0	0,0	5	6,7	1	1,6	5	6,3
TOTAL	129	100	129	100	6	100	12	100	6	100	16	100



Les mesures en attente

Au 31.12.2024, le récapitulatif des mesures en attente de mise en œuvre par mission pour le SAEMO 68 était le suivant :

93 mineurs étaient en attente de placement, dont :

- 20 suivis par la mission FILE ACTIVE
- 55 accompagnés en AEMO
- 15 accompagnés en AEMO-R
- 2 accompagnés en AEMO-H
- 1 était sans aucun suivi (démarrage ultérieur)

80 mineurs étaient en attente d'AEMO Renforcée, dont :

- 49 suivis par la mission FILE ACTIVE
- 23 accompagnés en AEMO
- 3 mineurs avec un démarrage ultérieur
- 5 était sans aucun suivi

5 mineurs en attente d'AEMO avec Hébergement dont :

- 4 accompagnés en AEMO
- 1 était sans aucun suivi

57 mineurs en attente d'une AEMO, dont :

- 52 suivis par la mission FILE ACTIVE
- 5 mineurs étaient sans aucun suivi

MOUVEMENTS (ADMISSIONS ET SORTIES) au 31/10/2024

Nous n'avons pas les données sur l'ensemble de l'année 2024, du fait de l'inopérance de l'interopérabilité des logiciels SOLIS et SILAO. Ainsi, nous ne sommes en mesures que de communiquer les éléments jusqu'au 31.10.2024.

	JUDICIAIRE	AED	TOTAL	AEMO-H	File Active
TOTAL MESURES ENTREES jusqu'au 31/10/2024	554	109	663	25	248
TOTAL MESURES SORTIES jusqu'au 31/10/2024	523	98	621	17	244
TOTAL MESURES EN COURS AU 31/10/2024	1 592	217	1 809	39	133

ADMISSIONS - PROVENANCE	AEMO	AED	AEMO-R	AED-R	AEMO-H	File Active
ASE	57	1	6	1	2	19
ESPACES SOLIDARITE		7	4			0
UGES (DES ENFANTS, JAF, Tutelles) - PARQUE	54		4			17
LIEU DE PLACEMENT	6					6
SERVICE DE MILIEU OUVERT	33	1	10	3	14	11
SERVICE D'INVESTIGATION	183	1	27		6	125
POLICE/GENDARMERIE	86		13		2	25
PJJ			1			0
AUTRES DEPARTEMENTS	44		4		1	18
AUTRES (Famille, EN, Hopitaux...)	15	71	7	24		27
TOTAL ADMISSIONS	478	81	76	28	25	248

SORTIES - MOTIF DE SORTIE	AEMO	AED	AEMO-R	AED-R	AEMO-H	File Active
EVOLUTION POSITIVE	170		31		2	4
MAJORITE	30	1	7		1	2
PLACEMENT						0
DEMENAGEMENT	6	1	2			8
NON ADHESION	17	4			1	0
RETOUR AU DOMICILE	1	22		4		0
ARRET ANTICIPE	191	43	46	4	12	13
AUTRES MOTIFS	9	5	12	10	1	217
BASCULEMENT EN JUDICIAIRE OU PENAL	1	1		3		0
BASCULEMENT EN ADMINISTRATIF						0
TOTAL SORTIES	425	77	98	21	17	244

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1 Vie de l'établissement

Plusieurs actions ont été mises en place afin de favoriser le lien familial, l'expression des jeunes et leur épanouissement personnel. Un projet Futsal "parents-enfants" a par exemple été élaboré et décliné en quatre phases, chacune adaptée à une tranche d'âge spécifique. Des entraînements mensuels ont permis de créer une dynamique positive, ponctuée par des tournois intergénérationnels organisés à chaque période de vacances scolaires. Ce projet a fortement été investi par les enfants et leurs parents, témoignant de l'engagement de tous autour de cette médiation par le sport.

Parallèlement, un groupe d'expression a été constitué autour d'ateliers artistiques à visée psychoéducative. Destinés à un petit groupe de jeunes âgés de 12 à 15 ans, ces ateliers ont offert divers supports créatifs permettant à chacun de s'exprimer librement. Le choix d'un effectif réduit – six participants maximum – visait à instaurer un climat de confiance propice à la parole et à l'introspection.

Par ailleurs, un séjour de trois jours a été organisé en juillet 2024 dans les Vosges par l'équipe d'AEMO-H. Cette parenthèse hors du cadre familial et de l'environnement quotidien a permis à huit jeunes de vivre une expérience enrichissante, accompagnés de quatre éducateurs. Tout au long de cette escapade, les participants ont alterné entre activités ludiques et temps de vie quotidienne, comme la préparation collective des repas, favorisant ainsi l'autonomie et la coopération. Les jeunes se sont pleinement investis dans ce projet, faisant preuve d'entraide et d'une belle dynamique de groupe. Le séjour a laissé place à de nombreux souvenirs positifs qu'ils ont ensuite partagés avec leurs familles. Un temps de bilan a été organisé au retour, en présence des jeunes, de l'équipe éducative, du Directeur ainsi que des évaluateurs de la HAS, permettant à chacun de témoigner de cette expérience collective et de valoriser les compétences développées pendant le séjour.

Enfin, le KIWANIS a permis à des jeunes accompagnés de vivre une expérience inoubliable : un baptême de l'air. Cette action a eu lieu le samedi 25 mai 2024 à l'aérodrome de Colmar. Une douzaine d'enfants ont ainsi pu prendre place à bord d'avions et survoler la plaine d'Alsace, les châteaux alsaciens, les remparts de Neuf-Brisach... Soutenus par leurs parents qui se sont déplacés sur le tarmac pour assister à cet événement, les enfants étaient ravis de cette expérience qui sera pour eux inoubliable. La météo très clémente et ensoleillée a rendu cet événement « magique ». Chaque enfant s'est vu remettre un diplôme attestant son baptême de l'air et une photo souvenir.

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

Une procédure de relais entre les missions existe et balise la manière dont les relais s'opèrent en cas de changement de mission au sein du service. Des relais sont effectués par les professionnels avec les partenaires qui prennent en compte un accompagnement dans la continuité de celui assuré par le service. Les échanges avec les partenaires (concertations, synthèses, commissions famille) font partie intégrante du travail réalisé par les professionnels du service de sorte à favoriser la transmission des éléments et la continuité et la fluidité des parcours des bénéficiaires. Par ailleurs, la mesure unique est aussi en réflexion (cf. projet de service) et permettra, sur le moyen ou long terme de mieux garantir la fluidité et l'agilité entre les prestations/missions proposées par le service. Ce « chantier » a été engagé en fin d'année 2023 dans le cadre du déploiement du projet de service mais devra être réévalué en fonction des orientations stratégiques définies par l'Aide Sociale à l'Enfance.

Un renforcement et une fiabilisation des outils (notamment loi 2002-2) utilisés par le service sur les deux sites permet de mieux recenser les souhaits, les avis et commentaires des bénéficiaires (parents et enfants) et de se projeter vers la concrétisation du Projet Pour l'Enfant (PPE).

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

Les travailleurs sociaux intervenants au profit des mineurs mènent les actions liées à leur accès à l'autonomie et à la santé en soutenant les détenteurs de l'autorité parentale ou des tiers dans les démarches à entreprendre. Pour ce faire, ils sont en lien avec l'ensemble des interlocuteurs « gravitant » autour de la situation des mineurs suivis (professionnels des territoires de solidarité, de l'éducation nationale, de la pédopsychiatrie par exemple) mais aussi les multiples partenaires issus du droit commun (prévention spécialisée, mission locale, pôle emploi, associations).

Par ailleurs, ils orientent les mineurs vers les bons interlocuteurs en ce qui concerne leur projet préprofessionnel et les accompagnent directement pour qu'ils puissent au mieux réussir leur passage vers la majorité.

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

Le pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité, ainsi que le déploiement du projet de service, sont assurés par deux instances complémentaires : le Comité de Pilotage (COFIL) et le Comité de Direction (CODIR).

Le COFIL, mis en place au début de l'année 2024, est composé de représentants issus de l'ensemble des fonctions et missions du service. Il se réunit trois fois par an et se concentre sur le suivi opérationnel des actions définies, dans une logique d'amélioration constante. Entre les réunions, les membres du COFIL assurent l'avancement des actions dont ils sont référents, en mobilisant, lorsque cela est possible, d'autres professionnels du service. Un suivi régulier est effectué entre chaque session afin de garantir une mise en œuvre pragmatique et cohérente.

Parallèlement, des échanges réguliers et informels sont encouragés avec les professionnels de terrain, sur chacun des sites, en plus des réunions d'unités éducatives hebdomadaires animées par les cadres intermédiaires. Les échanges avec les représentants de proximité sont également des espaces de régulation qui contribuent à renforcer l'implication de chacun dans le suivi du plan d'actions global, tant sur le plan organisationnel que dans la mise en œuvre des missions éducatives.

Dans une optique de soutien aux pratiques professionnelles, des Groupes d'Analyse des Pratiques (GAP) sont proposés à l'ensemble des catégories professionnelles : psychologues, travailleurs sociaux, personnels administratifs et cadres. Ces temps d'échanges offrent un espace de réflexion et de prise de recul, indispensable dans un quotidien rythmé par l'accompagnement de mineurs exposés à des situations de danger.

Le Plan de Développement des Compétences (PDC) du service répond à un double objectif : d'une part, satisfaire les demandes individuelles de formation exprimées par les professionnels, et d'autre part, proposer des formations collectives adaptées aux besoins du service. Nous proposons une offre de formation variée, incluant :

- des formations techniques (SST, habilitation électrique, etc.) ;
- des formations cliniques
- des formations dites "socle" (écrits professionnels, prise de parole, techniques d'entretien, etc.).

À cela s'ajoute une journée d'étude thématique annuelle, ouverte à l'ensemble des professionnels. La thématique abordée en 2024 a été « Mobiliser les compétences parentales ». D'autres formations sont également accessibles grâce à des

financements mutualisés au sein de l'association. Enfin, chaque professionnel peut participer, à titre individuel, à une journée de formation ou d'étude gratuite par an, sous réserve d'en faire la demande auprès de son supérieur hiérarchique.

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

Dans le cadre du renforcement de la démarche qualité et du pilotage stratégique, plusieurs outils numériques ont été intégrés ou sont en cours de déploiement au sein du service.

Depuis janvier 2024, le logiciel MS QUALITÉ a été déployé auprès de l'ensemble des professionnels, qui ont tous bénéficié d'une formation à son utilisation. Cet outil centralise les différents plans d'actions liés au projet de service et à l'amélioration continue de la qualité. Il offre également un accès à la base documentaire de l'ARSEA ainsi qu'à de nombreuses fonctionnalités utiles au pilotage global du service.

MS QUALITÉ permet notamment :

- le suivi des avancées du projet de service,
- la mise à jour et le suivi du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) par site,
- Le recensement et la gestion des travaux en cours ou à réaliser,
- la traçabilité des événements indésirables,
- le suivi des recommandations suite au contrôle de fonctionnement CeA/PJJ,
- l'intégration des recommandations formulées par la Haute Autorité de Santé,
- le pilotage du Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM).

Depuis octobre 2024, MS QUALITÉ est également utilisé pour la gestion des enquêtes de satisfaction, diffusées en fin d'accompagnement auprès des parents et/ou représentants légaux. Cet outil contribue à la consolidation d'une culture de l'évaluation et de la participation des usagers.

Par ailleurs, le logiciel SILAO, dossier unique informatisé (DUI), est en cours de déploiement. La reprise des données a débuté en novembre 2024. Cette évolution s'inscrit dans le cadre du Ségur Numérique, en réponse aux exigences nationales en matière de sécurité des données et d'interopérabilité des systèmes d'information médico-sociaux.

4.3 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance

Une attention constante est portée à la protection des personnes accompagnées contre toute forme de maltraitance, ainsi qu'au respect de leurs droits fondamentaux.

La Haute Autorité de Santé définit la bienveillance comme « une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins ». Cette approche est largement intégrée dans nos pratiques professionnelles et inscrite dans le projet de service. Toutefois, il apparaît nécessaire de valoriser davantage cette définition actualisée auprès des professionnels, et d'engager un travail collectif pour l'approprier pleinement dans les pratiques du quotidien.

Un Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM) spécifique au service a été élaboré en cohérence avec le PPRM associatif. Ce document constitue un socle essentiel dans la prévention, la détection et la gestion des risques liés aux situations de maltraitance.

L'éthique professionnelle, quant à elle, est abordée régulièrement par les équipes, notamment lors des Réunions d'Unité Éducative (RUE) et des Groupes d'Analyse de la Pratique (GAP). Les thématiques abordées incluent la confidentialité, le respect de l'intimité des personnes, ou encore les dilemmes éthiques rencontrés dans l'accompagnement. Un projet de base documentaire est également en cours, visant à assurer une veille clinique et juridique continue. Ce travail est porté par des membres du COPIL, en lien avec les autres professionnels du service et en cohérence avec les textes de référence du secteur.

La praxis, ou réflexion dans l'action, constitue un fondement de l'intervention éducative et un repère fort de l'identité du service AEMO 68. Les pratiques professionnelles s'inscrivent dans le respect des codes de déontologie, notamment ceux des assistants de service social et des psychologues. De plus, le partage d'informations avec les partenaires extérieurs est strictement encadré par les règles du secret professionnel. Les familles sont systématiquement informées des communications effectuées entre le service et ses partenaires, en cohérence avec les principes de transparence et de co-construction de l'intervention.

Enfin, l'équipe pluridisciplinaire joue un rôle central dans la régulation des situations complexes, grâce à une dynamique d'échanges, de retours d'expérience et de feedback entre pairs. Cette posture permet aux professionnels de ne pas rester isolés face à des situations sensibles, tout en favorisant une évolution continue des pratiques sous le regard bienveillant et exigeant du collectif. Cette ouverture à la réflexion critique, véritable levier de qualité, constitue une force du service et anime le quotidien de ses équipes.

4.4 Gestion des risques

- **Gestion des événements indésirables**

Les Fiches d'Événements Indésirables sont dorénavant gérées via le Logiciel MS Qualité.

12 Fiches d'Événements Indésirables ont été rédigées par les professionnels du service sur l'ensemble de l'année 2024. Sur ces 12 FEI, les deux tendances repérées sont les violences verbales et/ou menaces de mort des bénéficiaires envers les personnels du service (7) et l'enregistrement d'entretiens à l'insu des professionnels ou propos diffamatoires (3 situations).

Les faits évoqués ci-dessus étant répréhensibles sur le plan pénal, des signalements à l'autorité judiciaire ont été réalisés en plus des notes d'incident envoyées au Juge des enfants. Dans certaines situations, des dépôts de plainte ont été effectués par les salariés et le service.

Nous travaillons actuellement à la rédaction d'une procédure interne de gestion de ces situations en cohérence avec les procédures associatives.

- **Gestion des plaintes et réclamations**

Actuellement, les plaintes et réclamations sont consignées dans un classeur et proviennent principalement de courriers ou de mails adressés par les familles, généralement accompagnés d'une demande de rendez-vous avec la direction. Le recensement, l'analyse et l'évaluation de ces plaintes et réclamations seront prochainement traités via le Logiciel MS QUALITE. En attendant, nous avons ajouté le document « plainte et réclamation » en annexe du livret d'accueil.

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

- Plan de continuité de l'activité et de la Gestion des Risques à jour pour chaque site.
- DUERP à jour pour chaque site.
- Mise en place d'un système de ventilation (VMI) au sous-sol sur le site de Colmar.
- Mise en conformité des locaux sur le plan de l'accessibilité sur le site de Colmar.
- Mise en place de nez de marche sur les sites de Mulhouse Bassin et Colmar.

4.5 Formalisation des documents socles de la structure

Signature d'une Convention de partenariat avec la Cour d'appel de Colmar dans le cadre du Programme Judiciaire de Prévention des Dérives Radicales (PJPDR).

Création d'une enquête de satisfaction via le Logiciel MS Qualité.

Création de plaquettes de présentation du service à destination des partenaires.

Rédaction d'une Fiche Repère « Cadrage Astreintes ».

Rédaction/Actualisation des procédures suivantes :

- « Affichages sur site ».
- « Accueil nouveaux salariés – Marrainage/Parrainage »
- « VAE et temps de travail/déplacements »
- « Notification des décisions aux mineurs de plus de 13 ans »

4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

- Droits de la personne accompagnée

Dès l'engagement de la mesure, les bénéficiaires reçoivent le livret d'accueil et ses annexes, à savoir, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, la charte de la bientraitance et de l'éthique, les documents présentant la personne qualifiée, un formulaire de plainte et réclamation et trois autorisations à signer (transport, activités, droit à l'image). Ces documents détaillent leurs droits, les modalités d'accompagnement et les recours possibles en cas de litige ou de mécontentement.

Le DIPC (Document Individuel de Prise en Charge) initial est présenté et signé par les détenteurs de l'autorité parentale, le mineur et le personnel éducatif référent. Suite à un aller-retour avec le secrétariat du service pour signature du cadre intermédiaire, le document est ajouté au dossier. Le document finalisé avec toutes les signatures est ensuite transmis aux bénéficiaires. Nous nous efforçons de favoriser l'information et la participation des familles aux décisions les concernant tout au long du parcours, notamment à travers la mise à jour régulière des DIPC et de leurs avenants.

De plus, une nouvelle circulaire de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) datant de janvier 2024 est venue rendre obligatoire la notification des jugements aux mineurs de plus de 13 ans, avec remise en main propre du jugement.

Nous veillons à ce que les informations concernant les droits des personnes accompagnées soient bien comprises et accessibles, et nous y veillerons encore davantage à l'avenir avec l'utilisation accrue de la méthode FALC (Facile à lire et à

comprendre). Par ailleurs, les dossiers des bénéficiaires sont numérisés et gérés avec soin par nos personnels administratifs. Nous utilisons un réseau informatique sécurisé répondant aux normes RGPD (Règlement Général de Protection des données) et les dossiers informatiques sont centralisés par site. Nous disposons d'un local de stockage des dossiers adapté à Mulhouse et à Colmar. Une armoire a été aménagée sur le site de Colmar pour que les dossiers soient rassemblés à un seul endroit.

Les affichages obligatoires en matière de droit des personnes accompagnées sont affichés dans les salles d'attente sur chaque site.

- Expression et participation de la personne accompagnée

Si dans la construction du projet de service 2023-2027, les bénéficiaires n'ont été que peu associés au processus d'élaboration, l'intention est de davantage favoriser leur participation active à sa mise en œuvre concrète. D'ailleurs, le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées en est un des axes forts, ce qui se remarque dans la réactualisation des documents internes, procédures liées au suivi et à l'accompagnement des mineurs et de leurs parents.

Les contraintes liées à l'étendue du service, le nombre très important de personnes accompagnées et la multiplicité des situations rencontrées peut être un frein pour faire participer les enfants et leurs parents au fonctionnement du service.

Par contre, des actions sont mises en place pour favoriser l'expression des mineurs et de leurs parents dans le cadre des accompagnements (médiations éducatives individuelles et collectives, séjours, recueil des souhaits, avis et commentaires dans le cadre des entretiens).

- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

La construction des projets personnalisés avec les mineurs et leurs parents a fait l'objet d'une attention toute particulière, autour d'un double objectif : renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées et favoriser leur participation active. Ainsi, la co-construction et la personnalisation des projets d'accompagnement sont au cœur de notre mission. Nous mettons tout en œuvre pour adapter nos interventions aux besoins spécifiques des familles, en assurant une évaluation continue des situations. Chaque projet personnalisé est ajusté tout au long de l'accompagnement, depuis l'engagement jusqu'à la clôture de la mesure. Ces ajustements s'opèrent en fonction des objectifs initiaux, des ressources mobilisables et des circonstances propres à chaque intervention.

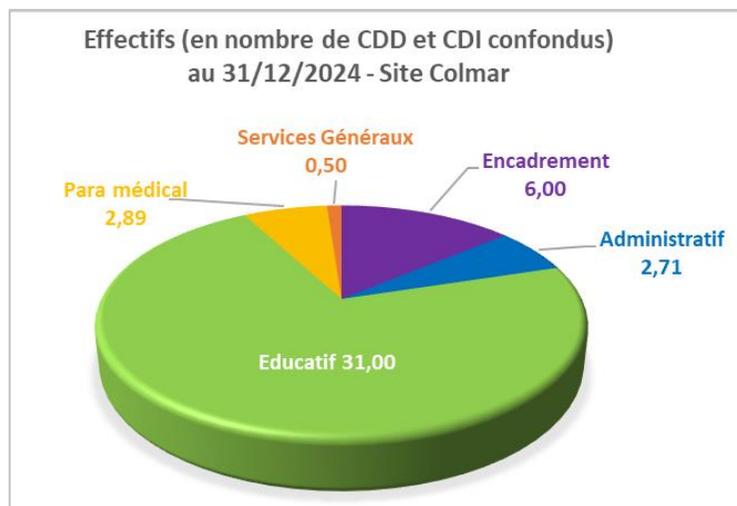
5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2024

Site de Colmar

2022	2023	2024
41,09	38,69	43,10

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein) AEMO 68 SITE COLMAR

2024	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Services Généraux
CDI	39,30	5,00	2,71	28,20	2,89	0,50
CDD temporaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CDD remplacement	3,80	1,00	0,00	2,80	0,00	0,00
TOTAL	43,10	6,00	2,71	31,00	2,89	0,50

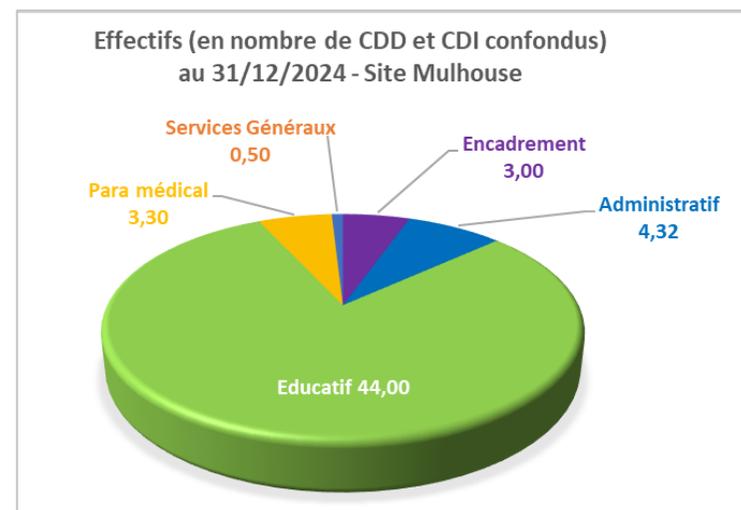


Site de Mulhouse Bassin

2022	2023	2024
49,12	52,64	55,12

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein) AEMO 68 SITE MULHOUSE

2024	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Services Généraux
CDI	48,82	3,00	4,32	38,00	3,00	0,50
CDD temporaire	0,30	0,00	0,00	0,00	0,30	0,00
CDD remplacement	5,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00
Contrats aidés	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00
TOTAL	55,12	3,00	4,32	44,00	3,30	0,50

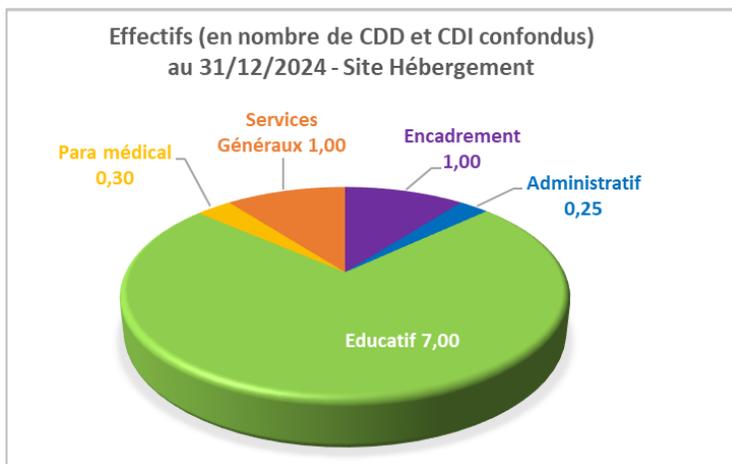


Site de Mulhouse Flandres (AEMO-H)

2022	2023	2024
9,25	9,55	9,55

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein) AEMO 68 SITE Hébergement

2024	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Services Généraux
CDI	6,55	0,00	0,25	5,00	0,30	1,00
CDD temporaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CDD remplacement	2,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00
Contrats aidés	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00
TOTAL	9,55	1,00	0,25	7,00	0,30	1,00



6. CONCLUSION

L'année 2024 a une nouvelle fois mis en lumière le professionnalisme et l'engagement constant des équipes du service AEMO 68 en faveur des enfants accompagnés, malgré un contexte politique incertain et des contraintes budgétaires persistantes.

Les résultats obtenus lors de l'évaluation HAS attestent de la pertinence des orientations prises par le service et témoignent de l'investissement de tous les professionnels. Qu'il s'agisse de l'accompagnement des mineurs et de leurs familles, de l'actualisation des outils internes, du développement des compétences des équipes ou encore de la mobilisation dans des projets collectifs, les dynamiques enclenchées par le service démontrent une volonté forte de poursuivre l'amélioration continue de la qualité et de répondre de manière individualisée aux besoins des bénéficiaires.

Les défis sont nombreux : l'accroissement du nombre de mineurs en attente, la complexité des situations rencontrées, les difficultés structurelles liées à l'attractivité des métiers ou encore la nécessaire adaptation de l'offre à l'engagement des dispositifs.

Néanmoins, le service reste résolument tourné vers l'avenir. Les actions engagées en matière de continuité et de fluidité des parcours, de participation des personnes accompagnées, de prévention des risques de maltraitance, ou encore de développement de l'autonomie, sont autant de leviers qui permettent de maintenir le cap, malgré les tensions conjoncturelles.

Face à ce constat, cinq axes ont orienté notre réflexion et nos actions : développer des mesures renforcées, adaptées à la complexité des situations ; réduire les délais d'attente par une gestion des mesures en file active ; harmoniser les moyens et pratiques entre les territoires du Bas-Rhin et du Haut-Rhin (passage de 30 à 27 mineurs suivis par travailleur social) ; améliorer les conditions d'exercice professionnel afin de prévenir les risques psychosociaux ; renforcer les partenariats stratégiques dans une logique de co-construction.

Le service AEMO 68 réaffirme ainsi son engagement dans une double dynamique de transformation de l'offre et d'amélioration continue de la qualité, aux côtés de la CeA et de l'ensemble de ses partenaires.

- Formations : 1 journée de conférence par an, qui regroupe toute l'équipe éducative autour d'une même thématique (en 2024 : « mobiliser les compétences familiales), formations mutualisées avec d'autres services de l'ARSEA (triptyque avec l'AEMO 67, l'accueil d'un public en difficulté pour les personnels administratifs), premiers secours en santé mentale, l'accompagnement du tout petit et de sa famille en protection de l'enfance.

Des formations individuelles ont également été proposées et deux professionnelles ont suivi celle de tuteur/maître d'apprentissage. D'autres ont bénéficié de formations gratuites grâce à des partenaires.

- Accueil et intégration des nouveaux professionnels : accueil de 3 stagiaires à Mulhouse + 3 à Colmar. Apprenties : 1 à Mulhouse 1 sur la mission AEMO-H. 6 personnes ont pu participer aux matinées d'intégration proposée par la Direction Générale.
- Espaces de soutien des professionnels : Les réunions pour les nouveaux professionnels ont été repensées pour mieux répondre aux besoins et seront à nouveau proposées à partir du mois de mars 2025.