



RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Services

AEMO

AEMO à moyens renforcés

**Action Educative en Milieu Ouvert et Action
Educative en Milieu Ouvert à moyens renforcés**

Site de QUIMPER
16 route de Plogonnec
29000 QUIMPER
Tél : 02.98.10.38.00

Siège de Brest
15 rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU
Tél : 02.98.33.34.00

Site de MORLAIX
12/14 route de Carhaix
29600 SAINT MARTIN DES CHAMPS
Tél : 02.98.62.12.00

Adresse postale
CS 82927
29229 BREST CEDEX 02

Le Service d'Action Educative en Milieu Ouvert exerce des mesures prononcées par les Juges des Enfants au titre des articles 375 et suivants du Code civil. Les mandats concernent des mineurs dont la santé, la sécurité, la moralité sont en danger ou dont les conditions d'éducation ou de développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises.

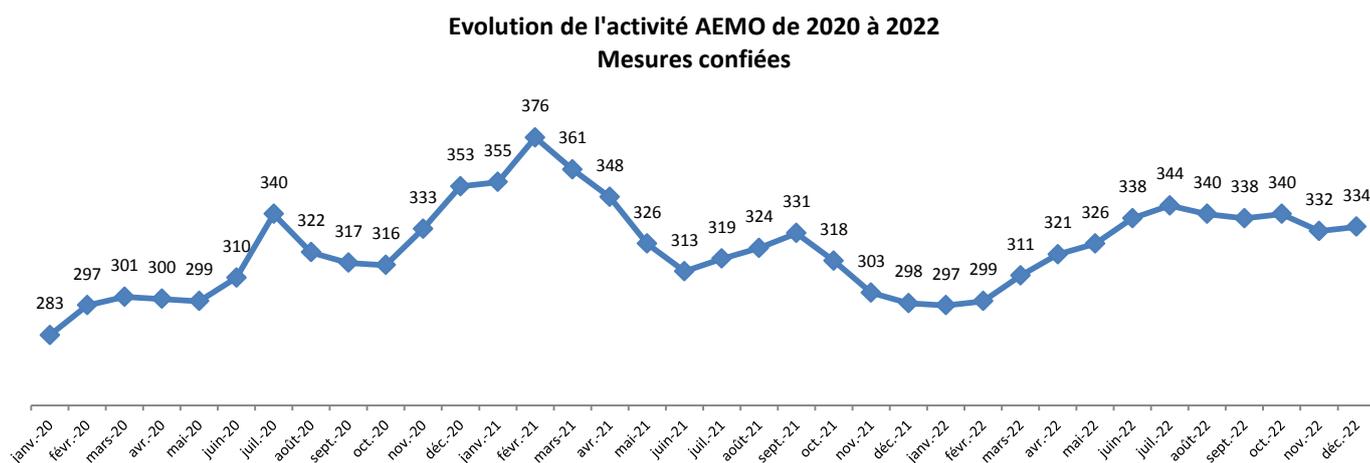
L'action éducative tend à faire cesser le danger auquel l'enfant est exposé en favorisant l'émergence d'un fonctionnement familial compatible avec sa sécurité. Les objectifs de l'intervention pour chaque situation sont fixés par le magistrat et les modalités sont adaptées à la situation et à l'âge du mineur. Le référent intervient principalement à partir du domicile en lien avec l'environnement familial et social de l'enfant.

L'évolution de l'activité du service depuis plusieurs années a justifié l'octroi de moyens complémentaires et le développement d'un nouveau service d'AEMO à moyens renforcés. Cette mesure (AEMO R) poursuit comme l'AEMO classique un objectif de maintien ou de retour au domicile des enfants pour lesquels une situation de danger est identifiée. L'éducateur intervient ici de manière plus soutenue et, au besoin, avec l'accompagnement des autres professionnels du service : Technicienne en Intervention Sociale et Familiale, animatrice, infirmière.

Evolution de l'activité

L'ACTIVITÉ DU SERVICE AEMO

Au 31 décembre 2022, le nombre de mesures confiées au service est de 334. La liste d'attente s'est à nouveau allongée générant des délais de prise en charge. Notons que depuis 2020, le nombre de mesures confiées se situe pratiquement en permanence au-dessus de 300 mesures, la réduction du nombre de désignations fin 2021 étant circonstanciée à une demande du service dans un contexte de réduction de capacité.

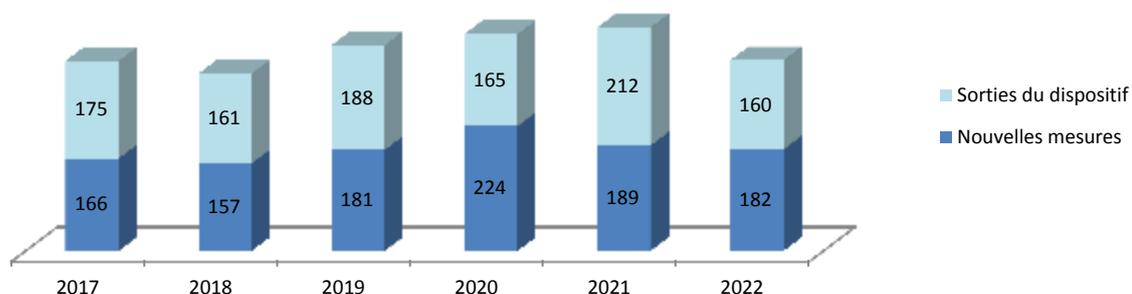


Le nombre de mesures confiées est resté supérieur à la capacité du service de sorte que le taux d'occupation dépasse 100 % avec un nombre total de mesures exercées de 423 en 2022.

ACTIVITE	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Capacité autorisée	296	282	268	268	268	268	277	282	268
Activité en nombre de mesures	293.31	276.23	266.83	267.49	270.76	270,07	279.88	284.50	268.77
Activité en nombre de journées	107 062	100 823	97 661	97 633	98 827	98 574	102 437	103 844	98 102
Taux occupation	99.09%	97.95%	99.56%	99.81%	101.03%	100.77%	101.04%	100.89%	100.29 %

Nous relevons un ralentissement des sorties par rapport à 2021, mais qui reste globalement conforme aux chiffres des années passées. Notons cependant que le nombre de sorties avait diminué en 2020 dans le contexte des prorogations de mesures en période de crise sanitaire. La même observation peut être faite pour l'année 2022.

Flux des mesures AEMO exercées entre 2017 et 2022



La durée moyenne des mesures exercées reste stable, soit 19.03 mois.

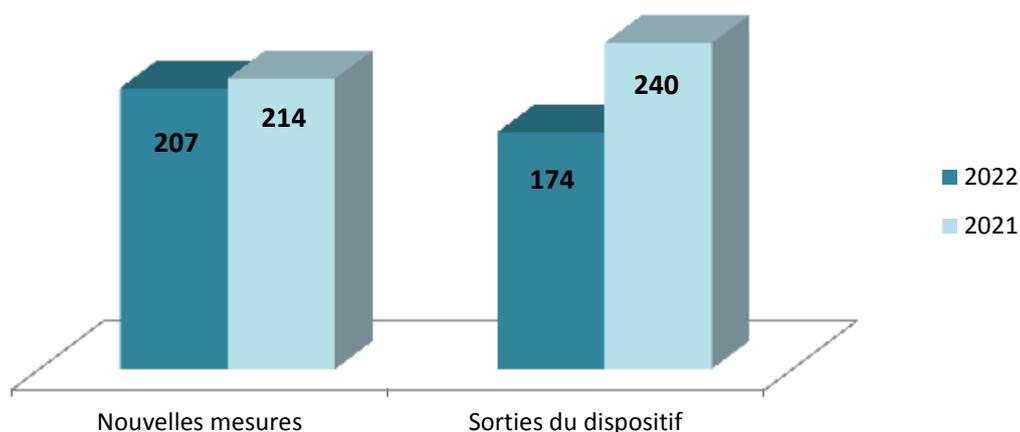
Notons cependant l'impact des prorogations de mesures observées dans les contextes de vacance de postes dans les Tribunaux Pour Enfants (fin du dernier trimestre 2022 au TPE de QUIMPER et fin du deuxième trimestre 2022 au TPE de BREST).

Nous relevons par ailleurs un allongement de la durée des mandats confiés en lien certainement avec les délais de prise en charge. Ainsi, sur le total des nouvelles mesures confiées en 2022, 42 % ont une échéance supérieure à 18 mois, la proportion pour 2021 se situait à 37 %.

En moyenne, la première échéance des mesures confiées est de 16,50 mois en 2022 ; elle était de 15,16 mois en 2021.

Si le nombre d'entrées apparaît stable par rapport à l'année passée, nous notons le fort ralentissement à Quimper avec 5 orientations sur l'ensemble du dernier trimestre pour une trentaine les années passées.

Flux des mesures confiées AEMO



ORIENTATIONS EN SORTIE DU DISPOSITIF

Service AEMO

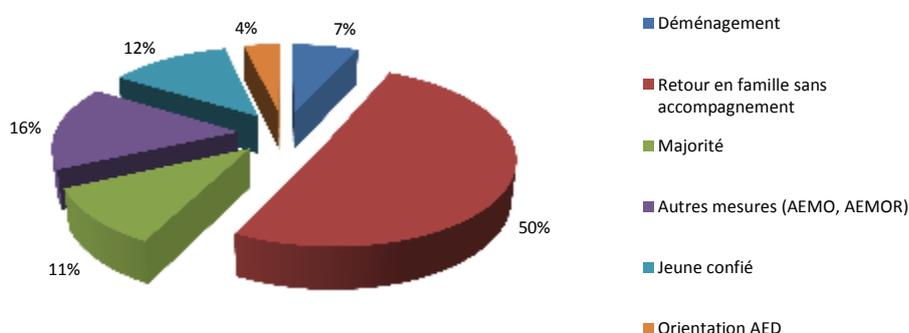
En ce qui concerne les sorties, l'année 2022 se caractérise par une diminution du nombre de fins de mesures au regard de l'année 2021 durant laquelle le service comptabilisait une augmentation de capacité sur une partie de l'année. Le nombre de sorties se rapproche ainsi des années 2018 et 2019. Notons par ailleurs les prorogations intervenues durant l'année et l'allongement des échéances.

Les orientations témoignent d'une diminution de la proportion de mainlevées sans accompagnement par rapport à l'an passé (80 enfants soit 50 % des sorties pour 56 % en 2021).

La proportion d'orientation vers l'ASE en fin de mesure diminue également de 2 points ; cela concerne 20 enfants en valeur réelle, dont 6 en orientation PEAD.

Les orientations en AEMO à moyens renforcés augmentent dans un contexte global d'accroissement des orientations en attente d'un dispositif renforcé.

Sorties du dispositif des mesures AEMO exercées Année 2022



Aide Educative à Domicile

Le service d'AEMO de l'UDAF 29 a expérimenté la mise en place d'AED en lieu et place d'un renouvellement dans des situations pour lesquelles l'adhésion de la famille est acquise et l'amélioration de la situation en cours du fait d'une intervention judiciaire préalable.

Leur nombre diminue cette année en lien avec les interrogations qui ont présidé à la poursuite de cette expérimentation.

16 enfants ont ainsi pu être accompagnés en 2022, dont 8 nouvelles orientations. 7 mesures sont en cours d'exercice au 31 décembre 2022.

La durée moyenne des mesures terminées en 2022 est inférieure à 6 mois.

Conformément à l'objectif fixé dans le cadre de cette expérimentation, nous observons une durée moyenne inférieure à celle d'un renouvellement judiciaire généralement d'un an.

Co-référence éducative dans le domaine de la conciliation

L'UDAF 29 s'est engagée dans une action relative au développement d'outils de médiation en AEMO dans le cadre d'un conventionnement avec l'UNAF (convention d'objectifs). Cette action est inscrite également dans le cadre du 5e Schéma départemental Enfance Famille (Action 1.1 - Adapter les modes d'intervention en médiation familiale).

Cette action s'appuie sur les observations d'une étude réalisée en 2012 auprès de services éducatifs qui conclut à la pertinence d'un renforcement des équipes éducatives par des professionnels diplômés en médiation familiale¹.

Le service AEMO de l'UDAF 29 intègre une médiatrice familiale diplômée d'Etat. Son intervention tend à :

- ❖ Développer une information adaptée sur la médiation familiale auprès des familles et des équipes par l'intervention d'une personne diplômée d'Etat,
- ❖ Mettre en place des séances de conciliation pour permettre aux parents de trouver des accords sur les situations qui créent des conflits, et centrer l'intervention des référents éducatifs autour de l'enfant,
- ❖ Rétablir une communication parentale susceptible de faire cesser plus rapidement les éléments de danger à l'origine de la mesure éducative,
- ❖ Favoriser la prise en charge des enfants confiés à des Tiers Dignes de Confiance ou les modalités d'un retour au domicile parental.

L'intervenante reste vigilante à maintenir les principes de la médiation familiale en adaptant au contexte de la protection de l'enfance au sein de la mesure d'AEMO. L'objectif reste de réduire les éléments de danger en lien avec les conflits parentaux et de réduire la durée de l'intervention éducative dans ces situations.

¹ [Médiation et protection de l'enfance, Le travail social à l'épreuve de la conflictualité parentale Fathi Ben Mrad Docteur en sociologie, chercheur associé au Laboratoire lorrain en sciences sociales \(universités Nancy 2 et Metz\). Politiques sociales et familiales n° 107 - mars 2012](#)

La co-référence en conciliation reste efficace. Les parents que nous rencontrons ne feraient pas d'emblée la démarche vers la médiation conventionnelle. Pour certains, en effet, une décision du Juge aux Affaires Familiales est déjà actée mais des conflits persistent. Les échanges en séance permettent de faire émerger ce qui demeure conflictuel et d'apaiser les échanges et la communication à propos des enfants. Ces temps évitent les interprétations sources de tensions.

L'année 2022 a été marquée par un ralentissement de l'activité dans un contexte d'incertitudes sur le financement de cette action, le conventionnement avec l'UNAF n'étant envisagé qu'en soutien au démarrage de l'activité.

La conciliation a concerné 5 mesures à Brest et 5 mesures à Quimper. Nous avons réalisé des entretiens d'information pour 5 mesures et 13 séances de conciliation.

Nous avons noté 6 accords au moins partiels conclus à l'oral et 4 situations sans accord.

Dans chacune des situations, les référents ont pu observer un apaisement dans les relations parentales et, même faute d'accord, les entretiens ont permis un éclaircissement sur les décisions à prendre pour chacun.

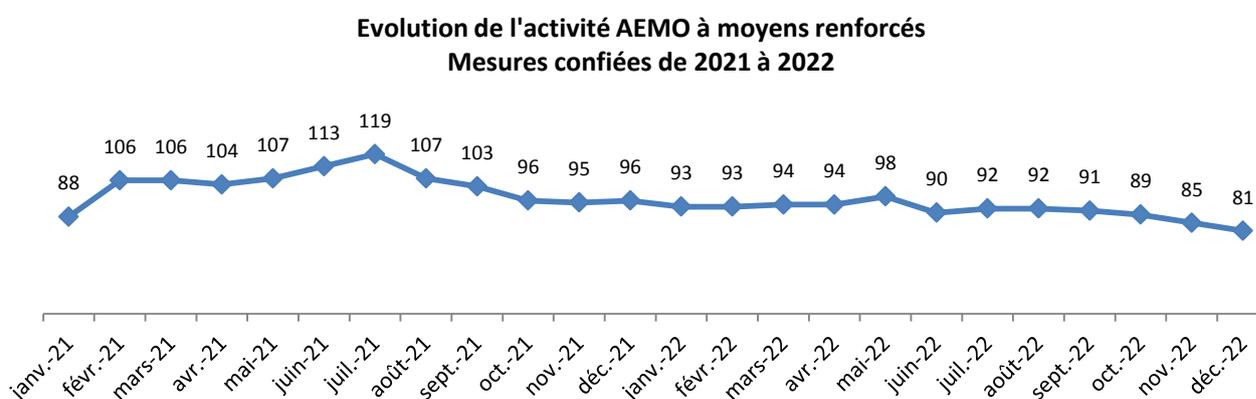
Sur les orientations en sortie : Dans 5 situations ont abouti à une mainlevée de la mesure d'AEMO sans accompagnement judiciaire a été ordonnée, 2 placements ont été décidés par le Juge des Enfants et 3 mesures se sont poursuivies en AEMO à moyens renforcés.

Pour les mesures ayant nécessité un placement, la médiation a été présentée et apparaît comme une démarche possible à terme.

Nombre d'entretiens d'information	Nombre de séances sur 6 mois	Nombre d'accords	Nombre de non-accords
5	13	6	4

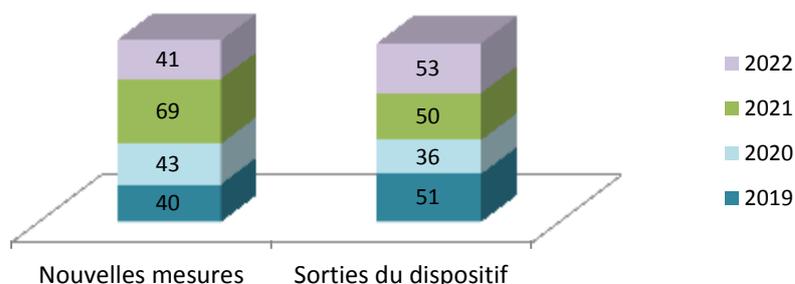
EVOLUTION DE L'ACTIVITE AEMO à moyens renforcés

L'importance de l'activité des services AEMO à moyens renforcés et des délais de prise en charge a justifié d'une extension en fin d'année 2020 portant la capacité du service à 59 mesures.



Le nombre d'orientations vers le service a diminué en 2022 dans un contexte de délais d'attente. Le nombre de sorties restant comparable, il en résulte une diminution des mesures confiées.

Flux de l'activité des mesures confiées entre 2019 et 2022 AEMO à moyens renforcés



Avec 90 mesures exercées en 2022, le taux d'occupation reste supérieur à 100 %.

ACTIVITE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Capacité autorisée	36	46	46	46	46	46	46	49	59	59
Activité en nombre de mesures	36.87	45.59	44.91	46.25	44.65	45.62	45,51	48.84	59.53	61.67
Activité en nombre de journées	13457	16641	16392	16926	16299	16652	16 610	17 827	21 729	22 508
Taux occupation	102.4%	99.11%	97.63%	100.81%	97.08%	99.18%	98.93%	98,86 %	100.90%	104.52%

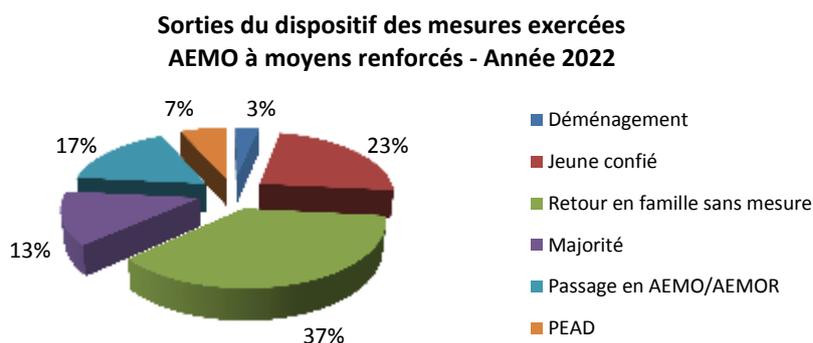
Nous déplorons néanmoins encore cette année les délais de prise en charge qui impactent largement l'exercice des mandats et l'analyse des statistiques de sorties.

Ainsi, les sorties doivent être analysées différemment selon que la mesure a été exercée ou non. 30 situations sorties du dispositif en 2022 ont ainsi été exercées sur le total de 53 constatées statistiquement.

23 sorties sont intervenues sur liste d'attente en 2022 du fait principalement de la durée des délais de prise en charge :

- 8 enfants confiés à l'ASE, dont 6 étaient pris en charge en AEMO et une situation en attente de PEAD,
- 7 enfants pour lesquels le maintien en AEMO classique a été ordonné,
- 4 mainlevées,
- 3 déménagements,
- 1 majorité.

30 mesures sont sorties effectivement du dispositif selon les orientations suivantes :

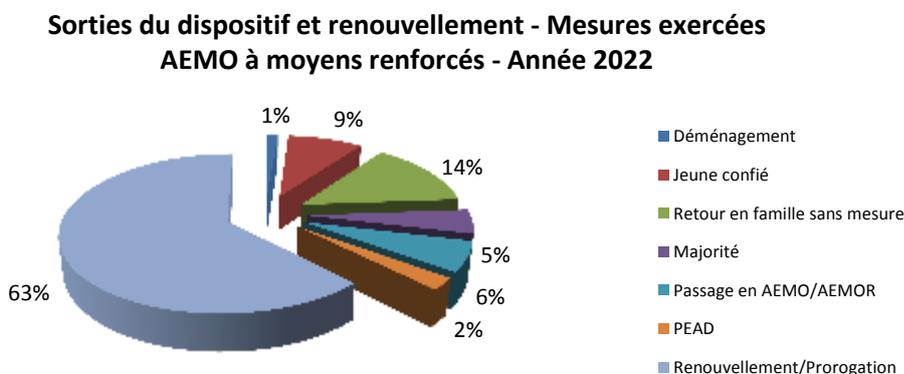


La durée moyenne d'exercice des mesures exercées terminées est de 19.93 mois en 2022, hors délais d'attente de 10 mois en moyenne pour les mesures clôturées en 2022.

Les durées les plus longues se situent autour de 49 mois et concernent des familles aux problématiques multiples. L'accompagnement sur la période la plus importante concerne une sortie de placement. La mesure la plus courte (2 mois) est une orientation vers un placement dans le cadre d'une OPP à la suite de l'hospitalisation du parent, faute d'accord pour un accueil provisoire.

Nous notons la grande variation des données statistiques en AEMO à moyens renforcés compte tenu du faible nombre de situations et de la difficulté à catégoriser certaines orientations. Ainsi, comme l'année dernière, 3 situations ont été maintenues en AEMO avec une orientation de placement. Néanmoins s'agissant des mesures exercées, nous relevons la diminution des placements et l'augmentation des sorties sans accompagnement. Ainsi, 8 orientations vers un placement ont été prises et 2 vers un PEAD soit 23 % des orientations. Pour ce qui concerne les sorties sans accompagnement, elles concernent 11 enfants représentant 37 % des sorties, soit plus du double par rapport à 2021.

Les renouvellements diminuent en proportion de 69 à 63 %.



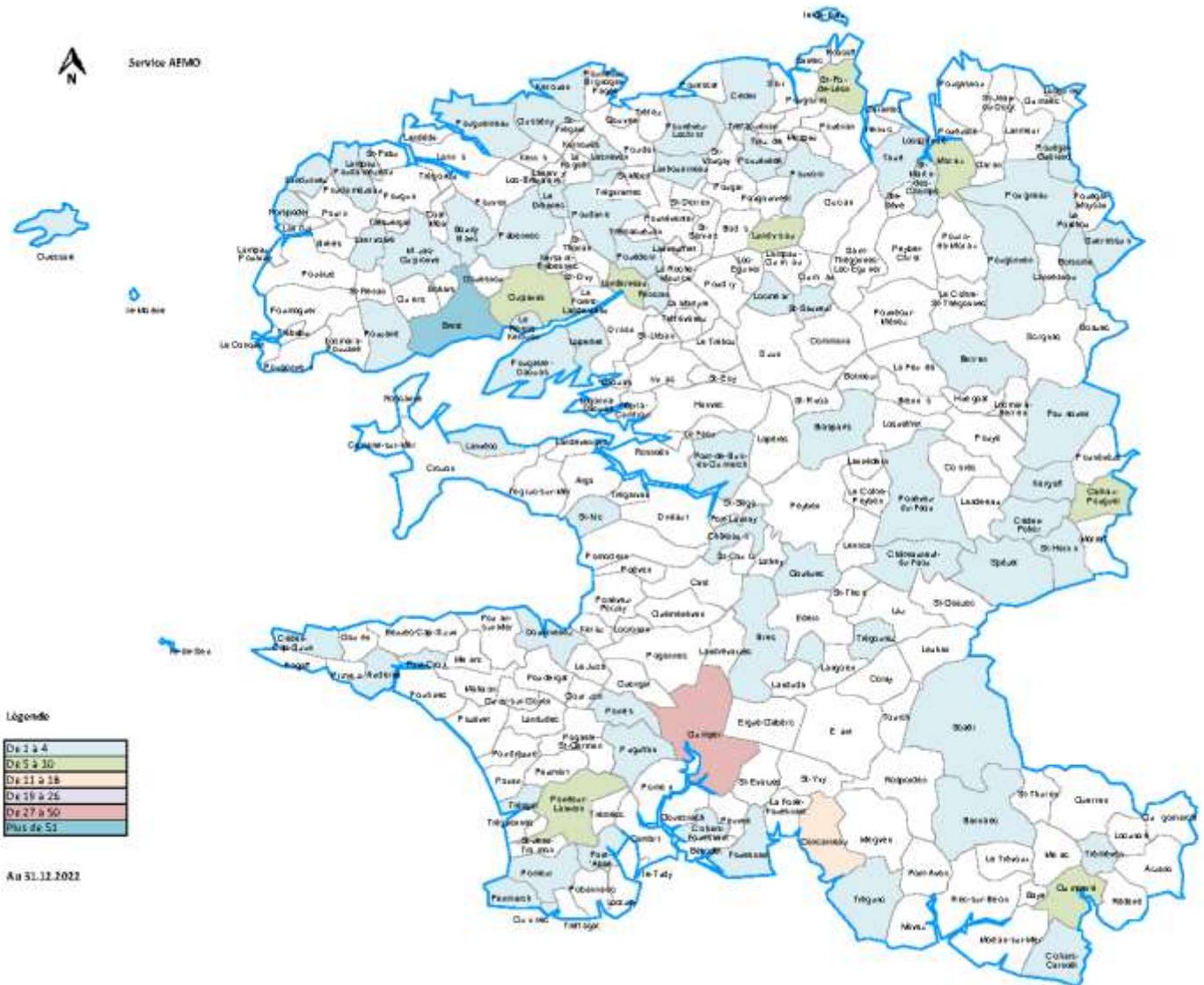
Les allègements de mesures, maintien ou passage en AEMO diminuent en nombre avec 5 enfants ; ils étaient 12 en 2021.

Répartition géographique

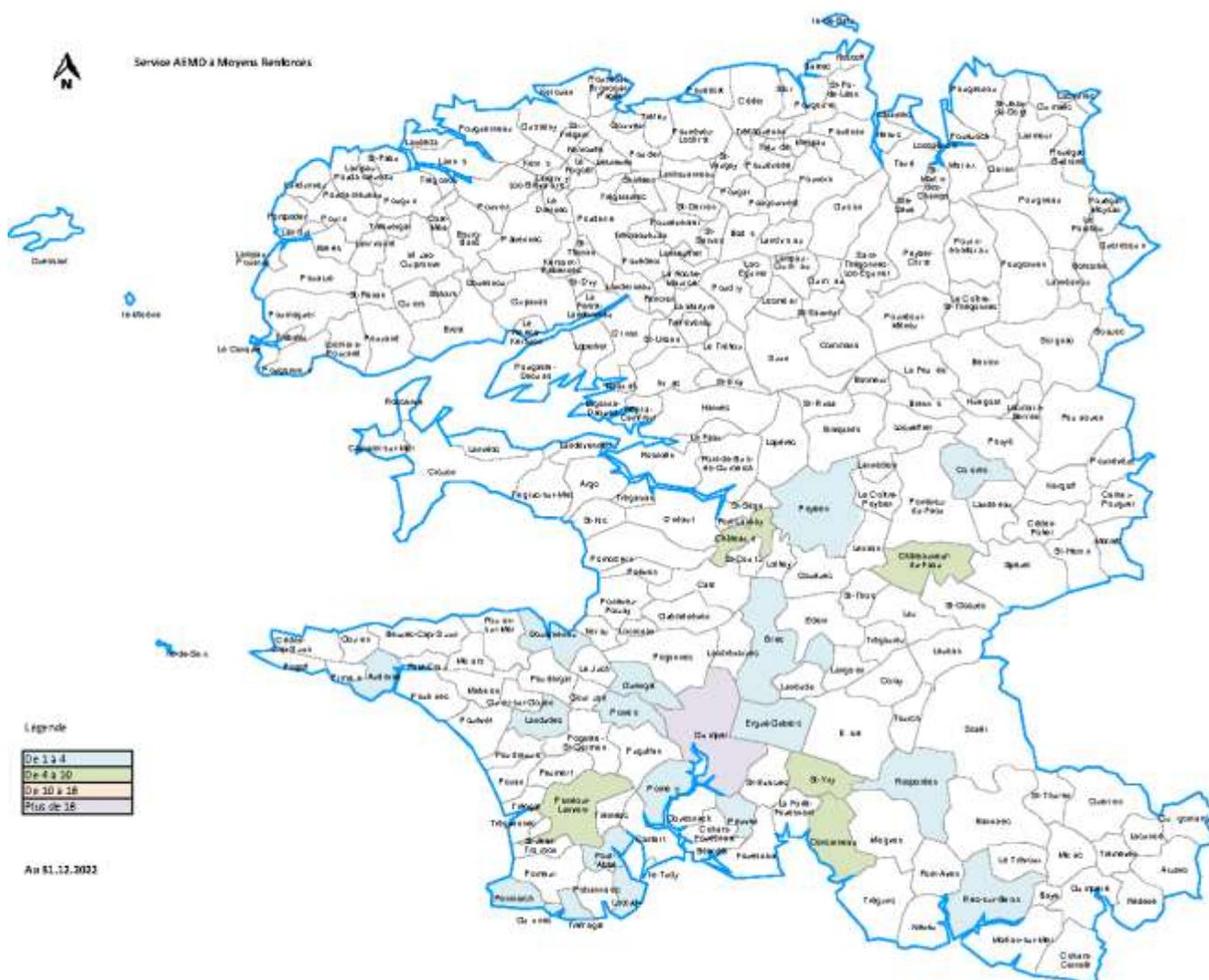
LES SECTEURS GÉOGRAPHIQUES

A nouveau, nous remarquons la très grande dispersion des mesures confiées et nommons l'importance des secteurs géographiques au regard de la taille du service notamment à Quimper (3 référents durant les 4 dernières années).

► L'AEMO



► L'AEMO à moyens renforcés ne concerne que le Sud du département.



Situation des enfants

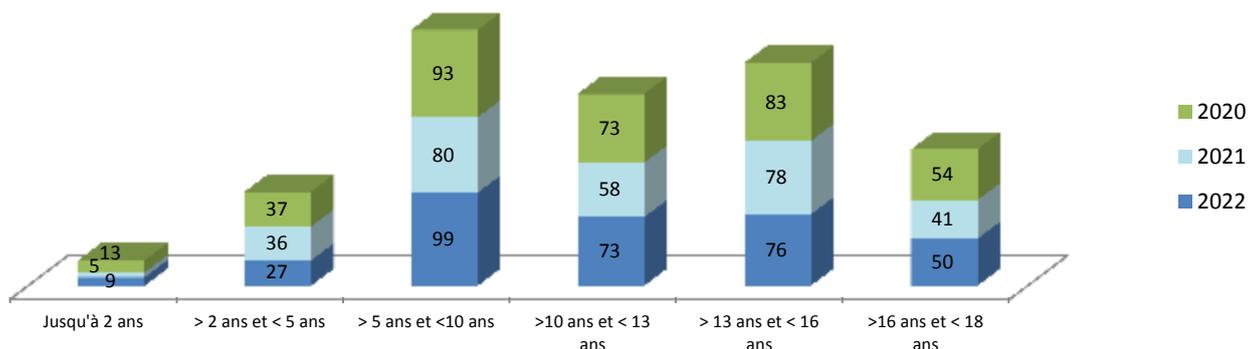
L'intervention en milieu ouvert reste caractérisée par la diversité des situations, le public d'AEMO à moyens renforcés étant plus largement impacté par des problématiques multiples.

L'impact de la situation sanitaire nous paraît encore largement présent en 2021 en ce qui concerne les problématiques des enfants suivis notamment en AEMO à moyens renforcés.

LE PUBLIC AEMO

L'analyse des indicateurs relatifs au public ne révèle pas d'évolution caractéristique sur les trois dernières années en ce qui concerne les tranches d'âge. La moyenne d'âge est de 11 ans.

Evolution de l'âge des enfants confiés en AEMO entre 2020 et 2022



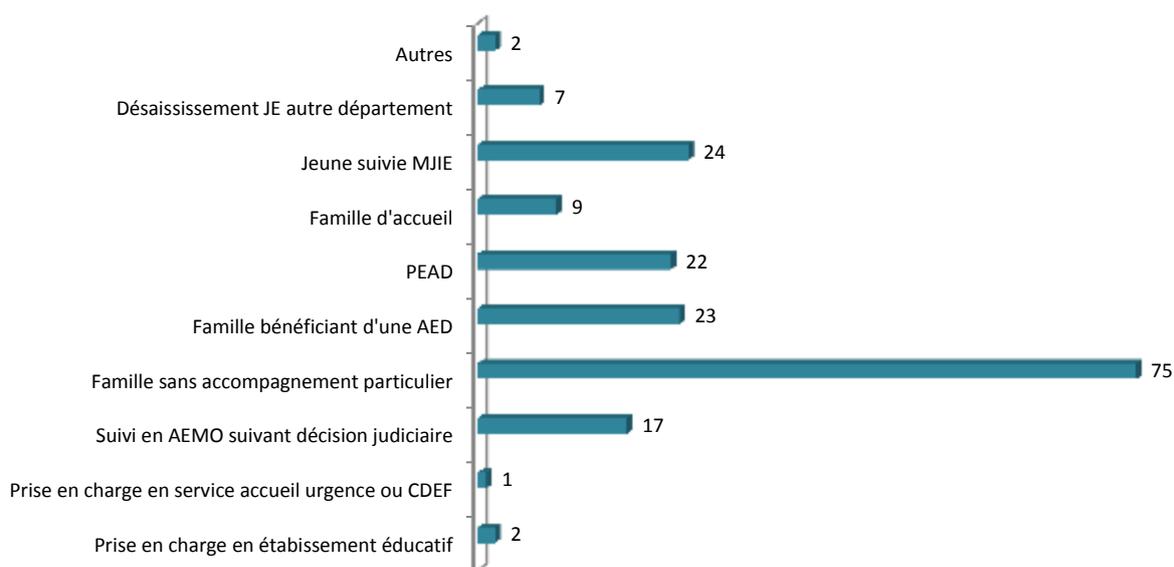
Les orientations en AEMO classique sont traditionnellement caractérisées par le nombre de primo-mesures. Nous observons une baisse des orientations de ce type l'année dernière qui se confirme cette année avec 41 % des orientations, au profit des sorties de placement 18 %, des fins de MJIE (13 %), des AED (12 %) et des AEMO (9 %).

Notons que lorsque les mesures initiales sont en milieu ouvert, il s'agit majoritairement d'allègements (AEMO à moyens renforcés) ou de changement de département sans dessaisissement.

L'évolution principale concerne les orientations en sortie de placement qui passent de 13 % en 2021 à 18 %.

Comme l'an passé, les orientations par défaut en AEMO impactent largement le service du fait de l'engorgement des dispositifs d'AEMO à moyens renforcés. Au 31 décembre 2022, le service comptabilisait encore 27 mesures d'AEMO en attente d'AEMO à moyens renforcés.

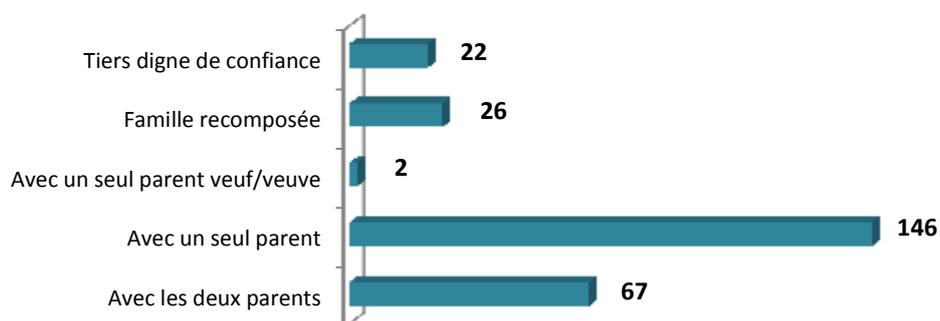
Situations d'origine des enfants admis en AEMO Année 2022



Situations familiale

Les situations familiales restent marquées par la forte proportion de familles monoparentales. Notons cette année cependant, une augmentation des situations dans lesquelles l'enfant vit avec ses deux parents de 12 à 23 % par rapport à l'an passé, ce taux étant particulièrement bas en 2021. La proportion d'accompagnements éducatifs pour des enfants confiés à des tiers reste stable. L'UDAF 29 s'est engagée dans une réflexion pour le développement d'un accompagnement spécifique hors AEMO.

**Situation familiale des enfants suivis en AEMO
Année 2022**

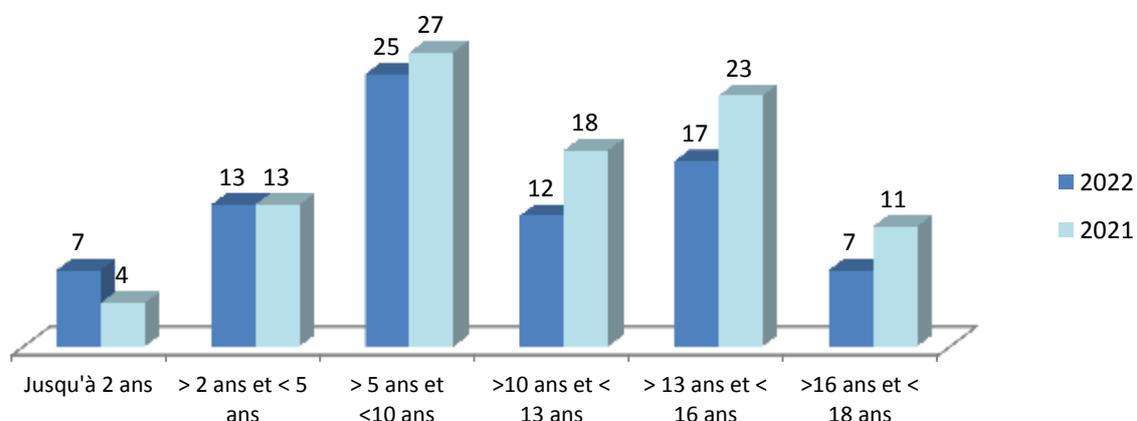


LE PUBLIC AEMO À MOYENS RENFORCÉS

Le public identifié à l'origine pour la mise en place de cette mesure concerne les adolescents et les familles nombreuses avec des enfants en bas âge.

Depuis l'ouverture du service, nous pouvons constater un écart entre le public accueilli et celui qui est concerné par l'appel à projets.

**Evolution de l'âge des enfants confiés en 2021 et 2022
AEMO à moyens renforcés**



Ce constat perdure pour les adolescents de plus de 16 ans dont le nombre diminue en valeur réelle. Le dispositif d'hébergement extérieur est dans ce contexte peu ou pas utilisé dès lors qu'il est conçu principalement à destination des grands adolescents avec des orientations possibles en appartements extérieurs (FJT).

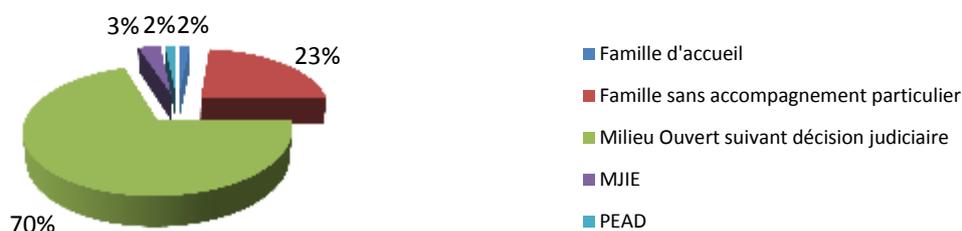
Si la question de l'hébergement extérieur continue de se poser néanmoins dans le cadre de relais ponctuels, c'est le développement de l'accueil par un tiers qui peut intervenir et justifier d'une prise en charge de ce type par un soutien financier. Comme l'an passé, ce dispositif n'a pas été mis en œuvre en 2022, mais a été envisagé pour un jeune.

A l'inverse, le nombre de jeunes enfants augmente et représente 25 % des situations confiées au service au 31 décembre générant la mise en place d'une réflexion sur la prise en charge des très jeunes enfants dans le cadre du projet de service.

La moyenne d'âge diminue ainsi et passe à 9 ans, soit deux ans de moins en moyenne qu'en 2020.

L'origine des mesures est largement impactée par les dispositifs d'attente et notamment d'AEMO en attente d'AEMO à moyens renforcés. Nous observons peu d'évolutions sur l'origine des mesures si ce n'est une légère augmentation des sorties de placement. Majoritairement les AEMO à Moyens Renforcés sont orientées dans l'attente de leur prise en charge dans un dispositif d'AEMO classique.

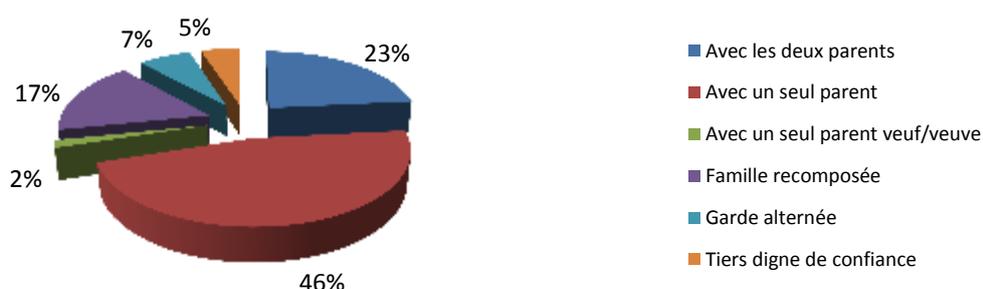
**Situation d'origine des enfants admis en AEMO à moyens renforcés
Année 2022**



Situations familiales

Nous ne relevons pas d'évolutions significatives en dehors des enfants confiés à des tiers, soit 2 familles pour 3 enfants. L'accompagnement en AEMO à moyens renforcés se justifie en l'occurrence par les difficultés relationnelles avec les parents.

**Situation familiale des enfants suivis en AEMO à moyens renforcés
Année 2022**



Généralités

Le service AEMO compte deux sites : Brest et Quimper et dispose des locaux de Morlaix pour recevoir des familles de ce secteur. Les mesures du centre Finistère peuvent être exercées à partir de l'un ou l'autre des sites en fonction des places disponibles.

Il convient de noter le renouvellement de l'autorisation du service en 2018 et la poursuite de l'expérimentation pour la mise en œuvre de mesures amiables (AED) à l'issue des mesures judiciaires. L'année 2022 constitue la dernière année d'organisation du service par mission ; notons qu'à compter de 2023, le service est organisé en deux pôles : Nord et Sud.

Le service s'intègre dans l'organisation générale de l'institution et dans les valeurs du projet associatif :

- ❖ l'universalité,
- ❖ les solidarités,
- ❖ l'engagement,
- ❖ l'exigence,
- ❖ la communication.

La vocation du service est de prendre en charge toutes les situations qui lui sont confiées par le magistrat, quelle que soit la problématique à l'origine de la mesure. Les compétences des intervenants AEMO ne sont pas spécialisées et doivent permettre la prise en charge d'enfants de tous âges. Les parents peuvent être dans des situations très différentes.

Éléments du projet de service

Le projet de service AEMO a été revu en 2018 dans le cadre de 3 groupes de travail regroupant l'ensemble du service.

Les groupes mis en place ont permis d'identifier plusieurs axes d'amélioration en lien notamment avec les travaux menés par les services dans le cadre du Schéma départemental Enfance Famille :

- ▶ La réflexion sur la mise en place d'une **prestation de médiation familiale en AEMO** à l'issue de l'expérimentation menée dans le cadre de la convention d'objectifs signée avec l'UNAF. Une salariée du service a été affectée partiellement sur cette action. L'année 2022 a été marquée par un ralentissement de cette activité faute de financement. Néanmoins, 10 familles représentant 14 enfants ont pu en bénéficier. Nous relevons la définition de 6 accords dans ces situations et des mainlevées intervenant dans 5 familles. Le bilan positif nous a permis de dégager un financement auprès de la CAF, mais qui n'est pas renouvelable.
- ▶ **Le développement de mesures amiables à l'issue des mesures d'AEMO** pour prendre en considération l'adhésion des familles et favoriser une sortie plus rapide des dispositifs judiciaires. Cette action du Schéma départemental Enfance Famille s'est concrétisée fin 2018 à capacité constante et a concerné 27 enfants. Au 31 décembre, 7 mesures sont en cours et concernent 4 fratries.

- ▶ **La poursuite d'une réflexion sur les horaires du service** en lien avec la prise en considération des temps de droits de visite et d'hébergement et des horaires de travail des parents. Cette question relevant du règlement de fonctionnement sera évaluée dans ce cadre.

Le projet de service AEMO à moyens renforcés a été revu en 2017 pour cinq ans. Les objectifs poursuivis sont les suivants:

- Mener une réflexion sur l'hébergement extérieur,
 - Développer le partenariat avec le secteur psychiatrique,
 - Développer les interventions en économie sociale et familiale.
-
- La réflexion menée sur les interventions en économie sociale et familiale a permis d'envisager de réorienter ces vacations vers des prestations médicales correspondant plus aux besoins identifiés auprès du public. Cette prestation a été assurée par une infirmière durant l'année 2022, notons que ce poste est devenu vacant au 31 décembre. Elle avait vocation également à favoriser le développement du partenariat dans le domaine de la santé et avec le secteur psychiatrique. Cette question essentielle est traitée globalement par le Conseil départemental. L'action est reprise plus globalement dans le nouveau projet de service sous l'angle du développement du partenariat.
 - La réflexion sur l'hébergement extérieur engagée dans le cadre d'une réflexion avec d'autres institutions a été largement empêchée par la crise sanitaire. Nous avons par ailleurs mené en interne une réflexion autour de la possibilité d'hébergements ponctuels par des tiers dans certaines situations particulières afin d'éviter le recours à un placement amiable ou judiciaire. La question est reprise également sous forme d'actions dans le projet de service révisé.
 - Le projet de service a fait l'objet d'une révision en 2022 sur la base du bilan de la période qui s'est écoulée et de la configuration des établissements en services AEMO Nord et AEMO sud, ce dernier intégrant l'AEMO à moyens renforcés.

Ces actions ont fait l'objet d'une évaluation dans le cadre de groupes de travail menés en 2022 pour la réalisation des projets de service AEMO Nord et AEMO Sud.

Lancé en mai 2022 dans le cadre d'un comité de pilotage, le travail s'est poursuivi pendant 6 mois pour aboutir à la validation des projets en décembre 2022.

Trois groupes de travail ont été mis en place sur les axes principaux du projet :

- ❖ Les usagers,
- ❖ La nature de l'offre,
- ❖ Les principes d'intervention.

Le travail de révision du projet de service a permis d'identifier de nouveaux objectifs d'évolution en lien avec :

- ❖ L'analyse des trois enquêtes réalisées en 2022 auprès des usagers, des partenaires et des professionnels,

- ❖ L'examen des recommandations et rapports des différentes autorités, notamment le rapport de la mission de contrôle sur le décès d'un enfant suivi en assistance éducative,
- ❖ Les évolutions législatives et réglementaires, notamment en lien avec la Loi relative à la protection des enfants du 7 février 2022 :
 - ▶ **Mettre en place un dispositif de veille dans le domaine de la lutte contre la maltraitance,**
 - ▶ **Améliorer l'évaluation des possibilités d'accueil familial préalablement aux demandes de placement et l'accompagnement des Tiers Dignes de Confiance,**
 - ▶ **Mettre en place des protocoles spécifiques par tranche d'âge,**
 - ▶ **Améliorer le traitement des listes d'attente.**

Ces objectifs viennent compléter des améliorations continues attendues en matière de partenariat ou de réponse à des besoins spécifiques déjà identifiés :

- ▶ **Poursuivre la recherche de partenariats spécifiques (éducation nationale, psychiatrie),**
- ▶ **Poursuivre le travail spécifique sur les séparations conflictuelles,**
- ▶ **Poursuivre le travail de réflexion sur l'hébergement extérieur (en AEMO à moyens renforcés).**

Démarche Qualité

Une réforme de l'évaluation en lien avec le nouveau référentiel de la HAS entrera en application en 2022. Nous préparons la mise en œuvre de cette réforme par l'adaptation de notre démarche d'évaluation continue depuis le début de l'année 2022.

Les objectifs de la démarche qualité intègrent les objectifs de la loi 2002-2 et ceux des nouveaux dispositifs d'évaluation de la HAS :

- Améliorer la satisfaction des personnes en répondant à leurs attentes/besoins, permettre à la personne d'être actrice de son parcours,
- Optimiser la performance des services pour atteindre les objectifs fixés,
- Déployer une démarche d'amélioration continue de la qualité et une démarche porteuse de sens pour les professionnels (Réf. Référentiel HAS 3.10).

Le pilotage et l'animation de la Qualité – Gestion des risques pour l'UDAF 29 s'articulent autour de trois structures (décisionnelle, de pilotage, opérationnelle).

Au plan décisionnel, la démarche qualité est impulsée par la direction générale.

Le pilotage est assuré par le Responsable qualité qui possède pour mission principale et générale, le déploiement et la bonne application de la Politique Qualité. Il propose des axes de travail et rend compte de la mise en œuvre des projets,

Au plan opérationnel :

- Les groupes d'amélioration qualité animent et mettent en œuvre la démarche qualité autour de l'analyse des remontées des dysfonctionnements en s'appuyant sur un réseau de professionnels,
- Des groupes Gestion des risques autour de la prévention et sécurité au travail, des événements indésirables et des réclamations, du RGPD, de la gestion de crise, la gestion de la maltraitance et violence...
- Des groupes de travail ponctuels (projet de service, évaluations...) sont organisés régulièrement pour mettre en œuvre les orientations stratégiques et pour favoriser la participation de tous, sur des thèmes variés et selon leur appétence.

L'ensemble des professionnels de l'UDAF du Finistère est impliqué dans la démarche d'amélioration continue, en intervenant chacun dans leur domaine de compétences.

Les usagers participent eux aussi à l'amélioration continue en faisant remonter leurs demandes au travers des enquêtes de satisfaction ou les groupes d'expression dans lesquels ils sont impliqués.

Les orientations de la politique d'amélioration de la qualité et gestion des risques

Elles ont été définies en lien avec le nouveau dispositif d'évaluation de la HAS et décrites dans un manuel qualité.



Mise en œuvre des évaluations du service

Dans l'attente de la mise en œuvre du nouveau dispositif d'évaluation, le service poursuit la mise en œuvre des plans d'action définis à l'issue des évaluations internes et externes et de l'audit conjoint mené par la PJJ et le Conseil département du Finistère.

Le service a procédé en **2017 à sa deuxième évaluation interne** en commun avec celle de l'AEMO à moyens renforcés. Ce travail a été réalisé en référence aux recommandations de pratiques professionnelles spécifiques à la protection de l'enfance, entre autres « **L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur/majeur en cours de mesure** », et « **L'expression et la participation du mineur et de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance** ».

Les priorités évaluatives ont été définies en lien avec les critères de l'ANESM :

- ▶ La prise en compte de l'intérêt du mineur et de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels,
- ▶ La garantie des droits des personnes accompagnées et leur participation au fonctionnement de la structure,
- ▶ La personnalisation de l'accompagnement, la coordination des interventions, la cohérence et la continuité des parcours,
- ▶ La prévention et la gestion des risques liés à la situation de vulnérabilité des personnes accompagnées.

Plusieurs actions ont été temporisées du fait de la priorisation du plan d'action organisé à la suite d'un audit conjoint de la PJJ et du Conseil départemental ainsi que de l'impact organisationnel lié à la crise sanitaire. Toutes les actions collectives ou nécessitant un travail en groupe ne sont pas apparues opportunes dans ce contexte et font l'objet d'une réflexion globale.

Les axes d'amélioration ont été travaillés dans le cadre des groupes en place pour 2021/2022 qui regroupent plusieurs actions issues des évaluations ou de l'audit commun de la PJJ et du Conseil départemental.

- **Utilisation du logiciel ELIPS,**
- **Outils 2002-2 - Participation des usagers,**
- **Visites à domicile,**
- **Groupe adolescents.**

Pour l'année 2022, il convient de relever la poursuite des travaux engagés sur la participation des usagers, la mise en place d'un livret d'accueil spécifique pour les adolescents, la définition d'un guide d'utilisation du logiciel métier, la validation d'un protocole sur les visites à domicile.

Le plan de contrôle qui sera lancé en 2023 a pour objet la finalisation d'actions menées en 2021/2022, mais qui nécessitent d'être vérifiées : la consultation du carnet de santé et le renouvellement des DIPC en lien avec la réalisation des bilans en début de mesure.

De manière plus transversale, l'UDAF du Finistère a mené depuis 2021 un travail de sensibilisation de l'ensemble de ses salariés à la RGPD dont les principes sont rappelés lors de l'accueil du nouveau salarié ainsi qu'en réunion de rentrée. La démarche s'inscrit dans une procédure d'accueil du nouveau salarié revue également en 2022.

Les tableaux de bords et outils de suivi de la démarche qualité ont été formalisés avec l'acquisition d'un logiciel spécifique de pilotage de la démarche qualité intégrant le traitement des événements indésirables et des réclamations.

La réflexion sur la mise en place d'une commission éthique a été menée en lien avec les travaux réalisés au sein de notre réseau UNAF.

Les enquêtes lancées en vue de la révision du projet de service et la configuration territoriale du service constituent les supports d'un travail à mener en 2023 sur les actions collectives et le développement de partenariat.

PLAN D'ACTION ISSU DE L'AUDIT PJJ – CONSEIL DEPARTEMENTAL

Le service a fait l'objet d'un audit conjoint de la PJJ et du Conseil départemental en 2018 définissant un plan d'action dont la mise en œuvre a été organisée dans le cadre de groupes de travail qui participent à la mise en œuvre du plan d'action global.

Plusieurs actions communes ont ainsi pu être réalisées, dont en 2022 :

- La mise en place d'un guide de remplissage du logiciel métier,
- La définition d'un protocole sur les visites à domicile,
- L'amélioration du DIPC.

La mise à jour du DIPC a été réalisée dans le cadre d'une révision des documents 2002-2 comportant l'accès au dossier, la synthèse des voies de recours, le recours à la personne de confiance et la formalisation du recueil de l'avis des familles.

L'audit mentionnait également une réflexion à mener sur les mesures les plus longues qui s'est enrichie en 2022 du travail mené sur les Tiers Dignes de Confiance formalisé dans le cadre d'une réponse à un appel à projets du Conseil départemental du Finistère.

Mise en œuvre de l'Evaluation externe du service

La première évaluation externe du service a été réalisée en 2014. Elle a donné lieu à une synthèse du fonctionnement du service pointant les forces et faiblesses et permettant l'élaboration de préconisations sur les sept thématiques identifiées par l'ANESM.

Les trois actions restant en cours et introduites dans le cadre des plans d'action suivants ont été finalisées en 2022 :

- Mise en place d'un protocole sur les visites à domicile,
- Harmonisation de l'utilisation du logiciel métier,
- Redéfinition des règles d'utilisation du logiciel métier.

Un nouvel Arrêté portant création du service en 2018 a redéfini le calendrier des évaluations en accord avec les deux autorités de tutelle. La prochaine évaluation était programmée en 2024. Le service est dans l'attente des nouveaux calendriers en lien avec le nouveau dispositif de l'évaluation construit par la HAS.

Plan d'action global

L'ensemble de ces travaux fait l'objet d'un **plan d'action global** revu en fin d'année 2022 comportant les axes d'amélioration définis dans le cadre des évaluations et audits ainsi que ceux qui sont issus du nouveau projet de service.

1. Non débutée	2. En cours
----------------	-------------

Axe d'amélioration / Thème	Action	Etat d'avancement 2022	Echéance prévisionnelle
Sécurisation des interventions	Mettre en place un dispositif de veille en matière de lutte contre la maltraitance	2. En cours	Action continue (2022 – 2027)
Sécurisation des interventions	Améliorer le traitement des listes d'attente	1. Non débutée	2023
Exercice du mandat	Consulter systématiquement les carnets de santé	2. En cours	Plan de contrôle 2023
Exercice du mandat	Systématiser la révision des DIPC lors du renouvellement des mesures	2. En cours	Plan de contrôle 2023
Exercice du mandat	Poursuivre le travail conjoint de suivi des situations avec les CDAS, et notamment avant échéance de la mesure	2. En cours	2023
Exercice du mandat	Poursuivre le travail d'amélioration du traitement des situations familiales conflictuelles	2. En cours	Action continue (2022 – 2027)
Exercice du mandat	Accompagner l'évaluation des possibilités d'accueil familial préalablement aux demandes de placement	2. En cours	Action continue (2022 – 2027)
Exercice du mandat	Mettre en place des protocoles spécifiques par tranche d'âge	1. Non débutée	Déc-27
Exercice du mandat	Mettre en place d'un travail sur les réseaux sociaux	2. En cours	2023
Exercice du mandat	Formaliser l'intronisation d'un nouvel intervenant	2. En cours	2023
Exercice du mandat	Mettre en place d'une commission éthique	2. En cours	2023

Axe d'amélioration / Thème	Action	Etat d'avancement 2022	Echéance prévisionnelle
Exercice du mandat	Favoriser le développement d'hébergement extérieur	1. Non débutée	2024
Participation des usagers	Prévoir une procédure de restitution des résultats d'enquêtes auprès des usagers	2. En cours	Déc-23
Participation des usagers	Mesurer la compréhension des documents par les parents	2. En cours	Déc-23
Participation des usagers	Mettre en place groupe d'expressions	2. En cours	Déc-23
Participation des usagers	Développer des outils spécifiques de participation pour les adolescents	2. En cours	Déc-23
Participation des usagers	Poursuivre la réflexion sur la participation des familles aux bilans	2. En cours	2024
Partenariats	Développer des actions collectives dans le cadre des groupements en place	2. En cours	Déc-23
Partenariats	Poursuivre le travail de communication vers les partenaires du service	2. En cours	Enquête partenaire réalisée en 2022
Partenariats	Poursuivre la recherche de partenariats spécifiques	2. En cours	Action continue (2022 – 2027)
RH	Formaliser l'entretien d'embauche en mettant en place une trame générale	2. En cours	Déc-23
RH	Systématiser le bilan en fin de période d'essai	2. En cours	Formalisation à réaliser Déc-23

Vie des services

Après deux années impactées par le contexte sanitaire et par conséquent une impossibilité ou une moindre possibilité de temps de regroupement des deux sites, l'année 2022 a permis une reprise du fonctionnement habituel du service et des travaux engagés autour de l'exercice du mandat et de la participation des usagers.

Vie de l'équipe

Au cours de cette année, différents groupes de travail se sont réunis dans le cadre d'une démarche globale d'amélioration des outils supports.

► Groupes de travail

La mise en œuvre des axes d'amélioration s'est poursuivie dans le cadre de groupes de travail interservices portant sur les thèmes suivants

❖ Supports de l'intervention

Après avoir travaillé à l'amélioration des outils 2002-2 et à la définition d'un protocole d'utilisation des téléphones portables, ce groupe a poursuivi en fin d'année ses travaux sur les thématiques suivantes :

- Guide d'utilisation du logiciel Cette démarche ayant un double intérêt : une utilisation homogène du logiciel, mais également une amélioration des extractions pour le traitement des données d'analyses statistiques.
- Accès au dossier de l'utilisateur

❖ Rapports

Ce groupe a travaillé sur la mise en place d'une trame de rapport intégrant le rétroplanning des interventions ainsi que sur la formalisation du recueil de l'avis des familles. Les modalités de lecture des rapports et de recueil de l'avis des familles ont été précisées dans ce cadre.

❖ Groupe 3: Visites à Domicile

Ce groupe a travaillé sur la mise en œuvre d'une formation sur les pratiques évaluatives à domicile et à la définition d'un protocole d'intervention en 2022 formalisant notamment les objectifs et les points de vigilance des interventions à domicile, le tout dans une démarche globale menée au sein du Pôle Enfance, Famille, Accompagnement social.

❖ Adolescents

Ce groupe constitué en fin d'année 2021 est en charge de l'élaboration d'un livret d'accueil pour les adolescents qui a été élaboré et diffusé en 2022.

Il sera en charge ensuite d'une réflexion sur les actions collectives en lien avec le travail sur les réseaux sociaux.

- Réflexion sur les actions collectives,
- Travail sur les réseaux sociaux.

► Formations et colloques

Les temps d'analyses de pratique ont été maintenus tout au long de l'année, permettant ainsi à l'équipe de s'approprier un langage commun et une réflexion collégiale sur des situations leur posant question.

Plusieurs salariés ont pu participer aux instances nationales du CNAEMO et des assises de la Protection de l'enfance.

Une formation proposée par l'organisme Parentel a également été proposée et deux intervenantes y ont assisté, le thème de la journée étant « **Comment accompagner une famille venue d'ailleurs** ». Cette formation à destination des travailleurs sociaux avait pour approche la déconstruction des représentations pour adapter sa pratique en lien avec l'arrivée de familles étrangères au sein du service.

Une formation obligatoire a également été mise en place avec pour objet central "**Aspects cliniques de la maltraitance**". Cette formation a été dispensée à une partie des équipes au cours de l'année 2022. Un autre groupe est prévu en 2023. Les thèmes abordés y ont été les violences faites aux enfants qu'elles soient physiques, psychologiques ou sexuelles. Les échanges ont également abordé la question des troubles psychologiques et psychiatriques des parents accompagnés et plus particulièrement sur les signes devant alerter les travailleurs sociaux.

Concernant les temps d'information à destination de l'ensemble des intervenants du service, plusieurs thèmes ont pu être abordés.

- ▶ La réforme de la Justice des mineurs présentée par la Protection Judiciaire de la Jeunesse,
- ▶ La prévention des expulsions locatives par le PDALHPD (Plan Départemental d'Accueil pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées),
- ▶ Une présentation des dispositifs liés aux vacances par la CAF.

► Evènements indésirables

41 évènements indésirables ont été signalés en 2022 pour l'ensemble de l'institution.

5 concernent les services AEMO et AEMO à moyens renforcés.

Organisation de l'accueil de BREST :

- Une personne extérieure à l'UDAF pénètre jusqu'à l'accueil enfance sans avoir été annoncée ou sonnée à l'interphone.
- La secrétaire d'accueil est menacée par un usager du service MJPM.

- Des travaux d'aménagement de l'accueil de BREST sont en cours comportant une séparation des entrées usagers et salariés.
- Lors de l'accompagnement d'un usager mineur dans un service hospitalier, un salarié a dû procéder pour la sécurité de celui-ci et des autres personnes présentes à un arrêt d'agir par contention physique du mineur faisant preuve de violence (coups de pied et de poing, jets d'objets, insultes).
 - Cet évènement a donné lieu à une déclaration d'accident de travail.
- Nous relevons également une tentative d'usurpation d'identité : un homme s'est présenté à la porte du logement d'une famille indiquant qu'il exerçait la mesure d'AEMO ». Il ne s'agit pas d'un salarié de l'UDAF. La famille s'est inquiétée auprès du service ce qui a donné lieu à un signalement au Parquet.
 - Une enquête a été ouverte auprès de la gendarmerie.
- Un évènement grave a justifié d'une communication aux services du Conseil départemental à la suite de passages à l'acte violents d'un mineur dans les locaux, au domicile et lors d'un accompagnement extérieur.
 - Ces évènements ont nécessité une intervention des secours et des forces de l'ordre entraînant une hospitalisation. La non-exécution de l'ordonnance de placement provisoire a maintenu le mineur dans une situation de danger pendant deux semaines. Au plan du service, ces évènements ont donné lieu à un retour sur l'évènement en réunion de service et réunion d'encadrement.
- Au plan matériel, nous notons la non-distribution d'un mail adressé au Parquet du fait de son volume ayant généré un rappel des règles de vigilance sur l'expédition des documents judiciaires.

► Participation aux instances de coordination

❖ **Groupes Ressources locaux**

Les Groupes Ressources Locaux, placés sous l'égide de la PJJ, constituent une instance de réflexion et de coordination autour des situations complexes. L'ensemble des partenaires de la protection de l'enfance est invité à y participer sur les territoires de Brest, Morlaix et Quimper. Cette instance permet d'apporter des réponses concrètes aux situations individuelles repérées par les professionnels comme nécessitant des réponses ad hoc.

❖ **COPIL de l'ODPE**

Instance de validation et de suivi des axes de travail, l'observatoire départemental de la protection de l'enfance participe à la définition des orientations stratégiques de politique départementale en lien avec les données observées. L'UDAF participe au comité de pilotage au titre des services, mais aussi comme représentant des usagers.

► Activités collectives

Les intervenants éducatifs proposent des « Activités collectives » qui consistent à accueillir en petit groupe des mineurs suivis par le service dans le cadre d'activités éducatives. Ces temps sont proposés prioritairement durant les vacances scolaires. Ils visent à consolider la relation entre

l'éducateur et l'enfant. Par ailleurs, ils offrent aux intervenants une clinique éducative qui favorise une meilleure compréhension ou évaluation de la situation du mineur et ils permettent aux intervenants de mener un travail éducatif conjoint.

Ces actions sont particulièrement développées en AEMO à moyens renforcés dans le cadre d'une collaboration entre les intervenants éducatifs et l'animatrice.

Ainsi en 2022, l'animatrice a mis en place plusieurs activités collectives:

- Atelier bien-être (travail sur l'image, le rapport au corps, l'estime de soi...),
- Atelier surf rider foundation (sensibilisation à la pollution, ramassage déchets, tri...),
- Atelier Yoga mère-enfant (travailler la relation au travers du corps...),
- Atelier sophrologie (vivre ses émotions, les découvrir, les reconnaître),
- Atelier Poterie (travailler sur la matière, la créativité...).

► Enquêtes usagers

Enquête mesures closes :

Le service a engagé depuis 2020 une démarche d'enquête systématique pour les mesures closes.

Les taux de réponse restent faibles malgré une augmentation en AEMO (15 %), ils sont peu exploitables en AEMO à moyens renforcés (2 réponses).

Les éléments d'analyse restent globalement positifs sur les rapports avec le service y compris s'agissant des parents qui n'hébergent pas leur enfant.

Les parents nomment globalement le soutien de la mesure, le professionnalisme et la réactivité des intervenants.

- Echanges faciles/bon contact avec le service/échanges cordiaux – Echanges constructifs, Dialogue totalement ouvert (3),
- A l'écoute de nos besoins et ressentis (4),
- Rappel ou retour systématique en cas d'évènement difficile, professionnels très disponibles (3),
- En confiance dans les échanges que j'ai pu avoir avec l'éducatrice qui a été bienveillante avec mes enfants. Nous avons pu échanger sur beaucoup de sujets.

A l'inverse, une réponse fait état d'idées préconçues dans le cadre de l'intervention « il ne faut pas se faire un avis avant. Dire la vérité tout de suite aurait été plus simple, moins de démarches inutiles ».

Sur l'analyse de l'aide apportée, les avis sont plus nuancés, notamment s'agissant des parents non hébergeants.

Ces résultats sont communiqués aux équipes en vue de leur exploitation.

Perspectives

L'année 2022 a marqué la fin de la crise sanitaire et la poursuite des travaux de réflexions menés au sein des services AEMO et AEMO à moyens renforcés, notamment en ce qui concerne la participation des usagers, l'accessibilité des documents, la lisibilité des interventions.

La réflexion sur la durée des mesures s'est poursuivie dans le cadre de trois dispositifs spécifiques :

- ▶ L'utilisation des outils de la médiation pour les situations de conflits parentaux,
- ▶ La poursuite de l'expérimentation des AED en fin de mesure,
- ▶ La réflexion menée sur l'accompagnement des tiers dignes de confiance avec le Conseil départemental en vue de l'ouverture d'un service spécifique d'accompagnement en 2023.

La révision des projets de service a permis de lancer de nouvelles réflexions sur les évolutions constatées, notamment au niveau des tranches d'âge, des listes d'attente ou des supports de travail.

La nouvelle configuration du service (AEMO Nord / AEMO Sud) permettra enfin de mieux intégrer une logique de territoire et les mutualisations possibles entre les services.

