

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



IDEFHI

INSTITUT DÉPARTEMENTAL
DE L'ENFANCE, DE LA FAMILLE
ET DU HANDICAP POUR L'INSERTION

Nous avons le plaisir de vous adresser le rapport d'activité 2017 de l'Institut Départemental de l'Enfance, de la famille et du handicap pour l'insertion (IDEFHI).

Ce rapport vient en complément du bilan social, du rapport du compte administratif, du rapport du service des admissions et des rapports des services opérationnels. Cet ensemble d'outils vous permettra d'avoir un aperçu complet sur la vie et le fonctionnement de l'IDEFHI.

Le déploiement du projet d'établissement 2016-2020 s'est poursuivi en 2017, et de fait, l'année 2017 a été celle de la fin des restructurations et de l'introduction de nouveaux outils numériques et d'instruments d'amélioration de la qualité d'accompagnement.

Tous les services fonctionnels auront été restructurés au cours des 2 années passées et un mode harmonisé d'organisation se met en place progressivement dans des services opérationnels qui ont dorénavant la taille suffisante pour renforcer le soutien aux professionnels et mieux faire face aux aléas de fonctionnement inhérents à la vie des services.

L'établissement se dote également d'outils numériques structurants : le logiciel de gestion numérique du dossier des usagers, le logiciel de gestion du temps de travail ou encore le renouvellement des sites intranet et internet. Ces outils sont autant de leviers indispensables pour faire évoluer les modes d'information, de communication et de gestion pour une optimisation des relations interprofessionnelles et de l'accompagnement des usagers.

Les différents chantiers de l'année se sont déroulées dans un contexte de hausse sensible de la masse salariale avec le relèvement du point d'indice et la poursuite de la mise en œuvre de « Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations » (PPCR), mesures favorables aux agents qui ont également nécessité de dégager des économies à travers par exemple l'élaboration d'une stratégie achat ou encore l'optimisation du transport des usagers.

Il n'en reste pas moins que de nombreuses actions traduisent l'intérêt de l'IDEFHI pour le développement de la sécurité, la santé, la qualité de vie au travail avec notamment le guide de gestion du temps de travail qui fait dorénavant référence dans l'établissement ou encore la réalisation de nombreux programmes de rénovation et de réhabilitation des locaux sans parler du renouvellement du conventionnement avec le FIPHFP

Le rapport d'activité 2017 est construit en deux parties dont deux parties qui rendent compte de l'activité réalisée en 2017 par les services fonctionnels d'une part et par les services opérationnels d'autre part.



La première partie fait état du bilan des actions stratégiques annoncées dans la feuille de route 2016-2017. Les actions achevées, poursuivies et amorcées en 2016 et 2017 sont nombreuses et inventoriables par service fonctionnel.

Dans la deuxième partie du rapport sont rapportés les chiffres clés de l'année, reflet du travail d'accompagnement des usagers le plus souvent initié dans l'urgence pour les services du champ de la protection de l'enfance.

S'il n'y a pas d'évolution des modalités de prise en charge enregistrée cette année, la volonté de l'IDEFHI d'adapter ses réponses à l'évolution des besoins l'a conduit à répondre en fin d'année à un appel à projet pour l'accueil de Mineurs Non Accompagnés et un appel à candidature pour installer en Seine-Maritime un dispositif emploi accompagné.

Dans les deux cas, l'établissement a été retenu.

Enfin, c'est par une ouverture sur l'avenir que ce rapport d'activité se conclut avec la mise en partage de la feuille de route 2018-2019. Le programme annoncé témoigne de la dynamique de l'IDEFHI avec la poursuite d'actions structurantes dans le même temps que la conduite de la phase évaluative préalable à l'évaluation interne qui sera menée en 2019.

Un grand merci aux professionnels de l'établissement qui œuvrent tous les jours aux mieux-être des usagers accueillis.

Eric GOUNEL, *Directeur Général*

SOMMAIRE

4 COMMENT VENIR À L'IDEFHI?		
5 Plan d'accès		
6 Plan du site de canteleu		
8 VOUS VENEZ D'ARRIVER À L'IDEFHI		
9 Informations générales		
10 <i>Qu'est-ce que la fonction publique hospitalière ?</i>		
10 <i>Qu'est-ce qu'un établissement public ?</i>		
11 L'établissement		
11 <i>Son histoire en quelques mots</i>		
13 <i>L'IDEFHI aujourd'hui</i>		
14 <i>Missions</i>		
15 <i>Valeurs</i>		
16 <i>Quelques chiffres</i>		
18 Organisation de l'établissement		
18 <i>Le conseil d'administration</i>		
20 <i>Le comité technique d'établissement</i>		
21 <i>Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail</i>		
22 <i>Les commissions administratives paritaires</i>		
23 <i>Le directeur général et les directions fonctionnelles</i>		
24 <i>Organigramme</i>		
26 <i>La direction des politiques d'accompagnement</i>		
27 <i>Organigramme DPA</i>		
28 <i>Une organisation par territoire</i>		
29 <i>Les instances de pilotage</i>		
32 SA COMMUNICATION		
32 Outils de communication interne		
33 Outils de communication externe		
34 SON BUDGET		
34 Atouts financiers de l'IDEFHI		
35 Répartition du budget par services et structures		
36 VOTRE STATUT		
36 Vous êtes fonctionnaire		
37 Vous n'êtes pas fonctionnaire		
Droits et obligations		
38 <i>Garanties fondamentales</i>		
40 Sanctions et discipline		
41		
VOS POSITIONS ADMINISTRATIVES		
44 Administratives		
Congés et absences		
44 Positions statutaires		
50 Cessation d'activité		
50 <i>Vous prenez votre retraite</i>		
52 <i>Vous démissionnez</i>		
53 <i>Vous êtes licencié</i>		
54		
GESTION PRÉVISIONNELLE DES MÉTIERS ET DES COMPÉTENCES (GPMC)		
Les fiches de poste		
56 Le recrutement		
58 La mobilité interne		
59 L'évaluation		
60 La formation		
61 Le dpc		
64 Le bilan social		
66		
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (GRH)		
Stage et titularisation		
68 Organisation du temps de travail		
70 <i>Durée du travail</i>		
70 <i>Astreintes</i>		
71 <i>Heures supplémentaires</i>		
71 <i>Temps partiels</i>		
71 <i>R.T.T.</i>		
72 <i>Horaires variables</i>		
72 <i>Tableau de service</i>		
72 Rémunération		
73 <i>Traitement de base</i>		
73 <i>Valeur du point indiciaire</i>		
73 <i>Indemnités et primes</i>		
73 Notation et appréciation		
75 Avancement d'échelon et de grade		
76		
GESTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET DES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL		
Prévention des risques professionnels et développement durable		
Service de santé au travail		
81 Accompagnement des professionnels victimes d'agression		
83		
SERVICES PROPOSÉS AU PERSONNEL		
84 Restauration, mutuelle et comité		
84 <i>Le service de restauration</i>		
84 <i>La mutuelle nationale des hospitaliers (MNH)</i>		
84		
		85 <i>Le comité de gestion des œuvres sociales (CGOS)</i>
		Lexique des abréviations
		86 les plus employées



Cérémonie des vœux

13/01

Repas des anciens au
Clos des Roses

20/01



24/01

Colloque
«Protection
handicap :
coordonné

01/2017

13/01

Restitution du diagnostic
processus achats



Remise de chèque Culture
Handicap - Caisse d'Épargne

27/04

11/04

Visite de Pascal MARTIN,
Président du Département - II

09/05

Premier Comité de pilotage :
démarche projet politique
éducative de gestion des alloca-
tions des usagers et processus de
sécurisation de leur gestion

L'IDEFHI fait
son cinéma

30/05

FÈ
21



02/06

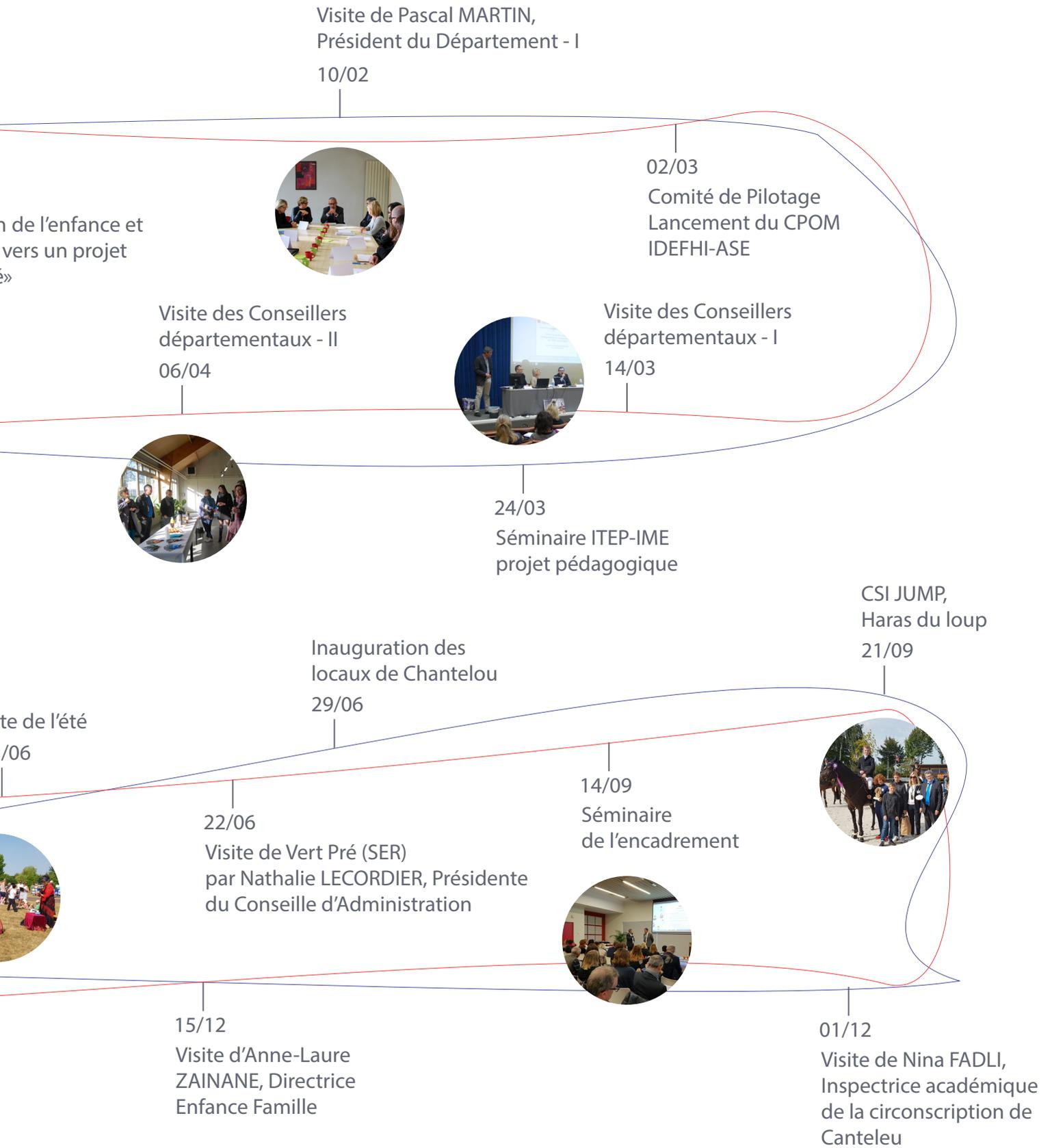
Visite des juges pour
enfants



21/12

Présentation des
premiers projets de
services au CA

01/20





1. LE PILOTAGE STRATÉGIQUE

1.1 BILAN - FEUILLE DE ROUTE 2016-2017

En 2017, conformément à la feuille de route 2016-2017, les projets structurants poursuivis, conduits par les directions fonctionnelles selon leur nature et suivis par la direction générale sont nombreux.

Pour faciliter la lisibilité quant à l'état d'avancement des actions programmées sur les deux échéanciers de l'année 2016 et de l'année 2017 la codification suivante est utilisée : Un smiley souriant de couleur verte pour les actions réalisées, un smiley neutre de couleur orange avec l'année prévue de finalisation de l'action en cours et un smiley triste de couleur rouge quand l'action n'est pas engagée. Certaines actions quant à elles sont ré orientées vers un autre service porteur dont le nom est inscrit en dessous du smiley.

FEUILLE DE ROUTE 2016

DG

MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION MATRICIELLE 

AUDIT INFORMATIQUE 

DIAGNOSTIC DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX 

EVALUATION DES PROJETS DE SERVICES 

DIAGNOSTIC IDENTITAIRE, D'IMAGE ET DE NOTORIETE 

DPA

ETAT DES LIEUX RENCONTRES PARENTS-ENFANTS 

CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION AFR 

DIAGNOSTIC DANS LE DOMAINE DE L'INSERTION 

COLLOQUE SUR L'AMELIORATION DES PRISES EN CHARGE DES ENFANTS 

GUIDE DE TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES 

DIAGNOSTIC SANTE 

PROCEDURE DE PRISE EN CHARGE MEDICALE 

TRAVAIL SUR LA PARTICIPATION DES USAGERS 

DRH

PROJET GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL 

RECRITURE ET INFORMATISATION DES FICHES METIERS ET DE POSTES 

RENFORCEMENT DU CADRE DE LA POLITIQUE DE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL 

DEFINITION DE LA POLITIQUE DE MOBILITE DES CADRES 

ETUDE SUR LA PREVENTION DE L'USURE PROFESSIONNELLE, LA GESTION DES AGES ET L'ABSENTEISME 

2018

DSN

ELABORATION DE LA STRATEGIE INFORMATIQUE DE L'ETABLISSEMENT 

REORGANISATION DU SERVICE INFORMATIQUE ET DE TELEPHONIE 

EQUIPEMENT PRIORITAIRE NUMERIQUE DES CLASSES, ATELIERS ET INTERNATS 

DCVT

AUDIT ENERGETIQUE 

MISE EN ŒUVRE DU PFI 2016-2024: RESTRUCTURATION DE CHANTELOU 

MARCHE D'ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE EN VUE DE DEFINIR LA POLITIQUE IMMOBILIERE DE L'ETABLISSEMENT 

DRFA

DEVELOPPEMENT DU CONTRÔLE DE GESTION 

AUDIT DE LA FONCTION ACHAT 

DEMARCHE DE SECURISATION ET DE CONTRÔLE DE LA GESTION DES FONDS PRIVES DES USAGERS 

2018



Réalisé



En cours de réalisation – date de fin



Non débuté

FEUILLE DE ROUTE 2017

DG

ELABORATION DES PROJETS DE SERVICES  2018

CREATION DE L'ASTR 

DEFINITION D'UNE STRATEGIE DE PROTECTION ET DE SURETE 

ELABORATION D'UN PROJET DE FONCTIONNEMENT DES DIRECTIONS FONCTIONNELLES 

CREATION DU CONSEIL DES USAGERS 

DPA

ELABORATION D'UN PLAN D' ACTIONS DANS LE DOMAINE DE L'INSERTION 

ETUDE RELATIVE A LA CONSOLIDATION DES RESSOURCES FAMILIALES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS 

ELABORATION DU PLAN DE PROMOTION DE LA SANTE 

REALISATION DE LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES ENCOURUS PAR LES USAGERS 

MISE EN PLACE DU PROTOCOLE DE CIRCUIT DU MEDICAMENT 

DRH

DEFINITION DE LA POLITIQUE DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL 

DEFINITION DE LA POLITIQUE DE MOBILITE 

MISE EN PLACE D'UN LOGICIEL DE GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL  2018

DRFA

DEFINITION D'UNE STRATEGIE D'ACHATS 

RECHERCHE DE SOURCES DE FINANCEMENTS SUPPLEMENTAIRES 

PLAN D' ACTIONS DE REDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE 

MISE EN PLACE DE LA STRATEGIE D'ACHAT LOCAL 

DSN

DCVT

MISE EN SERVICE D'UN SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION TECHNIQUE DU PATRIMOINE 

MISE EN ŒUVRE DU PFI 2016-2024: RESTRUCTURATION DES ALIZES, IME (B13) 

AMELIORATION DE LA PRESTATION HOTELIERE 

DEFINITION DE LA STRATEGIE FINANCIERE ET IMMOBILIERE DE L'ETABLISSEMENT  2018

DSN

DSN

DEFINITION DU PLAN D'EQUIPEMENT NUMERIQUE DE L'ETABLISSEMENT 

NOUVELLES CONCEPTIONS DES SITES INTRANET ET INTERNET  2018

MISE EN PLACE DU LOGICIEL DE SUIVI DES USAGERS  2018

 Réalisé

 En cours de réalisation - date de fin

 Non débuté

1.2 ÉLÉMENTS MARQUANTS, ACTIONS PILOTÉES ET BILAN DE FONCTIONNEMENT



Colloque «Protection de l'enfance et handicap : vers un projet coordonné»,
le 24 janvier 2017 - intervention de Madame Geneviève AVENARD,
Défenseur des enfants et adjointe au Défenseur des droits.

La Direction Générale

Parmi les actions portées par la direction générale et achevées en 2017 nous pouvons ainsi citer les actions suivantes :

- L'élaboration de la stratégie de protection et de sûreté,
- Le diagnostic identitaire, d'image et de notoriété,
- L'élaboration des projets de services de l'IME, l'ITEP, ADOSEINE et du STH,
- La création de l'ASTR, fusion des services AFR et SAUC,
- La création du conseil des usagers.

La Direction des Politiques d'Accompagnements

La direction des politiques d'accompagnements s'articule autour des quatre thématiques suivantes :

- Politiques éducatives
- Politiques d'insertion
- Politiques de promotion de la santé
- Politiques qualité

Conformément à la feuille de route 2016-2017, les actions menées par la DPA au cours de l'année 2017 sont rapportées ci-après.

Les politiques éducatives

Les travaux ci-dessous ont été menés par différents comités techniques animés par la chargée de missions politiques éducatives.

- Référentiel AFR (le 12/07/2017)
- Bilan d'activité AED R (le 15/09/2017)
- Fiche de procédure Projet Personnalisé dans le cadre du SMD et de la MAPA (le 05/01/2017)
- 2 fiches pré-projet réponse accompagnée pour tous (en mai 2017)
- Référentiel visites en présence d'un tiers (en cours)
- Etat des lieux interventions à domicile (en cours)

Les politiques d'insertion

Les travaux menés :

- Diagnostic insertion (le 11 avril 2017)

- Plan d'actions 2018-2019 relatif à l'insertion à l'IDEFHI (le 21/07/2017)
- Pré-projet lieu activité de jour (en cours)
- Elaboration mission référent scolarité (en cours)

Le diagnostic insertion mené en 2016 relatif à la scolarité (remobilisation scolaire et apprentissages), l'insertion socioprofessionnelle et la promotion des activités éducatives par le sport et la culture, a conduit en 2017 aux travaux sur le projet de dispositif d'activités de jour et sur la réflexion relative à la mission de référent scolarité dans le champ de la protection de l'enfance.

Le comité technique insertion a organisé tout au long de l'année des rencontres avec des services extérieurs en lien avec la thématique insertion. Cette instance, effective depuis mars 2017, a fait émerger, d'autre part, une volonté des participants (généralement les référents insertion et les chargés d'insertion des services opérationnels) d'être destinataires d'outils (base de données insertion partagée en cours de rédaction) et de procédures (conventions de stage pour les 16 ans et +) efficaces pour les publics et les professionnels de l'IDEFHI concernés par la thématique. Par ailleurs, la participation de l'IDEFHI au dispositif emploi accompagné mobilise le chargé de mission insertion qui en est le référent pour notre établissement.

En outre, la nomination d'une directrice pédagogique rattachée à la DPA permet que la fonction pédagogique soit partie intégrante de l'accompagnement des usagers et conduit à une meilleure articulation entre l'établissement et les spécificités des approches pédagogiques des professeurs des écoles.

La cellule animation

La richesse de l'activité de la cellule animation est à souligner et ne cesse de s'élargir d'année en année.

Les 4 périodes de vacances en 2017 ont donné lieu à **37 animations** concernant **741 jeunes**. Cela est possible du fait d'un réseau partenarial particulièrement riche. Pas moins de **20 conventions** sont signées entre la cel-

lule animation et les clubs sportifs.

Au-delà des périodes de vacances, **7 clubs sportifs** interviennent pendant les temps scolaires pour l'IME et le CFT.

C'est dans le domaine culturel que le développement de l'activité de la cellule animation est le plus significatif. Ci-dessous sont listées les principales actions menées :

- Projet de convention IDEFHI-FRAC Normandie (signature prévue en octobre 2018),
- Démarrage du partenariat avec les services culture et environnement du Département 76 (mise en place d'animations à compter des vacances d'hiver 2018),
- Début du partenariat avec « les plastiqueurs » (ferme des 2 lions) sur l'opération « un monde plus juste » : participation de classes de l'IME à la réalisation d'une mappemonde géante (novembre 2017),
- Projet SPARK-IDEFHI IME/CFT/ITEP : ateliers sur la thématique des « réfugiés » ; organisation de 2 spectacles à l'Espace Culturel François Mitterrand (juin 2017 ; 340 personnes conviées aux représentations de « Partir au-delà des frontières »),
- Reconduction des actions ARS « culture et handicap » (septembre 2017) : 3ème saison SPARK (projet spectacle « Portraits S ») et financement d'un court-métrage (adaptation pièce de théâtre « le collier » de Claudio Ponté par une classe IME),
- Partenariat avec le Musée National de l'éducation : ateliers AEPJ (IME), temps de classe (CFT), vacances scolaires.

Au-delà des activités organisées tout au long de l'année tant sur le plan sportif que culturel, la cellule animation organise de nombreuses manifestations qui permettent à l'établissement de mieux se faire connaître. Citons pour exemple :

- La Fête de l'IDEFHI (21 juin) avec participation des clubs partenaires,
- L'IDEFHI fait son cinéma (350 personnes) en Mai 2017,
- Les mini-olympiades avec le comité du sport en milieu rural (Multi-sports),
- Les olympiades du vélo avec le VC Rouen,
- Le tournoi de Basket avec le RMB dans la



salle des Cotonniers à Rouen,

- Le tournoi de Fùtsal en partenariat avec les clubs de Maromme et de St Martin de Boscherville,
- tournois de football de table (club de St Jacques sur Darnetal),
- Tournoi de Disc-Golf inter-ESMS (6 établissements de l'agglomération rouennaise) animé par le Comité Départemental du Sport en Milieu Rural,
- Projections de films avec l'association « Ciné pour tous » et le Pôle Images Normandie : 3 séances aux Docks 76 et au Kinopolis.

Bien implantée dans le réseau local sportif et culturel, la cellule animation permet que les enfants accueillis dans les MECS de l'IDEFHI soient régulièrement invités à des événements sportifs tels que ceux organisés par le Kindarena et également par le Rouen Hockey Elite 76 au sein de «l'espace des dragons».

La cellule animation remplit, in fine, des missions qui sont orientées vers la socialisation par le sport, la découverte culturelle, l'ouverture vers l'extérieur afin de valoriser l'enfant, l'adolescent ou l'adulte à travers sa réussite.

Enfin en termes de perspectives, la cellule animation continuera en 2018 de porter les objectifs tels que :

- La poursuite de la réflexion sur la co-construction des actions portées par

la cellule animation en partant des propositions des services opérationnels inspirées des besoins des usagers. Rappelons à cet effet la nécessité pour les services opérationnels d'être force de proposition dans ce sens.

- Militer pour la mise en place attendue et nécessaire du poste de « chargé de développement » dans le champ des actions culturelles notamment, au sein de la cellule animation.

Les politiques de promotion de la santé

Les travaux menés :

- Parcours de soins de l'utilisateur le 17/07/2017
- Protocole poux en juillet 2017
- Création de 3 livrets de santé en cours
 - Livret « gestes d'urgence » à destination des professionnels
 - Livret « prévention des accidents domestiques » à destination des professionnels
 - Livret « ta santé au quotidien » à destination des usagers
- Création d'un guide sur la thématique vie affective et sexuelle en cours

La chargée de mission promotion de la santé a travaillé tout au long de l'année avec l'IREPS dans deux domaines : l'accompagnement de deux services dans la rédaction de leur projet de service et la création d'un guide sur la thématique vie affective et sexuelle à partir de l'animation de plusieurs groupes de travail.

Le service médical des usagers

Chaque personne accueillie bénéficie d'une visite médicale d'admission permettant un bilan de santé. Les vaccinations sont mises à jour et si nécessaire, un traitement est prescrit. Cette prise en charge médicale à l'admission permet une continuité dans le parcours de soin de la personne accueillie. Un bilan de santé est répété annuellement.

Ainsi, en 2017, **340 visites** d'admission ont été réalisées et **682 bilans annuels**. L'activité des médecins de l'IDFHI est représentée par un nombre important de consultations, variable selon les services.

Plusieurs facteurs concourent à cette observation : la proximité géographique des MECS et internats avec le SMU, le degré d'autonomie de l'utilisateur, l'accompagnement éducatif, les difficultés de soins préexistantes à l'admission.

Ainsi, en 2017, **1291 consultations** ont été effectuées par les médecins de l'IDFHI. Les consultations se font à la demande de la personne accueillie, de ses éducateurs ou parfois du médecin. Différents motifs de consultation existent : pathologie aiguë, suivi de maladie chronique, etc.



Au vue des consultations planifiées ci-dessous réparties par territoire et par typologie, on relève que **185 rendez-vous médicaux n'ont pas été honorés** cette année (7 % du total des consultations panifiées), et sont principalement des consultations prévues pour un public adolescent.

Nombre de consultations planifiées par territoire						
Type de consultation	Pouponnière	Territoire dieppois PE	Territoire havrais PE	Territoire rouennais PE	Territoire rouennais PH	Total général
Visites d'admission	15	65	70	201	56	407
Bilans annuels	0	106	91	300	324	821
Consultations	395	139	217	334	316	1401
Total général	410	310	378	835	696	2629

Le SMU a également participé à l'accueil des **Mineurs Non Accompagnés (MNA)** avec **31 visites d'admission, 30 bilans annuels et 60 consultations**.

Le SMU travaille en étroite collaboration avec les services opérationnels. L'interlocuteur privilégié du médecin est l'infirmière du service. Des réunions bimensuelles réunissant médecins et infirmières sont organisées.

Dans l'optique de garantir la **sécurité des soins** des outils de communication et procédures à destination de l'ensemble des professionnels des services opérationnels sont créés par les médecins et infirmières. La présentation des documents est organisée de manière conjointe par les Infirmières Diplômées d'Etat (IDE) et médecins lors des réunions d'unité.

Ainsi, en 2017, la procédure « **Circuit du médicament** » a été diffusée à l'ensemble des unités. Une procédure « **Parcours de soin** » a été rédigée et présentée aux équipes.

Les médecins se rendent disponibles pour échanger avec les professionnels des services opérationnels dans le respect du secret partagé. Ils proposent également des rencontres avec les familles quand cela le

nécessite.

Trois livrets de santé ont été rédigés en 2017 avec vocation à diffuser des messages de prévention ou de conduites à tenir dans des situations du quotidien ainsi que les rappels des gestes de premiers secours d'urgence. La diffusion se fera après mise en page et illustration des documents.

Une mission importante du SMU est de dispenser des **actions de prévention et d'éducation pour la santé**. Ces messages sont apportés lors des consultations médicales individuelles ou lors d'actions de prévention de groupe au sein des services.

Le diagnostic santé mené en 2016 à l'IDFHI a permis d'identifier la nécessité de former les professionnels exerçant auprès des personnes accueillies à différentes thématiques définies par les professionnels comme prioritaires.

Ainsi, une formation-action sur les **addictions** a été mise en place et réalisée au sein de l'ITEP Vallée de Seine. A l'issue de plusieurs temps de formation des professionnels par l'**association la Boussole**, partenaire en addictologie, des actions de prévention ont été menées par ces mêmes professionnels

auprès des personnes accueillies.

Une autre thématique a été identifiée comme prioritaire dans le diagnostic santé de l'IDEFHI. Il s'agit de la **vie affective et sexuelle**. La co-construction d'un guide, constitué de séquences d'animations sur cette thématique a débuté en 2017 et se poursuivra en 2018.

Le service médical des usagers participe autant que possible, aux **actions transversales** menées à l'IDEFHI, en lien avec les services opérationnels (synthèse, stand premier secours lors d'événements : fête de l'été) ou avec les services fonctionnels (GNDU, commission des menus de l'IDEFHI, jury de concours sur titre,...).

Le SMU travaille avec les **partenaires médicaux du territoire** (médecins généralistes et spécialistes, centres hospitaliers, autres établissements médico-sociaux) ou **non médicaux** (IREPS, associations, acteurs de prévention,...) afin d'optimiser la prise en charge des personnes accueillies et de répondre à leurs besoins autant que nécessaire.

Le rôle du SMU constitue un pivot de la santé des usagers au sein de l'IDEFHI assurant un rôle de **coordination des soins et de prévention**.

Le SMU a renouvelé en 2017 ses connaissances des gestes d'urgence en validant la formation obligatoire AFGSU.

L'ensemble des médecins du SMU participe régulièrement à des journées de formation pour maintenir leur niveau de compétences. Ils participent également à la formation des futurs médecins par l'accueil tous les semestres d'un interne en médecine générale.

L'activité du SMU se fait en lien direct avec la DPA dont il fait partie intégrante.

La politique qualité

Les travaux menés par le chargé de mission qualité ont permis la rédaction des documents listés ci-dessous dans l'objectif de promouvoir la démarche d'amélioration continue de la qualité de notre établisse-

ment. Il s'agit de continuer à progresser dans le champ du droit et de la participation des usagers et de leurs familles. Un focus particulier est porté sur la prévention des ruptures dans les parcours de protection de l'enfance. Outre le protocole interne qui modélise les bonnes pratiques en matière de réorientation interne, le chargé de mission qualité mène une étude relative à « *La prévention des ruptures de parcours pour les jeunes bénéficiant de mesures de protection de l'enfance : des motifs et facteurs de rupture à l'élaboration de stratégie d'action* ». Ces travaux donneront lieu à communication lors du colloque du 26 mars 2019 :

- Charte de participation des usagers le 11/05/2017
- Document cadre pour l'actualisation des règlements intérieurs des GE et CVS le 24/04/2017
- Document cadre pour l'actualisation des livrets d'accueil le 09/11/2017
- Méthodologie du diagnostic de la démarche de personnalisation le 22/11/2017
- Protocole interne d'orientation et d'admission en vue de la sécurisation des parcours le 04/10/2017

Si les documents de bonnes pratiques, les procédures élaborées, les réflexions communes animées par les chargés de mission sont des outils nécessaires à l'amélioration des pratiques d'accompagnements, ils sont insuffisants à eux seuls pour atteindre cet objectif.

L'harmonisation des documents répond à un souci de cohérence, mais également à une volonté de décloisonnement des pratiques permettant de construire des réponses adéquates aux nouveaux besoins qui se font jour mais dans un environnement contraint. Outre ce décloisonnement nécessaire, ces travaux doivent être portés au niveau des professionnels de terrain pour permettre une vraie plus-value d'amélioration de prise en charge des usagers. Deux enjeux majeurs de demain pour la DPA et plus largement pour l'IDEFHI.



La Direction des Ressources Humaines

Les éléments marquants et actions pilotées

La GPMC

L'unité gestion prévisionnelle des métiers et compétences de la direction des ressources humaines a mené en 2017 de nombreuses activités au premier rang desquels figurent encore et toujours l'accompagnement des agents dont les postes ont été fermés ou restructurés, les entretiens carrière et mobilité, les recrutements externes, la gestion de la mobilité interne, l'exécution du plan de formation 2017

Ainsi et à l'occasion de décisions de fermeture d'activités telles que la ferme au 01/10/2017, l'unité Dufay au 01/04/2017, l'UNL au 01/02/2017 ou encore le centre maternel au 31/12/2017, un accompagnement individualisé a été proposé aux agents en lien étroit avec les directions de services

Concernant la gestion des carrières, l'application du PPCR et les règles édictées pour les avancements de grades au titre de l'année 2017 ont dû être traitées manuellement compte tenu de la complexité de la réglementation et l'impossibilité de notre logiciel BL SANTE de les traiter, ceci dans un contexte délicat du départ en retraite de l'agent en charge de la gestion des carrières qui a fait valoir ses droits à la retraite le 01/07/2017 après 40 ans passés à la DRH.

Par ailleurs, plusieurs projets relevant de la feuille de route 2016/2017 relèvent du pilotage de ce service :

- Projet **mobilité de l'encadrement** : la note de cadrage de ce projet a été signée par le directeur général le 01/03/2017 et l'équipe projet s'est réunie pour la première fois le 21/03/2017. L'objectif de ce projet est d'élaborer une stratégie de mobilité de l'encadrement respectueuse des attentes des individus et bénéfique à l'établissement. Plusieurs phases sont venues ponctuer ce projet en 2017, qui verra son aboutissement mi 2018 : phase d'analyse de notre processus actuel de mobilité, de prospection de pratiques

dans d'autres établissements, séminaire de l'encadrement en septembre 2017,

- Projet **politique de mobilité** : il est prévu de travailler la mobilité de l'ensemble des agents de l'établissement consécutivement au projet mobilité de l'encadrement.
- Projet **réécriture et informatisation des fiches métiers et de postes** : ce projet a été décalé à 2018.

La gestion des rémunérations et du temps de travail

Le fonctionnement du service des rémunérations de l'IDEFHI, s'adapte en permanence à son environnement et le traitement de la paie doit mensuellement être réalisé dans des délais contraints fixés par la paierie départementale et nécessite encore aujourd'hui un traitement manuel et non automatisé important.

En termes de rémunérations, l'année 2017 a vu la poursuite de l'application du PPCR.

Enfin, les travaux sur la gestion du temps de travail engagés en 2015 se sont poursuivis en 2016 puis en 2017, travaux inscrits dans la feuille de route 2016/2017.

Ce travail s'est prolongé tout au long de l'année 2017 avec la validation en mai du guide de gestion du temps de travail à l'IDEFHI, suivi de réunions de présentation de ce guide avec le directeur général dans chacune des équipes de direction des services.

Par ailleurs, la procédure d'achat d'un logiciel de planning a été lancée et s'est concrétisée fin 2017 par l'acquisition d'une solution MEDYSIS PLANNING.

La protection sociale et les conditions de travail

Risques professionnels et conditions de travail

En 2017, a été actualisée la note concernant les conditions d'élaboration de suivi et d'actualisation du **DUERP** et du **PAPRI Pact** en 2017 pour mettre en place des instances de préparation. Dans les faits, elles n'ont pas pu

s'organiser en 2017.

Il s'agit dorénavant d'insuffler une véritable dynamique en matière de **prévention des risques professionnels**, animée côté DRH par la responsable de la protection sociale et des conditions de travail, et côté services par les adjoints de direction. Afin d'asseoir cette dynamique, des formations spécifiques ont été organisées en 2017 pour les relais sécurité, et pour l'encadrement.

Par ailleurs, fin décembre 2017, et après de nombreux mois de concertation avec tous les acteurs concernés, une note du directeur général est venue cadrer la **nouvelle organisation de la sécurité incendie** : elle a pour objet de définir l'organisation retenue en matière de sécurité incendie et les principales règles relatives à la protection contre les risques d'incendie et de panique des établissements recevant du public à l'IDEFHI au regard de la réglementation en vigueur. Elle vient remplacer la note interne IDEFHI sur la procédure récapitulative des obligations en matière de sécurité incendie des ERP du 01/12/10.

Il incombe à la DRH d'élaborer et mettre en œuvre la **politique de santé et sécurité au travail** par le biais de son service santé au travail et risques professionnels.

En novembre 2017, les **affichages et diffusions obligatoires** au titre de la réglementation santé et sécurité au travail ont

été reprécisées dans une note de service à l'attention des directeurs de services visant à expliciter la liste des informations à affichage ou diffusion obligatoire pour chaque lieu.

Toujours afin de favoriser les conditions de travail et le **rôle prépondérant du CHSCT** en la matière, une procédure est venue en aout 2017, clarifier l'organisation et le suivi des inspections CHSCT.

Parce que l'établissement se soucie des **conditions de travail** de ses agents, il a souhaité faire un état des lieux de la situation des agents en situation d'usure professionnelle dans l'établissement afin de **comprendre les processus d'usure et identifier des pistes d'actions** de prévention ciblées. C'est l'objet d'une fiche action de la feuille de route de la DRH pour 2016.

Cette action a fait l'objet d'une note méthodologique de cadrage en mai 2017 et l'équipe projet s'est réunie pour la première fois en juin 2017. Le second semestre 2017 a été consacré à la définition de l'usure, ses déterminants à l'IDEFHI et les critères et indicateurs, ainsi qu'à l'élaboration d'une base de données permettant d'établir un diagnostic.

Le projet **définition de la qualité de vie au travail**, indiqué dans la feuille de route 2017, à quant à lui été décalé.

Handicap

Compte tenu du bénéfice non discutable du **conventionnement avec le FIPHFP**, il a été décidé de son renouvellement afin de poursuivre notamment la mise en place d'actions en faveur du maintien et retour à l'emploi. Cette nouvelle convention 2017/2019 a été validée le 30/06/2017 en comité local du FIPHFP, réuni à l'IDEFHI, avec effet rétroactif au 01/01/2017.

Accueil général

L'unité est chargée d'assurer le fonctionnement de l'accueil général ainsi que la prestation de gardiennage. Un agent a participé au projet sûreté. Le marché de gardiennage a été renouvelé et un nouveau prestataire a été retenu.



Le service santé au travail

La redéfinition des relations de travail entre DRH et SST a mené à la création d'un groupe de travail réunissant la responsable des risques professionnels et de la protection sociale, la responsable de la Gestion Prévisionnelle des métiers et des compétences, le médecin du travail, l'Assistante sociale du personnel et la Psychologue du travail.

Ce groupe s'est réuni au minimum tous les trimestres et a pour objet de mener une réflexion autour de thématiques communes et de situations individuelles particulièrement complexes pour raison de santé. Un travail particulier a été engagé en 2017 sur un **protocole addiction**.

Le rapport annuel 2017 du médecin du travail, le bilan d'activité 2017 de la psychologue du travail, le bilan annuel d'activité 2017 de l'assistante sociale du personnel seront annexés au bilan social 2017 de l'établissement.

Le bilan de fonctionnement

Tableau des emplois	Au 31/12/2015	Au 31/12/2016	Au 31/12/2017
Accueil général	3	3	3
UF Syndicats	2	2	2
GPMC	6	6	6
Rémunérations et GTT	4	4	4
Protection sociale et conditions de travail	2 + 1 EA	2 + 1 EA	3
SST	3	3	3
Autres : DRH, ASS, Psycho du travail, vacant	3	3.60	3.60
TOTAL	24	24.60	24.60

De même que pour les années précédentes, le TDE théorique ne reflète que partiellement la réalité des effectifs en lien avec les nombreux temps partiels (5 en 2017)

Une nouvelle organisation de la Direction des Ressources Humaines

Au regard des nombreux chantiers en cours,

de ceux à venir (axe 5 du PE 2016/2020 – feuille de route 2016/2017), la DRH a besoin de disposer de moyens humains supplémentaires ainsi que d'outils performants en système d'information des ressources humaines (SIRH). En effet, le faible niveau d'informatisation du SIRH de l'établissement, qui permettrait d'automatiser certaines tâches et d'en assurer un suivi fiable, reste une fragilité pour la DRH (ex : tableau des emplois inadapté, utilisation non optimale de BL Santé, absence de base de données permettant le recueil d'éléments statistiques). En l'absence de ces outils, la mesure de la performance du service est rendue difficile.

Parallèlement et face à l'importance des enjeux à relever par la Direction des Ressources Humaines, il s'avère nécessaire de renforcer l'encadrement de la direction et le pilotage de la fonction RH, notamment dans le cadre de la gestion des carrières et la GPMC. L'objectif est de scinder en deux services l'actuel service GPMC.

C'est ainsi, qu'une réorganisation de la DRH a été proposée aux différentes instances et validée en juin 2017.

La Direction des Ressources Humaines est dorénavant composée de quatre services :

- **Service Gestion des Rémunérations et de l'organisation du Temps de Travail.** Cette unité a la responsabilité des domaines suivants : rémunérations et politique salariale, SIRH (dont dans un délai court le logiciel GTT), les prévisions et le suivi budgétaire de la masse salariale (plus de 50 M € annuel), la gestion des retraites, et la gestion des ARE (plus de 600 000 € en 2016). L'équipe sera ainsi constituée d'un cadre et de 3 agents, 2 de catégorie C et 1 agent de catégorie B.
- **Service GPMC/Formation.** Dans un contexte budgétaire contraint et un environnement mouvant, une démarche GPMC (anticiper les évolutions, faire face aux besoins, prendre en compte les aptitudes et les aspirations individuelles) doit permettre, en lien étroit avec la gestion des ressources humaines (disposer des ressources en effectifs et compétences, de ressources humaines mobilisées, efficaces et adaptables) une meilleure mise

en perspective de l'action humaine dans la durée. L'équipe actuelle de cette unité se trouve diminuée d'un poste affecté sur le nouveau service, et sera constituée d'un cadre, 2 postes de catégorie B et 2 postes de catégorie C.

- **Service Gestion des Carrières.** Ce service est créé à partir de la scission de l'unité GPMC et au regard des missions non consolidées dans ce domaine. Ainsi ce service aura en charge : La gestion des recrutements statutaires et des carrières des titulaires (organisation des concours, avancements, entretiens carrières...), les élections professionnelles, les CAPL et D / les CD (en relation avec le SJA sur les procédures disciplinaires), les relations sociales/la grève, la politique d'archivage de la DRH, l'accueil/l'intégration, les enquêtes administratives. L'équipe sera constituée d'un cadre et d'un agent de catégorie B. Le recrutement du cadre est, dans les faits, très difficile, peu de candidatures répondant au profil recherché nous sont parvenues.
- **Service Protection Sociale et Conditions de Travail.** Ce service n'est pas modifié dans son périmètre d'activités, mais certaines ont été renforcées sous l'influence du projet d'établissement. Par ailleurs une redéfinition des missions va s'opérer entre l'agent de catégorie B et celui de catégorie C. Ce service est doté d'un poste de catégorie A, d'un poste de catégorie B (actuellement occupé par un agent de catégorie C) et d'un emploi aidé.

Les indicateurs d'activités (hors Bilan social)

La direction des ressources humaines se dote progressivement d'indicateurs et de tableaux de bord afin d'assurer un suivi de son activité dans toutes les dimensions RH, d'objectiver et d'éclairer les décisions prises en la matière.

La gestion prévisionnelle des métiers et des compétences-Recrutements et mobilités

S'agissant des entretiens carrière/mobilité, **151 entretiens** ont été menés en 2017 par la responsable GPMC contre 144 en 2016. Ces entretiens ont essentiellement eu lieu

dans le cadre de préparation à la mobilité, de projet de reconversion, de reprise après un arrêt de travail long. Dans un contexte de réorganisation de l'établissement, les agents recherchent de plus en plus des réponses à leurs questions en matière de mobilité, de formation en prévention d'une usure professionnelle ce qui explique le nombre important de ces entretiens.

La gestion des rémunérations et du temps de travail

- **Rémunérations.** Nombre de bulletins traités en 2017 : 15 816 (17 414 en 2016),
- **Allocations de retour à l'emploi :**
 - Moyenne des bénéficiaires indemnisés en 2017 : 56 (52 allocataires en 2016),
 - Nombre de dossiers suivis au 31/12/2017 : 126 (126 en 2016)
 - Montant versé en 2017 : 692 774 € (693 169 € en 2016)
- **Retraites :**
 - Nombre de départs en retraite : 33 (25 en 2016) (dont invalidité)
 - Nombre de simulations de retraite traitées : 65 (76 en 2016)

La protection sociale et les conditions de travail

- **Protection sociale :**
 - Nombre de dossiers soumis au comité médical : 125 (127 en 2016)
 - Nombre de dossiers traités par la commission de réforme : 32 (33 depuis 2015)
 - Nombre de retraites pour invalidité validées par la CNRACL : 4 (5 en 2016)
 - Coût des AT (hors rémunérations) : 37 657 € (40 636 € en 2016)
- **Handicap :**
 - Nombre de dossiers suivis en 2017 : 10 (14 en 2016)
 - Nombre d'aides mises en place en 2017 : 12 (19 en 2016)

La Direction des Ressources Financières et des Achats

Une nouvelle direction, la direction des ressources financières et des achats

La réorganisation de l'ancienne direction des affaires financières s'est finalisée en 2017 par l'émergence d'une direction nouvellement renommée : la direction des ressources financières et des achats (DRFA), plus en adéquation avec le périmètre de ses missions : Depuis le transfert des fonctions hôtelières à la Direction du Cadre de Vie et des Travaux au 1^{er} janvier 2017, trois services composent désormais cette direction :

- **Les finances,**
- **Le contrôle de gestion,**
- **Les achats.**

En conformité avec les objectifs du projet d'établissement, la direction des ressources financières et des achats s'est attachée à la mise en œuvre d'actions d'amélioration de la performance de ses trois missions (finances, contrôle de gestion, achats) en particulier :

- La professionnalisation de la fonction achats et l'élaboration d'une stratégie achats 2017-2020
- La consolidation des missions d'aide à la décision du contrôle de gestion.

Par ailleurs, une nouvelle action, inscrite dès la première actualisation du projet d'établissement, « **définir une politique éducative de gestion des allocations des usagers et du processus de sécurisation de leur gestion** » a été initiée en 2017.

Professionnalisation de la fonction achats et élaboration d'une stratégie achats 2017-2020

Prévu dans le projet d'établissement 2016-2020, **l'audit du processus achats** a été réalisé sur le premier trimestre 2017 par la société REFERIS. Fort du diagnostic et des préconisations de cet audit, l'établissement a élaboré pour la première fois une **stratégie achats 2017-2020** comptant deux axes, structurer la fonction achats et développer la professionnalisation des achats et des approvisionnements.

Alliant les enjeux d'efficience et d'organisa-

tion, la stratégie achats se situe bien au cœur de l'activité de l'établissement ; elle constitue un maillon de la qualité de la prise en charge en agissant sur les conditions d'accueil des usagers et de vie au travail des professionnels. Par ailleurs, le projet d'établissement 2016-2020 met en exergue la contribution des achats à la stratégie institutionnelle de développement durable et d'insertion des usagers (cf. objectifs 3.3 et 4.1). Enfin, les achats, dont le **montant annuel des dépenses** s'élève à environ **12 millions d'euros**, constituent un réel enjeu d'optimisation financier pour l'établissement.

Une nouvelle responsable des achats arrivée fin mai 2017 s'est attachée à engager pour la rentrée scolaire 2017-2018 des travaux **d'optimisation des transports des usagers** représentant une masse financière d'**un million d'euros environ**. Ces travaux ont permis une remise en cause complète du nombre de tournées existantes qui est **passé de 74** tournées en moyenne sur les trois années précédentes à **55** tournées en septembre 2017.

Il est escompté une économie en année pleine de 140 000 € dont 49 500 € ont d'ores et déjà été réalisés sur 2017.

Consolider les missions d'aide à la décision du contrôle de gestion

Le service contrôle de gestion constitué en 2014 d'un seul professionnel s'est vu adjoindre fin 2017 d'un assistant par transformation d'un poste du service des finances.

La vacance de poste du contrôleur de gestion pendant six mois en 2017 a conduit à retarder le renforcement de la **comptabilité analytique** de l'établissement dans l'objectif de disposer d'une décomposition affinée des prix de journée par unités. Ces travaux seront finalisés début du 2^{ème} trimestre 2018.

Engagement du projet « définir une politique éducative de gestion des allocations des usagers et du processus de sécurisation de leur gestion ».

Dans le cadre de ses missions d'accompagnement des usagers, l'établissement se voit confier la gestion des **allocations indi-**

viduelles des mineurs et jeunes majeurs de la protection de l'enfance. Ces allocations s'élèvent annuellement à **plus d'un million d'euros**.

La chambre régionale des comptes, dans son rapport de 2016 relatif à la gestion de l'IDEFHI, a préconisé la mise en place d'un dispositif plus sécurisé de gestion des fonds privés. Néanmoins, compte tenu de la variété des pratiques éducatives sur la gestion des allocations, il a été décidé de faire précéder la problématique liée à la sécurisation même des fonds par une réflexion préalable sur la politique éducative de gestion des allocations. C'est ainsi qu'une nouvelle action « **définir une politique éducative de gestion des allocations des usagers et du processus de sécurisation de leur gestion** » a été inscrite au projet d'établissement 2016-2020 au moment de sa première actualisation.

La réalisation de cette action menée en mode projet a été amorcée en mai 2017 ; elle prévoit une première étape indispensable d'état des lieux des pratiques éducatives et des conditions de délivrance des allocations dont les résultats sont attendus pour le début du 2^{ème} trimestre 2018.



La Direction du Cadre de Vie et des Travaux

Les éléments marquants et actions pilotées

Une nouvelle direction : La DCVT

L'année 2017 aura été marquée par la création de la Direction du Cadre de Vie et des Travaux (DCVT) résultante du regroupement cohérent au sein d'une même direction de l'ensemble des agents techniques des services généraux. Avec **67 ETP**, la DCVT prend en charge la plupart des fonctions techniques et logistiques de l'IDEFHI : la maintenance et les travaux dans les bâtiments, l'entretien des espaces verts, la vérification technique et la réparation des véhicules, la production centrale des repas, le traitement du linge des usagers et le transport de jeunes. A cette occasion, un poste de logisticien a été créé. La mise en place de cette nouvelle organisation a permis d'homogénéiser les procédures internes (circuit de commandes et traitement de facturation, gestion RH, suivi budgétaire...) et d'améliorer le service rendu aux usagers et aux professionnels.

La mise en œuvre de travaux énergétiques importants

L'IDEFHI a réalisé en 2017 d'importants travaux visant à être plus performant en matière d'énergie et plus vertueux au niveau environnemental. Devant l'augmentation prévisible du coût de la taxe carbone actée dans la loi de transition énergétique dans les prochaines années, l'IDEFHI a fait le choix de se raccorder au réseau de chauffage urbain pour réduire ses émissions de gaz à effet de serres (estimation de 760 tonnes par an). Par ailleurs pour réaliser ces travaux d'un montant de **536 000 €**, l'IDEFHI a bénéficié d'une subvention exceptionnelle de 72 % de l'ADEME, le complément étant pris en charge par Engie-COFELY au titre de son contrat d'exploitation de chauffage.

Parallèlement à ces travaux, l'IDEFHI a remplacé environ **900 m** de son réseau de chauffage enterré vétuste et ancien par des canalisations mieux isolées. Le coût de cette opération s'est élevé à **370 000 €**.

Enfin, un programme de rénovation de plusieurs chaufferies (3 MECS) et de 35 sous-stations à Canteleu a été engagé durant l'été pour remplacer le matériel existant par des équipements plus performants et pilotables à distance.

La restructuration de l'unité Les Alizés à Bihorel

L'unité d'ADOSEINE « les Alizés » a été relogée dans une ancienne MECS du service Enfance à Bihorel. Après 9 mois de travaux de transformation des locaux, 8 studios ont été créés accueillant au total 12 jeunes en semi-autonomie. Le coût de cette opération s'est élevé à **480 000 €**.

La rénovation du bâtiment 13 semi-internat de l'IME

Après le bâtiment 16 réceptionné en 2015, un second bâtiment de semi-internat de l'IME a été rénové et livré en septembre 2017. Cet ancien bâtiment d'internat a fait l'objet de travaux d'embellissement et de mise aux normes (handicap, électricité, sécurité incendie) pour un coût global de **380 000 €**.

Le bilan de fonctionnement

La cuisine centrale de Canteleu

Un nouveau responsable de l'unité centrale de production a pris ses fonctions le 1^{er} mars avec pour objectif d'améliorer la qualité de la restauration conformément à l'action 2.5 du projet d'établissement « Améliorer les prestations hôtelières ». Dès avril 2017, de nouveaux menus ont été lancés et une organisation a été mise en place pour réaliser des desserts maison.

Les approvisionnements en matières premières ont été modifiés pour limiter les légumes en conserves et privilégier les légumes frais bruts travaillés au sein de l'UCP. En matière de sécurité alimentaire, les documents de traçabilité des températures pour



les cuisines satellites ont été actualisés.

En 2017, l'UCP a produit **402 000 repas** soit une baisse de 0.7 % par rapport à 2016.

La blanchisserie

En 2017, l'activité globale de la blanchisserie a enregistré une hausse de 2 % avec plus de **132 tonnes de linge nettoyé**. Si le traitement du linge pour les usagers de l'IDEFHI est en baisse de 5 %, le linge de la pouponnière du centre hospitalier du Belvédère est quant à lui en hausse de 19 %.

En juillet 2017, la mise en place d'un marché de location de véhicule longue durée avec un prestataire a permis de se mettre en conformité avec les règles d'hygiène RABC (séparation zone propre et sale).

Les bâtiments

En 2017, le programme de rénovation des bâtiments s'est poursuivi avec plus de **4430 k€ d'investissement en matière de travaux et d'études**. En complément des 2 opérations mentionnées précédemment, il est à noter la **mise en sécurité incendie du site des Dentelles**, la rénovation du bâtiment 66 pour accueillir temporairement le SAUC, **la transformation du bâtiment 43** pour reloger la DCVT et les syndicats, la **réhabilitation du bâtiment administratif de l'ASTR**, le remplacement de plusieurs postes haute tension et la **mise en peinture globale de plusieurs MECS**.

L'IDEFHI a fait l'objet de **6 visites de la commission de sécurité** dans nos établissements dont l'intégralité du site de Canteleu. Des avis favorables à la poursuite de l'exploitation ont été à chaque fois prononcés.

Les véhicules-garage

Mise en place d'un **nouveau logiciel de ges-**

tion de l'entretien de la flotte automobile au garage de Canteleu permettant de mieux assurer le suivi des véhicules. Acquisition pour **223 k€** de plusieurs véhicules dont **4 voitures électriques**.

Les ressources humaines

Le changement d'organisation des fonctions techniques et logistiques s'est accompagné d'une création d'un poste d'un responsable logistique et d'un transfert d'un agent administratif. Si les effectifs globaux sont restés stables à la DCVT, le personnel encadrant s'est fortement mobilisé pour accueillir dans de bonnes conditions de nombreux stagiaires (39) et apprentis (5).

La Direction des Services Numériques

La DSN en quelques chiffres :

- **6** collaborateurs dont un directeur et une assistante,
- **1657 incidents** et **1018 demandes traités** en 2017,
- Un réseau numérique incluant les bâtiments de Canteleu (56 nœuds) et **50 sites distants**.
- **20 serveurs** répartis en deux salles informatiques hébergeant une majeure partie des applications informatiques utilisées par les agents (messagerie, lecteurs réseaux mais également logiciels métiers de traitement des paies, de la facturation, de la production de la lingerie et de l'UCP...)
- **400 lignes téléphoniques fixes** sur l'ensemble des sites de l'IDEFHI (Canteleu et sites distants) et **413 lignes téléphoniques mobiles**
- Gestion d'un parc de **691 ordinateurs** de type PC et de **331 imprimantes**.

Les faits marquants de l'année

Applications :

- Lancement du projet de gestion numérique du dossier des usagers qui deviendra le projet SILAGE.
- Externalisation et évolution du logiciel de gestion des marchés du SJA.
- Lancement des projets de refonte des sites internet et intranet.
- Lancement du projet de mise en œuvre du logiciel de gestion du temps de travail GTT.
- Evolution du logiciel de gestion des activités du garage.
- Mise en place d'un dispositif de communication ciblée via TV à l'ITEP.
- Sécurisation et amélioration des performances des applications Berger-Levrault (BL Santé GEF, RH notamment) en septembre.
- Lancement du projet de dématérialisation des processus comptables.

Infrastructures :

- Changement d'opérateur de téléphonie mobile et fixe en juillet.
- Evolution des équipements de sécurité

du réseau informatique.

- Evolution de l'infrastructure serveurs pour de meilleures fiabilités, volumétrie accessible et continuité d'activité (sauvegardes).
- Mise en place d'un logiciel de sécurité pour les téléphones mobiles.
- Mise en œuvre d'outils fiables de supervision des équipements et des liaisons.
- Accueil d'un stagiaire de Licence 3 pour un stage portant sur l'infrastructure réseau et sa supervision.
- Evolution du contrat concernant les imprimantes multifonctions.

Parc numérique :

- Remplacement des ordinateurs obsolètes installés en 2009 et 2010.
- Remplacement de 100 écrans obsolètes.
- Dotations nouvelles de terminaux mobiles (ordinateurs portables, téléphones mobiles) pour certaines unités « nomades ».

Direction :

- Validation de la **stratégie numérique** de l'IDEFHI 2016-2020 au conseil d'administration d'avril.
- Validation de l'**évolution du SIT en DSN** en avril et démarrage de la DSN en mai.
- Echanges avec les directions opérationnelles dans le cadre des **dialogues de gestion numériques** entre octobre et décembre.
- Lancement du projet de mise en œuvre d'un **système de management de la sécurité du système d'information** (SMSI).
- Démarrage des Lignes Fonctionnelles et Comités Techniques numériques.
- Echanges avec la direction générale sur le thème de la **protection des données numériques et du RGPD**.

Disponibilité des services numériques

La disponibilité des services numériques est assurée par la DSN de 8h à 18h les jours ouvrés. Le calcul du taux de disponibilité générale des services se base sur cette plage horaire et ne tient pas compte des arrêts programmés et ne concerne que les incidents impactant l'ensemble des utilisateurs de l'IDEFHI.

La DSN a dû faire face à plusieurs arrêts de service impactant tout ou partie des utilisateurs du système d'information :

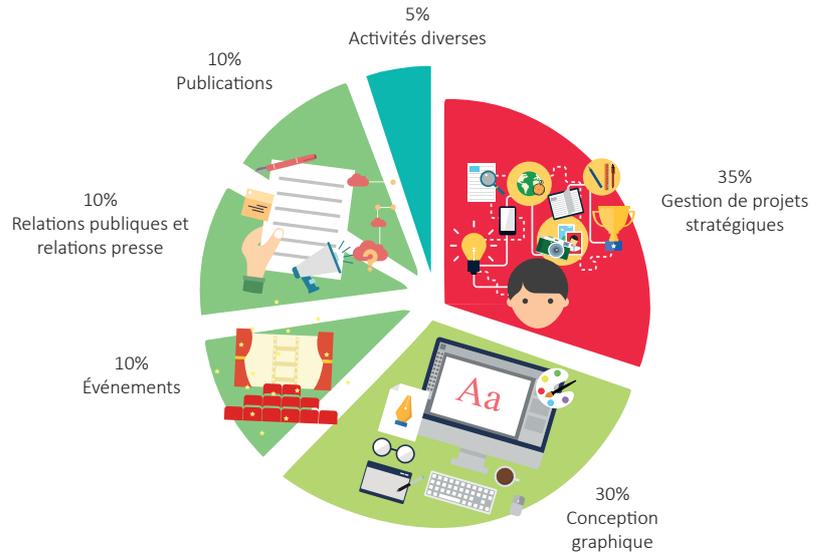
- Le 18 mai (4h) : pas d'accès au réseau à Canteleu.
- Du 26 mai 17h au 27 mai 16 : arrêt électrique programmé.
- Du 18 octobre à 9h au 19 à 10h : arrêt programmé des applicatifs BL pour migration.
- Le 29 décembre de 10h à 18h (8h): indisponibilité de la messagerie.

On constate une interruption de service générale de 12h (33h sur l'année 2016) soit un taux de disponibilité générale des services numériques de 99,5 %.

On note une disponibilité générale des services numériques accrue de 64 % en 2017 par rapport à 2016.



Le service communication



La communication a co-construit, avec l'ensemble de l'établissement en 2017, la stratégie de communication. L'objectif premier a été de positionner l'établissement à et sur son environnement, afin de déployer 4 axes stratégiques de communication : développer la communication interne, effectuer la transition numérique, structurer la politique partenariale et améliorer la communication externe.

Le service communication a travaillé avec **42 UNITES** sur plus de cent

21 PLAQUETTES

ont été créées pour les services opérationnels mais aussi fonctionnels

9 EVENEMENTS

ont été organisés en vue d'informer, de valoriser et de promouvoir les actions au sein de l'établissement

6 GESTION DE PROJETS

lancés dont **3 MARCHES PUBLICS**

NOUVEAU EN COM' INTERNE



Charte du Dialogue et agrandissement du comité de rédaction

ETUDE DE POSITIONNEMENT IDENTITAIRE

Lancement du marché et choix du prestataire.
Audit et étude de positionnement.

RESEAUX SOCIAUX

Création d'une page facebook pour le service de suite de l'IME.
Création d'un compte dailymotion pour «Les tutos de la DSN».

2 LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2017

2.1 Les demandes d'admission reçues en 2017 -
Protection de l'enfance

Caractéristiques des demandes

En 2017, **1128 demandes d'admission** ont été adressées à l'IDEFHI. Ce chiffre reste stable par rapport aux années précédentes.

La répartition des demandes sur l'année est hétérogène avec un très fort pic d'activité en mars (117) et en octobre(125) et un ralentissement notable de l'activité sur le mois de décembre (67).

Les 1128 demandes ont concerné **898 jeunes** cette année **174 jeunes** ayant fait l'objet de **demandes multiples**.



- Adresse postale : Route de Sahurs, CS10004, 76380 Canteleu
- Standard : 02 35 52 43 43
- www.idefhi.fr