

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

SERVICE
ENFANCE
ROUENNAIS



IDEFHI

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



Contenu

Introduction	4
I. Activité et population accueillie	5
A. L'activité.....	5
1. Les habilitations	5
2. Le nombre de journées réalisées	6
3. Le nombre de jeunes suivis dans l'année.....	6
4. Le nombre de journées de replis dans l'année	7
B. Les mouvements	7
1. Les mouvements externes et internes.....	7
2. Le nombre d'accueils préparés et d'urgence	8
3. Le nombre de sorties par orientation	9
C. Les personnes accueillies.....	10
1. Le profil des personnes accueillies.....	10
2. La situation familiale et les liens parentaux	11
3. La situation géographique et les transports	12
4. Les mesures de placement et de protection	12
5. La scolarité.....	13
6. La santé	14
7. Les prises en charge complexes	16
8. L'analyse et l'observation des évènements indésirables	17
II. Vie du service.....	18
A. La mise en œuvre du droit des usagers	18
B. L'évolution dans les prestations et services rendus à l'utilisateur et sa famille	21
C. Les actions d'éducation pour la santé	22
D. L'ouverture sur l'extérieur et les partenariats	23
E. Le déploiement du dossier numérique des usagers (Sil'age)	24
F. Les faits marquants	25
III. Projet de service (objectifs et résultats, orientations).....	27
A. L'état d'avancement de la mise en œuvre du projet de service.....	27
B. Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité du Service (PACQ-S).....	28
1. Démarche qualité et projet de service	30
2. Personnalisation de l'accompagnement	30

3.	Participation des usagers	30
4.	Garantie des droits	30
5.	Prévention des risques	30
IV.	Bilan social / Hygiène sécurité et conditions de travail	31
A.	Les moyens humains	31
1.	Le tableau des emplois	31
2.	La pyramide des âges	31
3.	La répartition par sexe.....	32
4.	L'absentéisme	32
5.	La formation (dont HSCT et notamment proportion d'agents formés au secourisme et incendie).....	33
6.	Les heures supplémentaires cumulées par service et par unité au 31 décembre 2019 (non encore récupérées et non encore rémunérées)	35
7.	Les accidents de travail et maladies professionnelles	35
8.	Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUEVRP).....	37
9.	Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)	38
10.	Les exercices d'évacuation, d'incendie et de plan particulier de mise en sûreté face aux risques majeurs.....	39
B.	Les moyens matériels et structurels.....	39
1.	Bilan des travaux réalisés et plan annuel de travaux	39
2.	Investissements matériels	40
3.	Autres évolutions en termes de moyens.....	40
	Dotation d'un véhicule 5 places supplémentaire pour l'unité Hoëdic.	40
	Conclusion : Perspectives	41

Introduction

L'année 2019 a été particulièrement marquée par la démarche d'évaluation interne pour asseoir la politique qualité, dont voici quelques forces :

- La démarche qualité est présente dans le service. Les groupes de travail se réunissent régulièrement.
- Le service dispose d'un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) qui permet le suivi des actions correctives.
- Un Comité de pilotage Qualité (toutes unités et tous métiers) se réunit 3 à 4 fois par an.
- Le service tient compte des demandes et suggestions du groupe d'expression pour faire évoluer la prestation proposée.

L'année 2019 a été particulièrement marquée par un certain nombre de mouvements au sein de l'équipe de Direction du Service : l'arrivée d'une responsable administrative, d'une nouvelle directrice, des mouvements parmi les cadres socio-éducatif (Oissel, Clos des roses, Croixmare et Hoëdic) ainsi que l'arrivée d'une coordinatrice pour l'unité Soutien pour le Maintien à Domicile (SMD).

L'arrivée de la responsable administrative a permis une refonte du pilotage administratif. Un organigramme a été formalisé pour plus de lisibilité et dans l'objectif de faciliter la communication en interne et en externe.

Au 1^{er} septembre, l'unité SMD est passée d'une capacité théorique de 48 places à 60 places suite au regroupement des mesures SMD sur le Service Enfance Rouennais et le regroupement des mesures d'Aide Educative à Domicile Renforcé (AEDR) sur le Service Adoseine.

I. Activité et population accueillie

A. L'activité

1. Les habilitations

UF et CR	Capacité théorique au 31 décembre 2019	Présent au 1er janvier 2019	Présent au 31 décembre 2019	Places disponibles au 31 décembre 2019
4006 - Cordouan	15	15	15	0
4007 - Clos des Roses	16	16	16	0
4008 - Hoëdic	12	12	12	0
4010 - Vert-Pré	18	18	18	0
4011 - Croix Mare	11	11	9	2
4106 - Oissel	20	20	17	3
4108 - Sotteville	14	13	14	0
Enfance	106	105	101	5

5601 - Accueil modulable Service Enfance	60	42	56	4
--	----	----	----	---

Le périmètre des Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) du Service Enfance Rouennais n'a pas été modifié en 2019. Les 7 MECS ont une capacité globale de 106 places pour des enfants dont l'âge va de 3 à 18 ans.

En 2019, l'AEDR a quitté le Service Enfance Rouennais pour rejoindre le service Adoseine.

L'unité SMD est quant à elle passée de 48 à 60 places pour des enfants âgés de 3 à 17 ans au 1^{er} septembre au regard de la fusion des SMD rouennais.

2. Le nombre de journées réalisées

Journées réalisées 2019

UF et CR	Place au 31/12	Journées réalisées	T/o réalisé
4006 - Cordouan	15	5195	94,89%
4007 - Clos des Roses	16	5692	97,47%
4008 - Hoëdic	12	4093	93,45%
4010 - Vert-Pré	18	6571	100,02%
4011 - Croixmare	11	3942	98,18%
4106 - Oissel	20	6798	93,12%
4108 - Sotteville	14	4940	96,67%
MECS	106	37231	96,23%
5601 - Accueil modulable SER	48	16890	93,55%
5902 - AED SER	30	5200	71,33%
SER	184	59321	92,64%

Le taux d'occupation des MECS reste élevé. Une très légère baisse est à noter par rapport à 2018 (97.8%). Ce taux est plutôt homogène entre les différentes unités, avec un écart un peu plus important pour Cordouan et Hoëdic. Il est à souligner une activité au-delà de 100% sur le Vert-Pré.

Concernant l'unité SMD, force est de constater une baisse du taux d'activité d'année en année depuis 4 ans. Il était de 94.8% en 2018.

3. Le nombre de jeunes suivis dans l'année

UF et CR	Présent au 1er janvier 2019	Admissions	Sorties	Total PEC
4006 - Cordouan	15	3	5	18
4007 - Clos des Roses	16	9	9	25
4008 - Hoëdic	12	9	9	21
4010 - Vert-Pré	18	8	8	26
4011 - Croixmare	11	7	9	18
4106 - Oissel	19	4	7	23
4108 - Sotteville	13	5	6	18
MECS	104	45	53	149
5601 - Accueil modulable SER	47	40	36	87
5902 - AED SER fin au 31/08/19	22	14	23	36
SER	173	99	112	272

149 jeunes ont été accueillis dans l'année sur les 106 places d'hébergement. Un peu moins de la moitié de l'effectif a été renouvelé.

Pour le SMD, 91 jeunes concernant 34 familles ont bénéficié d'une mesure SMD en 2019. Les mesures judiciaires restent prioritaires.

4. Le nombre de journées de replis dans l'année

Unité sollicitée	Nb Jours	Accueils
Vert-Pré	7	Préparés
Clos des Roses	82	
Cordouan	130	
Oissel	56	
Sotteville	20	
Hoëdic	18	
Adoseine	1	

Au total, 314 journées de replis se sont exercées sur les MECS, dont 313 sur des MECS du SER.

Comparativement à l'année 2016 (+317 jours) et 2017 (118 jours), le nombre de jours de replis en 2018 est passé à 219 jours. Pour 2019, l'augmentation est de 48.82%. Il faut préciser que les 30 accueils ont été tous préparés. Aucun n'a été réalisé dans le cadre de l'astreinte.

Si la MECS Cordouan a été la plus sollicitée pour la mise en œuvre de replis, la MECS du Clos des roses a aussi régulièrement été sollicitée. L'habilitation en termes d'âge peut en être une explication.

B. Les mouvements

1. Les mouvements externes et internes

UF et CR	Admissions (entrées directes)	Orientations (entrées par mutation)	Total des entrées	Sorties directes	Sorties internes	Total des sorties
4006 - Cordouan	1	4	5	4	1	5
4007 - Clos des Roses	1	8	9	7	2	9
4008 - Hoëdic	2	9	11	6	5	11
4010 - Vert-Pré	3	5	8	3	5	8
4011 - Croix Mare	6	1	7	7	2	9

4106 - Oissel	3	1	4	4	3	7
4108 - Sotteville	3	4	7	3	3	6
Enfance	19	32	51	34	21	55

5601 – Accueil modulable Service Enfance	34	11	45	33	3	36
--	----	----	----	----	---	----

On peut noter une stabilité du nombre d'entrées en MECS, puisqu'il était de 52 en 2018 et qu'il est de 51 en 2019. Sur ces 51 entrées, 18 l'ont été via des admissions directes et 32 l'ont été via des orientations à l'interne de l'IDEFHI. Là aussi, les chiffres sont stables entre 2018 et 2019.

On peut relever que sur deux MECS, un nombre élevé d'entrées s'est fait via des orientations à l'interne de l'IDEFHI (Hoëdic à 81.8% et Clos des roses à 88.8%) et qu'à Croixmare, l'essentiel des entrées s'est fait en direct (85.7%).

Concernant le SMD, en termes d'entrée, on peut relever une hausse importante des entrées directes (+30% entre 2018 et 2019). Parallèlement, on note une baisse régulière du nombre d'entrées par mutation (-30% de 2018 à 2019). Pour les sorties, on est à 92% de sorties directes pour 8% de sorties internes.

2. Le nombre d'accueils préparés et d'urgence

UF et CR	Admission d'urgence	Admission préparée	Total des admissions
4006 - Cordouan	1	0	1
4007 - Clos des Roses	1	0	1
4008 - Hoëdic	2	0	2
4010 - Vert-Pré	1	2	3
4011 - Croix Mare	5	1	6

4106 - Oissel	3	0	3
4108 - Sotteville	3	0	3
Enfance	16	3	19

5601 - Accueil modulable SER	0	34	34
------------------------------	---	----	----

Sur les 19 entrées en MECS via des admissions directes, 16 l'ont été dans le cadre de l'urgence. Sur le total des entrées en MECS (orientations à l'interne de l'IDEHI comprises), les accueils d'urgence représentent 31.3% des admissions (stabilité avec 2018 où le pourcentage était de 30%). L'unité de Croixmare a été particulièrement impactée par ces accueils d'urgence, ainsi que celles de Oissel et Sotteville.

3. Le nombre de sorties par orientation

Nombre de jeunes sortis en 2019 des services de protection de l'enfance par type de sortie

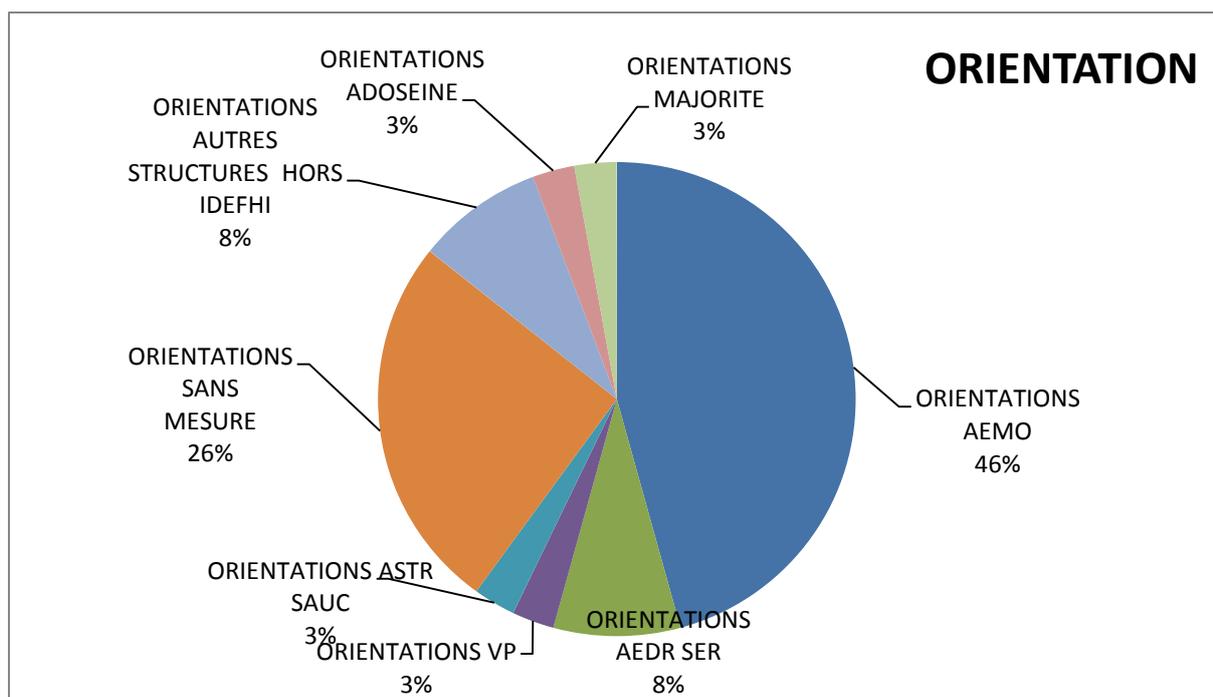
Orientation	Clos des Roses	Cordouan	Croixmare	Hoëdic	Oissel	Sotteville	Vert-Pré	Total 2019	Total 2018
Retour en famille	3	4	1		2	1	3	14	11
CHRS, FJT								0	0
Autre établissement de protection de l'enfance	1		5		1			7	7
Autonomie								0	0
Autres / inconnue	1			3				4	2
Total	5	4	6	3	3	1	3	25	20

On compte 25 sorties en 2019 pour 20 en 2018. La proportion des retours en famille est de 56%. Le reste concerne essentiellement des orientations vers d'autres établissements de protection de l'enfance.

-Le nombre de sorties du SMD par orientation

UOE	ADOSEINE Belem	SER VP	ASTR Ma-Mixte	Sans MESURE	Hors IDEFHI	AEMO	AEDR	Majorité de l'utilisateur
1	1	1	1	9	3	16	3	1

On remarque 3 orientations à l'interne de l'IDEFHI et autant hors IDEFHI.



On peut comparer sur les 3 dernières années les « sans mesure »: on passe de 61% (2017) à 32% (2018), pour atteindre en 2019 26%. Quant aux mesures AEMO après SMD, elles ont sensiblement augmentées de 22 % en 2017, à 25% en 2018 pour atteindre 44% cette année.

C. Les personnes accueillies

1. Le profil des personnes accueillies

Sexe	M	F
Clos des Roses	16	9
Cordouan	11	9
Croixmare	12	6
Hoëdic	15	6
Oissel	15	9
Sotteville	14	6
Vert-Pré	16	10
TOTAL MECS	99	55
SMD	55	36

Une très grande majorité de jeunes accueillis en MECS est de sexe masculin (64.28%). Il en va de même pour le SMD (60.43%).

Age des enfants sortis en 2019

Age	Clos des Roses	Cordouan	Croixmare	Hoëdic	Oissel	Sotteville	Vert-Pré	Total MECS	SMD
3								0	6
4								0	4
5			1					1	5
6						1	1	2	6
7						1	1	2	5
8			2		1	1	2	6	6
9					1		3	4	10
10			1		1			2	7
11	1					1		2	9
12	2		2		2	1	1	8	10
13	2	3	1			1		7	7
14	2		1	2				5	5
15	1		1	3	2			7	2
16	1			3				4	7
17		2		1				3	2
18								0	0
Total	9	5	9	9	7	6	8	53	91

Les habilitations différentes de chaque unité impliquent des disparités dans l'âge des jeunes accueillis. Les unités d'hébergement accueillent majoritairement des jeunes de 8 à 16 ans avec un pic de 10-14 ans. On note qu'avec les nouvelles unités Hoëdic et Cordouan la tranche des 14-16 ans a augmenté de façon importante.

Pour le SMD, 23% de 3-6 ans, 41% de 7-11 ans, 26% de 12-15 ans, 10% de 16-17 ans. Le public est plus jeune cette année.

2. La situation familiale et les liens parentaux

Situation des parents	Clos des Roses	Cordouan	Croixmare	Hoëdic	Oissel	Sotteville	Vert-Pré	Total 2019
Ensemble	6		3	1		7	4	21
Monoparental, parent isolé	6	5	7	2	10	5	7	42
Séparés	11	15	7	12	12	8	13	78
Autres (pupilles, décès, ..)	2		1	6	2		2	13
Total	25	20	18	21	24	20	26	154

Sur les 154 enfants accompagnés en hébergement dans l'année, les situations familiales sont diverses. Pour 50.64% d'entre eux, les parents sont séparés, 13.63% vivent ensemble et 27.27% sont des familles monoparentales. Les chiffres sont assez similaires à ceux de 2018.

Pour le SMD :

Situation des parents	2019
Ensemble	15
Monoparental	15
séparés	32
Autres (pupilles, décès...)	1
TOTAL	63

Depuis 2018, les jeunes et enfants suivis par le SMD vivant auprès de leur parent séparé représente la majorité des situations familiales. Cependant on note cette année 2 fois plus de couples parentaux que l'année précédente ainsi qu'une persistante, mais stable représentation de famille monoparentales qui sont autant que de familles avec les 2 parents.

Sur 63 parents, la moitié est séparée, 1/4 pour les couples parentaux et un ¼ pour les parents isolés.

3. La situation géographique et les transports

Le service enfance est doté d'un Equivalent Temps Plein (ETP) dédié au transport et à l'accompagnement des usagers.

Ce professionnel réalise :

- des allers-retours vers les établissements scolaires ;
- le transport des usagers vers des rendez-vous médicaux ou paramédicaux ;
- certains retours à domicile ou VPT (dans le cadre des droits de visite et d'hébergement).

Aussi, le professionnel dédié aux transports a pu également, et de façon plus occasionnelle, acheminer des enfants hors département (retour de fugue Paris), retour au domicile des enfants hébergés dans les départements limitrophes. Il peut accompagner également des unités en sortie à l'extérieur.

Il est à noter qu'il vient en soutien de l'équipe éducative pendant la période estivale.

Sur 2019, près de 45 000 km ont été parcourus dans le cadre de cette fonction transport pour près de 860 trajets.

4. Les mesures de placement et de protection

Mesures	Clos des Roses	Cordouan	Croixmare	Hoëdic	Oissel	Sotteville	Vert-Pré	Total 2019	Total 2018
MAE JE	19	20	15	16	17	17	21	125	119
Acc Prov	5			1	3	3	4	16	19
APU					1			1	3
Pupille			1					1	1
Tutelle			1	4	1			6	8
MAE PROC	1		1		2		1	5	5
Total	25	20	18	21	24	20	26	154	155

81.16% des accueils le sont via une mesure judiciaire pour 10.38% de mesures administratives.

Au SMD, la quasi-totalité des accompagnements relèvent d'une mesure judiciaire.

5. La scolarité

Temps hebdomadaire de scolarisation des usagers au 30 novembre 2019

Unité	Scolarisé dans établissement relevant du milieu ordinaire					Scolarisé dans établissement notifié MDPH					Total général
	Temps partiel < 50%	Temps partiel ≥ 50%	Temps plein	Total scolarisé EN 2019	Total scolarisé EN 2018	Teps partiel < 50%	Temps partiel ≥ 50%	Temps plein	Total scolarisé médico-social 2019	Total scolarisé médico-social 2018	
AED SER					13					4	0
Clos des Roses		1	12	13	12			3	3	2	16
Cordouan			11	11	12			4	4	1	15
Croix mare			7	7	8			1	1		8
Hoëdic			6	6	1			2	2		8
Oissel	1		9	10	16			4	4	1	14
SMD SER	1		30	31	26	1	1	6	8	5	39
Sotteville			12	12	9			1	1	1	13
Vert Pré			11	11	12		2	5	7	6	18
Total général	2	1	98	101	118	1	3	26	30	20	131

Total 2018	3	3	112		3	17		138
-------------------	---	---	-----	--	---	----	--	-----

La majorité des jeunes du SER est scolarisée à temps plein.

6. La santé

	Visites d'admission		Bilans annuels		Consultations		Vaccinations	
	P.	Abs.	P.	Abs.	P.	Abs.	P.	Abs.
CLOS DES ROSES	3	2	11	4	1			
CORDOUAN	1		11	4	8	2		
CROIX MARE	3		5	1	1			
HOËDIC			4	12	1			
OISSEL	1		16	5	3			
SOTTEVILLE	3		5	1				
VERT PRE	2	1	11	6			4	
Total	13	3	63	33	14	2	4	0

Les enfants sont vus par le médecin de l'IDEFHI à leur arrivée et une fois par an, afin de réaliser un bilan de l'année écoulée. Ils peuvent être vus en sus en consultation médicale pour des raisons diverses (pathologies, vaccinations et suivi poids/taille).

Les consultations se font souvent en présence d'un éducateur, qui complète l'interrogatoire de l'enfant. Il est arrivé d'associer les parents lors de la visite d'admission ou lors de consultations spécifiques.

Les équipes sont invitées à travailler avec le médecin de proximité et à tenir informée l'infirmière des différentes consultations ou examens, afin d'avoir un dossier médical à jour et le plus complet possible.

Dans l'ensemble, les enfants sont suivis régulièrement, avec un état vaccinal plutôt correct. Dans le cas contraire, les vaccins non obligatoires (ROR, Hépatite B, Gardasil pour la prévention du HPV chez les jeunes filles prépubères, n'ayant jamais eu de rapport sexuel ou inférieur à un an, et depuis 2010 le vaccin contre la méningite type C) peuvent être proposés, sous réserve de signature d'une autorisation parentale de l'un des deux parents ou du représentant légal.

Pour les enfants qui présentent un retard dans la réalisation des vaccins obligatoires, ceux-ci sont faits systématiquement car ils ne nécessitent pas la signature d'un des deux parents.

Sur le plan physique, le médecin vérifie :

* **La dentition** : Il est fait le constat d'enfants ayant souvent des dents cariées à leur arrivée. On peut relever la mise en place d'un bon suivi des enfants chez le dentiste. Les suivis en orthodontie sont aussi fréquents.

* **La vue** : Cela permet un dépistage d'un éventuel problème visuel avec, selon les cas, une consultation en ophtalmologie. Certains enfants ne prennent pas soin de leurs

lunettes, ce qui engendre des réparations régulières ainsi qu'un coût (le remboursement d'une seule paire de lunettes par an est prévu par la sécurité sociale). La principale difficulté rencontrée est le délai pour obtenir un rendez-vous.

* **Le dos** : Les enfants accueillis peuvent avoir de mauvaises postures, dues à un défaut de leur colonne vertébrale. Une radiographie peut être nécessaire pour permettre de dépister une éventuelle anomalie. On peut avoir recours à de la kiné, un avis podologue pour l'obtention de semelles.

* **L'état cutané** : Les enfants sont examinés afin de constater différentes marques ou coups suite à des accidents ou des agressions, des grains de beauté, une peau sèche ou eczémateuse. Cela peut nécessiter parfois le recours à une consultation spécialisée vers un dermatologue. La plupart des enfants ont recours à un traitement au long cours pour peaux sèches. Il est à signaler plusieurs cas de gale cette année, avec la difficulté de traiter et d'éradiquer le parasite. Le nettoyage au domicile des parents est impératif et parfois difficile au regard du coût des produits et de leur non-remboursement.

* **Les cheveux** : Certains enfants sont arrivés dans le service avec des poux ou des lentes. Il a été nécessaire d'instaurer un protocole prévoyant une prise en charge globale de l'unité.

* **Le poids et l'alimentation** : Certains enfant peuvent présenter un surpoids, ce qui nécessite une surveillance régulière de leur alimentation et de leur poids afin d'éviter le risque d'obésité. L'infirmière est alertée lorsque les éducateurs constatent une prise de poids rapide et importante. Certains enfants ont des suivis avec une nutritionniste. Ce suivi régulier a pour but de stabiliser le poids et de ne pas stigmatiser l'enfant.

Actions menées au Service Enfance Rouennais par l'infirmière

L'infirmière peut être présente lors de rendez-vous avec des médecins spécialistes. Ces accompagnements s'élèvent à 38 en 2019. Cela se justifie en fonction de la problématique de l'enfant et de la compréhension du vocabulaire utilisé. La présence d'un éducateur est tout aussi importante pour apporter des éléments vécus sur l'unité.

La mission sur l'éducation pour la santé (voir II.C)

Le circuit du médicament a été présenté à toute les unités du service enfance afin d'uniformiser les pratiques sur la gestion et la traçabilité des traitements. Il a été mis en place un classeur regroupant tous les documents autour de la prise des traitements ainsi que la vérification au moment de la distribution.

La prise en charge psychologique au SER

Au sein du SMD :

Depuis le 1^{er} septembre 2019, le SMD est doté d'un ETP de psychologue, réparti entre 2 professionnelles à hauteur de 50% de leur temps de travail chacune. L'intérêt du travail du

psychologue dans l'unité du SMD résulte de la polyvalence de sa fonction, à la fois clinique et institutionnelle.

Les psychologues interviennent auprès des familles, à leur demande, mais le plus souvent après une réflexion en équipe sous forme d'entretien individuel ou psycho-éducatif. Des visites à domicile peuvent être proposées. Le travail partenarial est un point fort des missions du psychologue au SMD puisque l'orientation vers des prises en charge en structure de droit commun est l'un des objectifs premier. Au regard des délais de mise en place de suivi dans certains CMP ou CMPP, il a été proposé la mise en place temporaire de suivi psychologique au sein du SMD.

La rédaction de note psychologique à l'attention de l'ASE et des magistrats est une part importante des missions du psychologue au SMD.

Au sein de l'UASF :

L'UASF a connu un changement de psychologue en 2019. Une professionnelle a occupé cette fonction à hauteur de 20% de son temps de travail de janvier à août 2019, puis une autre professionnelle a occupé les fonctions de psychologue à hauteur de 20% de son temps de travail.

La psychologue participe aux réunions d'équipe, aux temps cliniques, à des synthèses et des réunions avec les unités d'hébergements, la pédopsychiatre du SER et des partenaires extérieurs. La consultation de dossiers au TGI, notamment les expertises psychologiques et psychiatriques apparaît comme une nécessité pour la psychologue à l'UASF.

Le constat était fait d'une insuffisance du temps de psychologue pour cette unité transversale. Il a été acté, avec une mise en place effective, en janvier 2020 l'augmentation du temps de travail de la psychologue de 20 à 50%, afin notamment de mener des visites en binôme psycho-éducatif.

7. Les prises en charge complexes

Les hospitalisations sur l'année 2019

Unité	Nombre de jeunes hospitalisés	Nombre d'hospitalisations	Durée cumulée d'hospitalisation
Cordouan	2	7	25
Croixmare	1	1	1
Oissel	2	2	10
Sotteville	1	1	9
Total général	7	12	57
2018	5	8	217
2017	2	5	159

On constate une augmentation du nombre de jeunes hospitalisés (5 jeunes en 2018 contre 7 en 2019), ainsi que du nombre d'hospitalisations. Par contre, on observe une baisse significative de la durée cumulée d'hospitalisation (217 jours en 2018 contre 57 en 2019).

Nombre de jeunes faisant l'objet d'une mesure de protection de l'enfance et suivis dans un établissement médico-social au 30 novembre 2019

Unité	Nb de jeunes pris en charge en IME	Nb de jeunes pris en charge en ITEP	Nb de jeunes pris en charge en scolarité spécialisée	Total de jeunes faisant l'objet d'une double mesure
Cordouan	1	1	3	5
Clos des Roses	1	2	0	3
Hoëdic	1	1	0	2
Vert-Pré	3	0	4	7
Croix Mare	0	0	1	1
Oissel	3	0	0	3
Sotteville	1	1	1	3
SMD	1	3	0	4
Total	11	8	9	28
2018	6	8	13	27
2017	6	10	18	34

On constate une augmentation du nombre de jeunes pris en charge en IME (11 en 2019 contre 6 en 2018), une stabilité du nombre de jeunes pris en charge en ITEP et une baisse du nombre de jeunes pris en charge en scolarité spécialisée (9 en 2019 contre 13 en 2018).

Au global, le nombre de jeunes faisant l'objet d'une double mesure est stable (28 en 2019 contre 27 en 2018).

8. L'analyse et l'observation des évènements indésirables

Une augmentation significative d'évènements indésirables est relevée (de 11 en 2018 à 14 en 2019). Ceci peut s'expliquer par une meilleure appropriation de la fiche relative aux évènements indésirables par les professionnels. Deux unités sont particulièrement impactées par des évènements indésirables (Oissel et Cordouan).

II. Vie du service

A. La mise en œuvre du droit des usagers

La démarche de personnalisation

Suivi des Projets Personnalisés (PP) et des Documents Individuels de Prise en Charge (DIPC) du Service Enfance Rouennais au 25/11/2019

Unités	Nombre de jeunes accueillis	Nombre de PP	Nombre de DIPC - CS
Clos des Roses	25	5	6
Cordouan	20	4	12
Croixmare	16	6	4
Hoëdic	21	5	7
Oissel	23	11	11
Sotteville	20	10	15
Vert-Pré	26	12	14
TOTAL MECS	151	53	69
SMD	68	27	27

Suivi des PP et des DIPC du Service Enfance Rouennais au 25/10/2018

Unités	Nombre de jeunes accueillis	Nombre de PP	Nombre de DIPC - CS
Clos des Roses	20	1	3
Cordouan	19	1	5
Croixmare	14	8	9
Hoëdic	20	6	9
Oissel	29	0	3
Sotteville	15	3	8
Vert-Pré	25		
TOTAL SER	142	19	37
SMD	76	65	44

Entre 2018 et 2019, la réalisation des DIPC, contrats de séjour et PP a incontestablement augmenté. Pour autant, la marge de progression demeure.

Les points faibles :

- Incertitude de la durée des accueils
- Problème d'organisation / circuit du PP
- Organisation des espaces et temps de réflexion collective hors réunion hebdomadaire (temps disponible, programmation...)
- Disponibilité insuffisante de l'éducateur référent pour :
 - Les temps individuels de l'accompagnement
 - Les Visites à Domicile (VAD) et rencontres famille // Modalités de recueil des attentes et co-construction
 - Les temps d'écrit, de recueil des observations, de rédaction du PP
 - Les temps de rencontre des partenaires
- Difficultés à assurer le suivi et la mise à jour du PP au cours de la prise en charge.

Les leviers de l'amélioration :

- Penser et formaliser un circuit clair pour chaque unité
- Définir une organisation espace-temps (quel rythme ? quelle instance ? Qui est présent ? Quel est son rôle) // étapes de la démarche
- Redéfinir le rôle de l'éducateur référent, l'organisation de son temps et les attendus sur le fond du PP
- Mieux prendre en compte les attentes et expression des jeunes et leur famille (Modalités, fréquence, outils...).

Un exemple : Les constats de l'équipe de l'unité de Sotteville :

Positif	Points à améliorer
<ul style="list-style-type: none"> • Réunions cliniques régulières (pour PP) : avec l'Unité d'Accompagnement et de Soutien aux Familles (UASF), la psychologue, l'infirmière, l'éducateur référent. et le Cadre Socio-Educatif (CSE). Ce qui permet de croiser la vision et l'avis de tous (complet). Et ceci en plus des points avec l'UASF. La première réunion a lieu environ 2 mois après l'accueil (pour avoir matière à échanger) • Rencontre et contacts avec les partenaires (ITEP-IME- points ponctuels, appels et mails....) • Présence du psychologue et du CSE en réunion d'Equipe de Suivi de la Scolarisation (ESS) dans les établissements scolaires • Possibilité aux référents de rencontrer la psychologue lors 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de temps pour les écrits : compte-rendu divers (Rencontres, VAD...), PP et évaluation, DIPC, rapports... • Temps pour les écrits à fixer et ne pas y déroger... • Manque d'ordinateurs pour les écrits (d'autant plus pour Sil'Age) • Peu de temps de prise en charge individuelle avec les enfants (activité, habillement, explication PP, réflexion et évaluation PP....). • Symboliquement important de prendre du temps avec un enfant ou une fratrie. • L'équipe en est consciente, mais trop de rdv et profils de prise en charge complexe qui « empêche »

<p>d'un point clinique (appui théorique, réflexion sur posture éducative et profil de l'enfant...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Synthèses régulières avec les autres partenaires (CMS, CMP, Mercure, IME, ITEP,...) • L'équipe privilégie les rdv avec les familles pour les associer et qu'elles puissent suivre ou participer à la prise en charge de leur enfant (en fonction des droits octroyés par le Juge des enfants.) 	
--	--

Concernant le SMD, le taux de réalisation est moindre cette année. La coordinatrice du SMD recrutée en septembre dernier, a réalisé depuis son arrivée 4 points clinique, 13 rencontres relai, 13 admissions et 16 rendez-vous avec les divers partenaires.

Sa mission est axée sur l'organisation des rencontres partenaires en amont des admissions, de la planification et l'organisation des admissions ainsi que des synthèses pour toutes les situations suivies.

Le groupe d'expression

Il a lieu 3 fois par an au service. 2 représentants élus dans chaque unité y participent. Y sont abordés des questions, des interrogations, des demandes et souhaits concernant le quotidien. Cette instance permet également d'interroger le fonctionnement de prestations transversales à l'IDEFHI.

Points des ordres du jour de ces séances :

- Retour sur le concours dessert
- Retour sur la boum
- Échanges sur le fonctionnement avec les surveillants de nuit
- Projets séjours de vacances
- Souhaits activités - animations
- Questionnaire évaluation interne
 - Admission et recueil des attentes
 - La personnalisation de l'accompagnement
 - La garantie des droits
- Nouvelle organisation de travail (surveillants de nuit et cycles de travail),
- Retour sur les transferts de l'été,
- Quels sports aimeriez-vous faire aux Olympiades de la fête de l'été ?
- Quelle autre forme de fête souhaiteriez-vous ?

+ Toutes les questions diverses que les jeunes souhaitent aborder.

Les réunions de jeunes

Pour la plupart, elles sont hebdomadaires. Leur fréquence et leur durée sont différentes selon l'âge des jeunes concernés. Elles permettent aux jeunes de s'exprimer sur le quotidien de l'unité et donc de réguler ensemble son fonctionnement mais aussi de faire part des souhaits d'évolution.

Ces réunions visent aussi à préparer le groupe d'expression du service et même le conseil des usagers de l'IDFHI.

Le livret d'accueil :

Le livret d'accueil n'est pas encore complètement finalisé. L'équipe de direction comme les équipes de terrain ont beaucoup contribué à son amélioration en lien avec les travaux du comité technique qualité. Il verra enfin le jour au premier semestre 2020.

Les activités :

Toujours aussi nombreuses en quantité comme dans leur diversité, les activités proposées sont un point fort du service. Elles tiennent compte le plus possible des souhaits des usagers. En cela, la commission animation du service est un support important à la réalisation des activités transversales aux unités.

Exemple d'activités (Sotteville) en lien avec l'expression des jeunes : concours de dessins, fresque murale, journal des enfants, inscription à un jardin partagé, participation à l'organisation des transferts ...

B. L'évolution dans les prestations et services rendus à l'utilisateur et sa famille

Le travail avec la famille est un axe important au Service Enfance Rouennais. Il faut, pour cela, multiplier les disponibilités et les supports propices au soutien. Les rencontres avec les parents soit au service, soit sur l'unité, soit rue Lafayette (UASF) soit au domicile sont nombreuses. Aujourd'hui, elles ne se font pas systématiquement avec le CSE mais sont souvent conduites par l'éducateur référent. Ainsi, il est un repère stable et bien identifié pour la famille et permet un suivi et une continuité dans le parcours.

Au Vert-Pré, lors d'une période d'intérim du CSE au poste d'adjoint de direction, une éducatrice spécialisée a pu remplir une mission de coordination en lien avec son cadre. Cette formule a rendu l'accompagnement plus efficient et permis une continuité dans l'élaboration des documents (réunion, écriture, mise en forme, signature,...) évitant l'écueil d'oublis ou d'une finalisation tardant à aller au bout de la démarche.

A titre d'exemple, à Sotteville, nous avons accompagné et encouragé une famille à partir en vacances une semaine en famille au mois d'août (nous avons proposé aux parents de les emmener sur leur lieu de vacances, puis de les ramener en fin de séjour). Si ce projet n'a finalement pas vu le jour, il montre en quoi les équipes multiplient les supports de soutien aux familles.

Sur l'unité Cordouan, nous avons accompagné deux fratries vers un accompagnement SMD. Nous avons mis en place trois visites et accompagnements à domicile par semaine. Cette organisation a permis d'observer les difficultés du parent dans la prise en charge du quotidien de ses enfants. Les troubles repérés et souffrances de chacun des enfants nous

ont alertés. Suite à deux synthèses, dont l'une en présence de l'unité SMD, nous avons été amenés à différer le retour des deux fratries. Ce travail collaboratif avec l'équipe du SMD permet non seulement aux professionnels un échange sur leur pratique et expérience, mais surtout une anticipation des chances de réussir ou non un passage pertinent vers l'accompagnement à domicile et une évaluation de la faisabilité d'une telle prestation à un temps T du parcours du jeune et de la famille.

Aussi, si ce n'est pas particulièrement novateur en soi, l'exemple d'une unité montre que dès la rentrée 2019-2020 nous avons fait le choix d'inscrire les enfants sur des clubs extérieurs : en judo, en danse sur la Maison pour Tous de Sotteville, en athlétisme et en lutte... et pour les plus grands, des inscriptions des collégiens à « City-jeunes » les mercredis et vacances scolaires et Ludo sport pour les enfants qui n'arrivaient pas à se décider pour un sport (ainsi par session ils pouvaient appréhender différentes pratiques). La prestation offerte veut permettre ici, d'ouvrir un panel de choix le plus important possible pour les jeunes et une ouverture sur l'extérieur, socle du projet personnalisé de chacun.

C. Les actions d'éducation pour la santé

En lien avec les comités techniques santé et le service médical des usagers, le Service Enfance Rouennais multiplie les interventions auprès des jeunes. Ces ateliers et autres activités d'éducation à la santé sont réalisés par les éducateurs, l'infirmière ou conjointement.

L'éducation à la santé tient une grande partie du travail de l'infirmière en termes de préparation et d'intervention. En effet, l'infirmière du Service Enfance Rouennais se déplace dans les unités afin de rencontrer les usagers individuellement ou en groupe pour aborder avec eux différents sujets en relation avec leur santé. En 2019, cela a représenté 14 ateliers collectifs (Vert-Pré, Cordouan et Oissel) et 5 entretiens individuels. La présence d'un(e) éducateur (trice) est indispensable, afin de « canaliser » le groupe et d'avoir un regard sur le sujet afin de faire le lien avec le quotidien par la suite.

Les thèmes abordés dans l'année sont établis selon les besoins des unités, au regard de la population accueillie, de l'actualité et des demandes de la direction de l'IDEFHI. En 2019, les thématiques suivantes ont été traitées :

- Changement du corps à l'adolescence
- Sexualité chez l'adolescent
- Respect de soi et des autres/ la bulle
- Connaissance du corps / schéma corporel/ anatomie
- C'est quoi l'amour ?

Des exemples de déclinaison de l'action « éducation à la santé » dans les unités :

Au Vert-Pré :

Mise en place de groupe focus sur les addictions. Mise en place de groupe d'ateliers médico-éducatif par l'infirmière du service et un éducateur référent santé de l'unité.

A Sotteville :

Deux ateliers mis en place avec l'infirmière et une éducatrice à deux éducatrices à l'intention des usagers de Sotteville (hygiène et sphère personnelle).

Au Clos des Roses :

En plus du travail réalisé par l'équipe éducative, un accompagnement important est dispensé par les maitresses de maison concernant l'hygiène alimentaire et l'hygiène des locaux (chambre et salle de bain).

Participation sous différentes formes des différentes unités à l'évènement « mois sans tabac ».

D. L'ouverture sur l'extérieur et les partenariats

Les partenaires du Service Enfance Rouennais sont nombreux et variés. Loin de faire tous l'objet d'une convention, ils relèvent de principes de fonctionnement collaboratifs de par la mission de santé, sociale ou sportive et culturelle.

Partenaires du service dans le domaine de la santé :

Services de psychiatrie, CMP, maison des adolescents, Adosphère, Unité Mobile pour Adolescents Hospitalisés, ADAPT, Cabinets médicaux de proximité, Pharmacies de proximité, CHU / CHRS, Cabinets paramédicaux (orthophonistes, orthoptistes,..) libéraux du fait du manque de professionnels dans les CMP, CMPP, Unité Médicale...

Partenaires sociaux : Organismes de tutelle, CMS, CADA, France Terre d'Asile, Service Adoption Parrainage, UDAF, Mission locale, organismes de droit commun...

Partenaires sportifs et culturels :

Rouen Normandie Rugby, Rouen Hockey Elite, Rouen Métropole Basket, Baseball (les Huskys de Rouen), Jardins partagés des Bruyères dans le cadre d'un appel à projet de la Métropole, Musées de Rouen, Musée de l'éducation nationale, Normandie Image, Les papilles vocales, Table Ronde Française, Graine de Vikings, Festival Spring...

Chaque unité travaille en partenariat avec la mairie de son implantation (inscriptions scolaires, garderie sur le temps du midi, centres aérés, City jeune et city vacances, Ludo sport...).

Le service rencontre régulièrement les ICPE ainsi que les Juges pour Enfants (a minima une fois par an). Ces temps de rencontre sont l'occasion de caler les attentes de chacun et d'ajuster nos fonctionnements.

Le Service Enfance Rouennais s'est encore cette année fortement appuyé sur les propositions de la cellule animation.

Le service a également participé à divers concours : concours dessert, Armada dans le cadre de la fête de l'été, concours de dessins, IDEFHI Fait son Cinéma,...

Un exemple de partenariat spécifique au Clos des Roses :

En réponse aux actes d'incivilités, fraudes et différents vols (ex : vol de 11 brises glaces) réalisés par les jeunes du Clos des Roses dans les transports TCAR, un partenariat s'est mis en place avec ces derniers, particulièrement avec le médiateur / animateur. En parallèle, un partenariat s'est installé avec la gendarmerie de Duclair pour les mêmes motifs.

Cela a abouti à une réunion en présence des jeunes. Elle a eu une visée préventive sur les bonnes conduites à tenir dans les transports en commun et les conséquences directes et indirectes en cas de non-respect des règles lors de leur utilisation.

E. Le déploiement du dossier numérique des usagers (Sil'age)

La mise en œuvre progressive du logiciel de gestion numérique des usagers (Sil'age) a été une priorité institutionnelle. La formation des différents professionnels à cet outil et les nouvelles pratiques marquent un changement important pour le service.

En début d'année 2019, l'appropriation de cet outil restait inégale selon les unités et selon les professionnels.

Aussi le Service Enfance Rouennais a constitué un binôme composé de la responsable administrative et de la secrétaire « usagers Mecs » afin de faire le tour des unités pour aller au contact des utilisateurs. Cette démarche consistait à répondre aux questions des utilisateurs, lever les difficultés rencontrées au quotidien et le cas échéant faire l'interface avec la Direction des Services Numériques (DSN) et/ou la Direction des Politiques d'Accompagnement (DPA).

Unités	Date de l'intervention du binôme
Clos des Roses	26/02/2019
Hoedic	05/03/2019
Croix Mare	05/05/2019
Oissel	14/05/2019
Vert-Pré	21/05/2019
Sotteville	11/06/2019
SMD	18/06/2019
Cordouan	15/10/2019

Evolution de l'utilisation Sil'Age par les unités

	Consultation		Agenda		Cahier de liaison	
	06/02/19	31/12/19	06/02/19	31/12/19	06/02/19	31/12/19
Clos des Roses	x	x	x	x	x	x
Cordouan	x	x				
Croixmare	x	x		x		x
Hoëdic	x	x	x	x	x	x
Oissel	x	x	x	x	x	x
Sotteville	x	x		x		x
Vert-Pré	x	x		x		
UASF	x	x				
SMD	x	x	x			

Cette démarche a été relayée également sur le plan institutionnel. En effet Sil'age était à l'ordre du jour du « séminaire cadres » en septembre 2019 et de la réunion institutionnelle du Service Enfance Rouennais le 12/11/2019.

Après ce tour « d'aide à l'appropriation de Sil'age », force est de constater que l'utilisation de l'outil Sil'Age s'est accélérée et l'appropriation de l'outil bien amélioré.

F. Les faits marquants

2 faits particulièrement marquants pour le service en 2019 :

- La conduite de l'évaluation interne (voir III.A)
- L'extension de l'unité SMD de 48 à 60 mesures. La prestation SMD du territoire rouennais est, depuis septembre, complètement dévolue au SER. Parallèlement, la prestation AEDR est dorénavant gérée par Adoseine. Ce changement a vu l'équipe évoluer dans sa composition. Ainsi, on est passé de 0.8 ETP psychologue à 2 x 0.5 ETP, de 8 à 10 éducateurs et 1 coordinatrice est venue étoffer l'équipe. Ces changements ont amené la cadre et son équipe à repenser le fonctionnement de l'unité et à adapter les pratiques à cette nouvelle configuration.

Plusieurs autres faits, changements ou évolutions sont venus émailler l'année 2019 au Service Enfance :

- Nouvelle Direction (arrivée d'une responsable administrative, d'une nouvelle directrice, de 2 nouveaux cadres et d'une coordinatrice au SMD)
- Passage au cycle de travail sur Medisys, mouvements de personnel, Surveillants de nuit ...
- Astreintes Educatives

- Nouvelle charte graphique (beaucoup d'aller-retour de documents entre professionnels-CSE et secrétariat)
- Sil'age
- 2 dialogues de gestion
- Nouvelle organisation au niveau de la gestion de la régie
- Aide aux menus
- Formulaire CESSEC

Un focus sur l'état des lieux numérique réalisé en 2019 :

Au regard des difficultés récurrentes d'expression de nos besoins en numérique et du constat de dysfonctionnements répétés, la responsable administrative a pris contact avec la DSN pour proposer un état des lieux numérique et téléphonique au sein de chaque unité du Service Enfance Rouennais.

Cet état des lieux s'est étendu sur plusieurs mois et a eu un triple objectif :

- Recenser les besoins en matière de numérique et de téléphonie de façon centralisée et assurer un suivi ;
- Apporter une réponse adaptée aux besoins en tenant compte de la faisabilité technique et/ou numérique et des orientations institutionnelles ;
- Travailler en partenariat avec la DSN.

Cet état des lieux a été fait sur chaque unité en présence de Mme Colombel et/ou Mme Adèle, le cadre de l'unité et M. RAULT.

Cette méthodologie a permis de :

- Constater l'état du parc au sein des unités du SER ;
- Adapter les équipements numériques aux besoins ;
- Créer un environnement plus ergonomique des postes de travail (agencement des postes, configuration, création de raccourcis) ;
- Constater de façon contradictoire les problématiques de qualité de réseau ;
- Créer des adresses mails utilisateurs ;
- Faire émerger un besoin de formation utilisateurs au regard du manque d'appropriation des outils numériques ;
- Harmoniser la culture numérique et la compréhension des besoins (« parler le même langage ») ;
- Consolider les relations entre le SER et la DSN.

III. Projet de service (objectifs et résultats, orientations)

A. L'état d'avancement de la mise en œuvre du projet de service

L'ensemble des fiches action du Projet de Service ont été intégrées au Plan d'Amélioration Continue de la Qualité - Service (PACQ-S). Nous traiterons donc de l'état d'avancement de sa mise en œuvre au point suivant.

Nous rendrons compte, dans cette partie, de la mise en œuvre de la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité dans le service.

La qualité est mise en œuvre par des allers-retours entre Comités Techniques Qualité et Comité de pilotage Qualité du service de même qu'entre ce dernier et les équipes. La communication des membres du comité de pilotage en réunion d'équipe est plus fluide aujourd'hui. La diffusion rapide du compte-rendu l'autorise. Pour autant, la place laissée au membre du comité de pilotage pour cet exercice varie d'une équipe à l'autre.

Aussi, 2019 a été l'année de l'évaluation interne. Les travaux ont donc tourné autour de la préparation des référentiels et des séances évaluatives, de la méthodologie à mettre en œuvre, de la restitution à en faire et des préconisations à en tirer.

Thèmes abordés en Comité Technique Qualité en 2019 (majoritairement axé sur l'évaluation interne) :

- Elaboration des référentiels / Evaluation Interne
- Elaboration des plannings de séances évaluatives / Evaluation Interne
- Elaboration de la méthodologie de participation des usagers / Evaluation Interne
- Elaboration de la méthodologie de transmission de preuves / Evaluation interne
- Mise en œuvre de l'Evaluation Interne
- Travail d'actualisation des DIPC / Contrat de séjour et propositions d'amélioration

Travaux liés à la qualité :

- Point d'avancement de la mise en œuvre de l'évaluation interne
- Programmation des séances évaluatives et participation des usagers
- Retour sur la présentation des préconisations en réunion institutionnelle (rétro-planning des actions à mener)
- Préparation du dialogue de gestion : Présentation des préconisations de l'Evaluation Interne et évaluation de la démarche de personnalisation

3 comités de pilotage ont eu lieu en 2019 (dont un en présence de la chargée de mission insertion). Les thèmes abordés ont été les suivants :

- En filigrane : mise en œuvre de l'évaluation interne
 - o Programmation

- Construction et appropriation des outils (entretiens familles, groupe d'expression...)
- Elaboration de préconisations (notamment sur la personnalisation)
- Présentation de la lettre de mission de la chargée de mission insertion et échanges sur les attentes de terrain (insertion professionnelle, lutte contre le décrochage scolaire, insertion par le sport et la culture...)
- Nouveaux membres et retour sur le rôle du comité de pilotage
 - Suivi PS et PACQ
 - Impulsion groupes de travail
 - Actions à mener
 - Retour sur la feuille de route / préconisations évaluation interne
- Amorce du travail sur la préconisation : « Mieux accueillir les nouveaux professionnels »

Parallèlement aux comités de pilotages :

- ASE : Rencontre Coordinatrice ASE et ICPE de Rouen
- Interventions en réunion de direction
 - DSN : Présentation interlocuteur service et point numérique
 - DG : Installation nouvelle directrice et échanges sur la vie du service
 - DPA : Présentation des chargées de missions insertion et santé
 - RH : Présentation du guide de maintien-retour à l'emploi et présentation de la procédure « Mobilité des cadres »
 - Communication : Présentation projet livre d'histoire et exposition itinérante
 - Psychologue du travail : Présentation des résultats enquête RPS, puis temps d'analyse et priorisation des actions

B. Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité du Service (PACQ-S)

PACQ-S en annexe

Les actions du PACQ-S se conjuguent avec celles du PACQ-DG et les fiches actions du projet de service (actions intégrées au PACQ-S).

1. Management et stratégie

Sur les 9 actions identifiées, 3 avaient été achevées en 2018.

2 achevées en 2019 : La mise en place de la commission animation et la formalisation de conventionnements via la DPA ; L'adaptation du budget de fonctionnement à la sincérité de la consommation antérieure et l'accès à son évolution sur zone de partage.

1 en continue : Intégration dans le rapport d'activité de l'évaluation annuelle des objectifs du projet de service.

3 en cours : Affiner l'ensemble des fiches actions du projet de service ; Travailler la référence éducative au regard de l'évolution de la procédure de personnalisation ; Intégrer les répertoires Santé et Insertion dans les pratiques.

2. Gestion des ressources humaines

Sur les 9 actions identifiées, 1 avait été achevée en 2018.

4 en continue : Poursuite des APP ; Propositions de formation pour prévenir des RPS ; Rendre compte et partager les formations suivies ; Impliquer les agents dans la démarche SST.

3 en cours : optimiser les différents temps de réunion ; Optimiser l'accueil des nouveaux professionnels ; Améliorer l'articulation unités d'hébergement-SMD-UASF

1 non débutée : Réfléchir à des APP inter-unités.

3. Personnalisation de l'accompagnement

Sur les 10 actions identifiées, 1 avait été achevée en 2018.

1 achevée : Remise des dernières versions informatisées des outils PP.

2 en continue : Penser la personnalisation dans le collectif ; Personnalisation au regard des troubles de l'enfant.

5 en cours : Co-construire le Projet Personnalisé ; Développer la personnalisation chez l'adolescent ; Optimiser le rôle du référent éducatif ; Mieux préparer admission et orientation ; S'appuyer sur une feuille de route PP.

1 non débutée : élaboration d'un outil d'évaluation des compétences familiales.

4. Démarche qualité

4 actions identifiées.

1 achevée : Association des usagers à l'évaluation interne

2 en continue : Intégration régulière des nouvelles actions dans le PACQ-S et suivi ; Favoriser la communication direction-cadres et cadres-équipes quant aux travaux du comité de pilotage qualité.

1 en cours : Se doter d'indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs.

5. Gestion des risques

1 action identifiée.

1 en cours : Mise en place d'un observatoire service des événements indésirables (installation début 2020).

6. Droit et participation

5 actions identifiées, 1 avait été achevée en 2018

1 en continue : Compte-rendu des groupes d'expression à afficher dans les unités

3 en cours : Finalisation des livrets d'accueil ; Implication de la famille tout au long du parcours ; Favorisation de l'expression et participation des familles.

7. La bientraitance

1 action identifiée.

1 en continue : Accompagner les postures et pratiques bientraitantes (formations).

19 préconisations issues de l'évaluation interne qui vont être intégrées dans le PACQ-S. Nombre de ces actions apparaissaient déjà dans le projet de service (10) ou dans le PACQ-S lui-même (4) :

1. Démarche qualité et projet de service

- Améliorer le suivi et la mise en œuvre du PS et du PACQ
- Communiquer sur le PS et le rendre plus lisible à l'ensemble des agents du service
- Construire une politique de formation SER
- Penser ou optimiser des supports de communication (familles-partenaires)
- Mieux accueillir les nouveaux professionnels

2. Personnalisation de l'accompagnement

- Pré-accueil et admission : réaliser et faire signer les CS, DIPC et avenants et faire apparaître le recueil des 1ers échanges avec les parents
- Evaluation des besoins et PP : optimiser le taux de réalisation ainsi que la démarche de personnalisation
- Cohérence PP et accompagnement réel : faire apparaître la co-construction du PP, le souhait des usagers par rapports aux activités et les différents suivis
- Processus de sortie et réorientation : faire apparaître la question de la sortie et l'orientation dans le PP

3. Participation des usagers

- Faire apparaître la participation des usagers dans les PP
- Travailler à une harmonisation raisonnée des aides financières attribuées aux jeunes accueillis au sein du service
- Mettre en place un espace d'expression transversal au service pour les familles des enfants accueillis
- Améliorer le suivi des actions issues du groupe d'expression des usagers

4. Garantie des droits

- Renouveler et pérenniser les enquêtes de satisfaction
- Finaliser l'actualisation des livrets d'accueil et réfléchir à leur présentation aux enfants et parents
- Renforcer l'activité de la commission animation

5. Prévention des risques

- Construire un plan de formation service clairement défini
- Accompagner l'appropriation du protocole de gestion des événements indésirables au sein du service
- Diffuser aux équipes et aux unités les outils des protocoles IDEFHI en lien avec les incidents

IV. Bilan social / Hygiène sécurité et conditions de travail

A. Les moyens humains

1. Le tableau des emplois

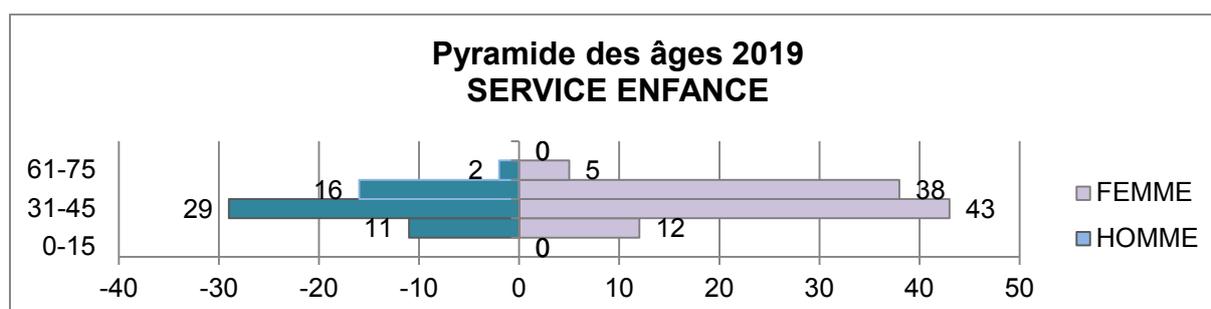
2. Transversal	UF: 4001	Catégories	
Direction	2	Assistant socio-éducatif	28
Responsable Administrative	1	Educateurs Spécialisés	11
Cadre socio-éducatif	8	Agent éducatif qualifié (Maîtresse De Maison)	12
Administratif	4,5	Moniteurs éducateurs / animateurs	33
Psychologues	4	Conseiller en économie sociale et familiales	2
Psychiatres (20%)	0,2	Educateur jeunes enfants	5
Infirmière	1	Auxiliaire de puériculture	0
Chauffeur accompagnateur	1	Surveillant de nuit (SN)	18
TOTAL	21.7	TOTAL	109

Augmentation de l'effectif en 2019 du fait du recrutement de surveillants de nuit. Environ 130 agents en poste à ce jour.

Le turnover hors mobilité interne du service s'élève cette année à 10.26% contre 3.5% en 2018. Une mobilité en forte augmentation donc, sachant qu'elle était très faible en 2018.

Accueil d'une secrétaire RH, d'un cadre au Clos des roses et Oissel, d'une coordinatrice au SMD. Accueil également de plusieurs surveillants de nuit. Plusieurs mouvements d'éducateurs en provenance d'Adoseine, soit vers le SMD, soit vers les MECS. 1 éducatrice a exercé quelques temps comme coordinatrice d'une MECS et 1 monitrice éducatrice a pu, comme elle le souhaitait, passer sur un poste de maîtresse de maison. Aussi, l'extension du SMD a permis d'accueillir une psychologue.

2. La pyramide des âges



Comme l'année passée, la majorité des professionnels se situe dans la tranche 31-45 ans (46%). Les proportions par tranches d'âge sont sensiblement les mêmes mais on constate une petite augmentation de la part des 46-60 ans. Cette part est également importante dans la composition du Tableau des Emplois (TDE) (35%).

3. La répartition par sexe

62% du TDE se compose de femmes pour 2/3 l'année passée. Un petit rééquilibrage s'est opéré sur la tranche des moins de 30 ans et sur les moins de 45 ans dans une moindre mesure. Les équipes éducatives sont très féminines et les postes comme psychologues, maîtresses de maison ou agents administratifs viennent également expliquer cette importante part de femmes dans le personnel du Service Enfance Rouennais.

4. L'absentéisme

a. Evolution 2017/2019 par type d'absence (MO, CLM/CLD, ATMP, autres,..)

Motif d'absence	2017	2018	2019
ABSENCE NON JUSTIFIEES	45	1	4
ACCIDENT TRAJET	29	19	36
ACCIDENT TRAVAIL	388	696	412
CLM/CLD/CGM	2169	2190	2729
DISPO D'OFFICE	276	386	25
MALADIE ORDINAIRE	2411	2082	2773
MATERNITE	663	542	377
MI-TEMPS THERAPEUTIQUE	557	531	
PATERNITE	22	44	11
Total général	6560	6491	6367

Le nombre de jours d'absence est de nouveau en baisse en 2019. Là où les jours d'accident de travail, de disponibilité d'office, de maternité ou de mi-temps thérapeutique sont significativement en baisse, ce sont les jours de longue maladie ou de maladie ordinaire qui connaissent une forte augmentation. D'ailleurs, ces derniers sont les motifs majeurs des absences dans le service.

b. Évolution 2017/2019 des absences par unités

Motif d'absence	HOEDIC		VERT PRE			OISSEL			SOTTEVILLE			CROIX MARE		
	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19
ABSENCE NON JUSTIFIEES	1					14					4			
ACCIDENT TRAJET				6			8							

	ACCIDENT TRAVAIL	82	6		38	5	239	430	69		14	11			
	CLM/CLD/CGM			200			278		364	365	365	545	611	365	364
	DISPO D'OFFICE	205		21	181										
	MALADIE ORDINAIRE	374	158	375	236	67	440	266	410	312	371	339	61	80	147
	MATERNITE	140		182	132	121	126			42	139	117			
	MI-TEMPS THERAPEUTIQUE			58			387	278		112	253				
	PATERNITE				11				11		11				
	Total général	802	164	836	604	193	1484	982	854	831	1153	1016	672	445	511

	ENFANCE DEP TRANSV			CORDOUAN			CLOS DES ROSES			SMD SER			UASF		
Motif d'absence	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19	17	18	19
ABSENCE NON JUSTIFIEES							31								
ACCIDENT TRAJET	29				5	36									
ACCIDENT TRAVAIL	142	115			17	308						13			
CLM/CLD/CGM	350	365	364	365	730	728								365	364
DISPO D'OFFICE	255					25									
MALADIE ORDINAIRE	78	177	239	544	222	550	237	107	646	40	179	199	311	28	16
MATERNITE			18		5	121	126			126	126				
MI-TEMPS THERAPEUTIQUE															
PATERNITE							22	22							
Total général	854	657	621	909	979	1768	416	129	646	166	305	212	311	393	380

Par unité, l'évolution des absences est variable.

A Oissel, Sotteville, Croixmare, le SMD, l'UASF ou en transversal, le niveau des absences est plutôt stable. Dans le détail : Oissel voit les absences ordinaires et les jours longues maladie augmenter au profit des jours d'accidents de travail et de mi-temps thérapeutique. A Sotteville, ce sont les jours de longue maladie qui augmentent quand les jours de mi-temps thérapeutique baissent significativement. La répartition dans les autres unités reste similaire.

A Cordouan et au Clos des Roses, les jours d'absences augmentent. A Cordouan, les absences ordinaires ont doublé, un congé maternité vient gonfler les chiffres ainsi que 300 jours liés à un accident de travail. Au Clos des Roses on constate essentiellement une forte augmentation des jours de maladie ordinaire.

A Hoëdic et au Vert-Pré, le nombre de jours d'absence est en forte baisse. Dans les 2 unités, les maladies ordinaires baissent ainsi que les disponibilités d'office. Pour Hoëdic, on passe de 140 à 0 jours de congés maternité.

5. La formation (dont HSCT et notamment proportion d'agents formés au secourisme et incendie)

Année	Nombre de départs	Nombre d'agents partis en formation	Nombre d'agents au 31/12	Taux de départ en formation (Nb agents partis en formation / Nb d'agents au 31/12)
2019	163	82	156	52,56%
2018	208	119	143	83,22%
2017	191	91	145	62,76%

En 2019 on constate une baisse des départs en formation pour un taux de départ à peine supérieur à 52%.

Les crédits redistribués n'ont pas été exploités complètement (14 000 euros / 18 000 euros). Le solde a pu être ventilé par anticipation sur des services en demande.

Le manque d'un plan de formation clairement établi pour le service et de projection budgétaire en lien explique en grande partie ce faible taux. Certains cadres évoquent le sentiment que les cycles limitent les possibilités de départs en formation. Cette vision demandera une analyse plus fine d'une éventuelle corrélation.

60% des départs en formation concernent l'amélioration de l'accompagnement, l'accroissement de connaissances et compétences un lien direct avec la ou les problématiques des usagers. Il s'agit surtout de personnels éducatifs et de psychologues.

12 départs en formation le sont en lien avec le management.

6 formations concernent le versant administratif.

1 formation initiale Educateur Spécialisé, 1 formation initiale Moniteur Educateur et 2 CAFERUIS.

12 agents ont pu bénéficier du dispositif immersion : 6 dans des structures du handicap (dont 4 au Centre François Truffaut), 2 à Adoseine, 1 à l'ASTR, 1 au Service Territorial Dieppois et en en milieu ouvert au sein du Service Enfance Rouennais.

Formations en lien avec HSCT :

- 8 formations à la Prévention Secours Civiques (PSC1)
- 15 formations à la Sensibilisation incendie en unité mobile – équipier de première intervention
- 17 formations à l'exercice du métier de surveillant de nuit (très en lien avec la sécurité incendie et les premiers secours)
- 1 formation « recyclage SST relais sécurité »
- Prévention des risques :
 - o 4 formations à la maîtrise de la conduite sur sol glissant
 - o 6 formations à la régulation des tensions et malentendus en équipe
 - o 1 formation « prévenir le stress pathologique et mieux gérer ses émotions »

En 2020, de manière obligatoire, l'ensemble des maitresses de maison seront formées aux bonnes pratiques d'hygiène HACCP.

6. Les heures supplémentaires cumulées par service et par unité au 31 décembre 2019 (non encore récupérées et non encore rémunérées)

SERVICE	UNITE	TOTAL NBRE AGENTS	NBRE AGENTS AVEC SOLDE POSITIF	SOLDE HEURES NEGATIF	SOLDE HEURES POSITIF	SOLDE HEURES
SER	CLOS DES ROSES	15	14	15:35	510:53	495:18
	CORDOUAN	13	9	66:44	306:28	239:44
	CROIXMARE	12	11	23:18	517:45	494:27
	HOEDIC	11	6	134:18	439:53	305:35
	OISSEL	17	11	225:27	731:28	506:01
	SOTTEVILLE	17	11	224:05	770:09	546:04
	VERT PRE	18	9	583:31	400:02	-183:29
		103	71	1272:58	3676:38	2403:40

Un total de 2400h cumulées sur la partie hébergement ce qui ramène à une moyenne de 23h30 par agent. Ce chiffre s'explique surtout par le non remplacement de collègues en arrêt sur périodes courtes, de l'accompagnement de situations complexes (nécessitant parfois du 1 pour 1 et donc du temps disponible) et également de la multiplicité des transports à assurer par les éducateurs.

Comparativement à 2018, le nombre d'heures est en augmentation. Il semble s'expliquer par l'accroissement des situations complexes et à l'ajustement à envisager parfois des cycles de travail.

En milieu ouvert, au SMD, sur 10 agents, 6 ont un solde positif. Un total de 129h (solde positif) – 43h (solde négatif) = 86h00 soit une moyenne de 8h30 par agent. Cette moyenne est faible et laisse comprendre que le cycle à horaires variables est adapté.

7. Les accidents de travail et maladies professionnelles

a. Evolution 2017/2019 du nombre d'AT et du nombre de MP (en fréquence et gravité)

Le nombre d'accidents de travail reste stable. Un total d'un de moins en 2019 dont aucun accident de trajet là où on en comptait 3 en 2018.

Aucune maladie professionnelle n'est à déplorer en 2019.

b. Evolution des causes d'AT/MP

	2017	2018	2019
AT	11	12	13
AUTRES (faux mouvements...)	1		
CHUTE EN LIEN AVEC DES ESCALIERS	2	1	
CHUTE OU GLISSADE DE PLAIN-PIED	2		4
CONTACT USAGERS INTENTIONNEL	5	5	5

CONTACT USAGERS NON INTENTIONNEL	3	3	
CONTUSION SUR OBJET FIXE			1
GESTES ET POSTURES / ERGONOMIE (AUTRES QUE MANIPULATION DES CHARGES)		1	
MANIPULATION OUTILS OU INSTRUMENTS COUPANTS, PIQUANTS, TRANCHANTS SOUILLES			1
OBJET OU MASSE EN MOUVEMENT ACCIDENTEL OU NON		1	
SPORT			1
DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS			1
TRAJET	1	3	
ACCIDENT HORS OU DANS ETABLISSEMENT AVEC UN VEHICULE PDT TRAVAIL		1	
CIRCULATION DOMICILE TRAVAIL	1	2	
Total général	14	14	13

Sur 13 accidents de travail en 2019, 5 relèvent de « contacts usagers intentionnels » (chiffre identique sur 3 ans). Par contre, 8 relevaient de contacts pour 5 cette année. Parallèlement ce sont les chutes ou glissades qui viennent composer ce total pour quasiment 1/3 des 13 accidents de travail.

c. Evolution par unité

	2017	2018	2019
S.E.R. TRANSVERSAL	3		
SER HOEDIC	1	1	1
S.E.R. CLOS DES ROSES	1		1
S.E.R. CROIX-MARE	1		
S.E.R. OISSEL	3	4	4
S.E.R. SERVICE D'ACCUEIL MODULABLE		1	2
S.E.R. SOTTEVILLE	2	1	3
S.E.R. VERT PRE	1	3	1
SER CORDOUAN	2	4	1
Total général	14	14	13

Quasiment toutes les unités sont concernées par au moins un accident de travail. Sur les 13 répertoriés, 4 le sont à Oissel et 3 à Sotteville. Ils ont augmenté à Sotteville, sont restés importants à Oissel et ont fortement baissé à Cordouan. Les autres unités sont à 0 ou 1 accident et même 2 pour le SMD.

d. Métiers concernés

Étiquettes de lignes	2017	2018	2019
agent éducatif	1	1	1
Agent entretien qualifié		1	
Assistante socio-éducatif	1		

Conseillère en économie		1	
Directeur	1		
Educateur généraliste	2		
Educateur spécialisé	3	5	4
Maitresse de maison	1	1	1
Moniteur éducateur	3	5	6
psychologue	1		
Responsable d'unités socio-éducative	1		1
Total général	14	14	13

Comme l'année passée, le personnel le plus concerné est le personnel éducatif. Ceci est tout à fait corrélé à la part des accidents de travaux liés au contact des usagers (même si cette année cette part est en baisse).

e. Nombre d'arbres des causes effectués suite à un AT

Aucun arbre des causes n'a été réalisé en 2019. Ceci constitue un axe d'amélioration pour le Service Enfance Rouennais.

8. Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUEVRP)

a. Les faits saillants 2019 (faits ayant un impact sur l'EVRP)

L'accent a été mis cette année sur la mise en sûreté des différents sites du Service Enfance Rouennais.

En lien avec la psychologue du travail, une analyse du diagnostic des risques psycho sociaux (RPS) du service a permis de déterminer les orientations prioritaires visant à réduire les risques : les exigences émotionnelles, la qualité empêchée et la reconnaissance au travail.

b. Les événements indésirables ayant eu un impact direct sur les professionnels

14 évènements indésirables ont été repérés comme graves dans le service en 2019. 5 ont donné lieu au déclenchement de la procédure de soutien aux professionnels.

Les professionnels violentés physiquement ou particulièrement atteints psychologiquement rencontrent leur cadre qui propose systématiquement de rencontrer la psychologue du travail. Aussi la directrice propose de recevoir ces professionnels et déclenche la procédure de soutien afin, qu'a posteriori, une nouvelle prise de contact se fasse via la psychologue du travail.

Par ailleurs, l'installation en fin d'année de l'observatoire des évènements indésirables du service va permettre une analyse pluridisciplinaire des incidents et de faire des

préconisations d'amélioration afin de réduire les risques et mieux anticiper les situations problèmes.

c. Le bilan PAPRIPACT 2017-2019 (qualitatif et quantitatif)

Lors du premier semestre 2020, il est prévu de se rendre sur chaque unité et de répertorier avec chaque équipe les risques nouveaux identifiés et d'échanger sur la réduction des risques déjà opérée.

L'ensemble des actions terminées en 2019 relève de la mise en sécurité des locaux (rampes, ventouses, portes de douche, EPI ...), d'un meilleur aménagement du cadre de vie, de mesures d'hygiène (distributeurs de savon et papier...), mais aussi de mise en œuvre du tri sélectif... Par ailleurs, des formations à la gestion du stress et la gestion de conflits ont pu être proposées.

d. Tableau de suivi des actions 2017-2018

PAPRIPACT en annexe

e. Nombre d'actions inscrites/terminées/en cours/ reportées (2017-2018 - 2019)

Sur 31 actions identifiées au PAPRIPACT 2019 :

- 15 actions terminées
- 7 actions en cours
- 9 actions reportées au PAPRIPACT 2020

f. Le « Top » 3 des risques du service

La cotation des risques est en cours d'actualisation.

9. Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)

a. Le bilan des inspections CHSCT 2019

Aucune inspection CHSCT.

b. Inscription au registre spécial 2019

Aucune inscription au registre spécial.

c. Les enquêtes CHSCT 2019

Aucune enquête CHSCT.

10. Les exercices d'évacuation, d'incendie et de plan particulier de mise en sûreté face aux risques majeurs

a. Le bilan des exercices 2019

Sécurité incendie :

Le passage aux surveillants de nuit est venu améliorer la question de la sécurité incendie. En effet, spécifiquement formés tant à l'évacuation elle-même et aux bons réflexes qu'à l'utilisation du tableau SSI, ces professionnels appréhendent bien ce versant de leur mission. Il reste néanmoins quelques surveillants à former (recrutés plus récemment) même s'il leur a été expliqué tant par le cadre que par leur collègue la marche à suivre. Aussi, chacun d'eux s'est vu remettre le manuel du surveillant et le livret « l'essentiel en matière de sécurité incendie ». Pour leur part, les éducateurs restent sensibilisés à la question afin d'être réactifs en journée si nécessaire.

Chaque exercice a donné lieu à un bilan et des préconisations. Ils ont été transmis à la DCVT. L'ensemble des exercices s'est avéré plutôt positif. Pour autant, la difficulté perdure, selon les unités, concernant le « calage » de portes qui malgré des rappels très réguliers continue à être difficile à endiguer.

Sûreté :

La politique de mise en sûreté a bien avancé en 2019. Des clôtures et/ou barrières ont été installées selon les besoins des unités et des systèmes de vidéophones ont été installés dans quasiment toutes les unités (restent le Clos des Roses et Croixmare).

L'exercice PPMS ne s'est pas fait en novembre 2019. Il a été décalé en janvier 2020 du fait de la trop récente alerte liée à l'incendie de l'usine Lubrizol.

b. Nombre d'exercices d'évacuation réalisé par unité sur les 3 dernières années

En 2019, un exercice par unité (7) a été réalisé. 2 exercices ont été réalisés sur l'unité de Oissel (celle-ci ayant fait l'objet, l'année passée, de dysfonctionnements constatés par le SDIS).

B. Les moyens matériels et structurels

1. Bilan des travaux réalisés et plan annuel de travaux

SITE	Nature des travaux	montant ttc
bât 49	changement des fenêtres	2 757,36
cordouan	changement de radiateurs	2 521,20
	Remplacement du SSI	17 600,00
	Installation de clôture	9 432,06

	Total	29 553,26
clos des roses	Remplacement d'une tourelle d'extraction	9 871,28
HOEDIC	Mise en place d'un contrôle d'accès	2 801,57
	Remplacement de la porte de garage	2 686,20
	Total	5 487,77
VERT PRE	Mise en place d'un contrôle d'accès	4 525,13
	rénovation douches et salle à manger	7 194,54
	Travaux de serrurerie	2 047,44
	Total	13 767,11
OISSEL	Début de travaux de mise en sécurité sur les clôtures et le portail ; Poursuite des travaux en 2020	4 087,88
	Travaux d'aménagements extérieurs	2 557,50
	Total	6 645,38
SOTTEVILLE	Travaux de sûreté (clôtures, contrôle d'accès et déplacement canalisation gaz)	11 823,74
	TOTAL GENERAL	79 905,90

A 80 000 euros, le montant des travaux 2019 est inférieur de 30 000 euros à celui de 2018. L'essentiel des travaux se résume, soit à de la rénovation, soit à de la mise en sûreté. Le projet de restructuration de l'unité Sotteville a de nouveau été décalé et verra voir le jour en 2020.

2. Investissements matériels

Le montant des investissements 2019 s'élève à 23 900 euros :

- Renouvellement de l'électroménager (lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linge, armoire froide au Clos des Roses...) ;
- Coffres dans le cadre de la sécurisation des fonds ;
- Des canapés et chauffeuses (priorité donnée à l'amélioration du cadre de vie des usagers) ;
- Des fauteuils pour les surveillants des 7 unités ;
- Du mobilier de bureau.

3. Autres évolutions en termes de moyens

Dotation d'un véhicule 5 places supplémentaire pour l'unité Hoëdic.

Affectation d'un véhicule 5 places plus récent au chauffeur-accompagnateur inversé avec le véhicule d'une unité moins utilisé.

Attribution d'un véhicule neuf à la directrice de service.

Conclusion : Perspectives

A la suite de l'évaluation interne, le Service Enfance Rouennais s'est doté d'un rétroplanning visant à mettre en place les actions découlant de l'évaluation interne. Ce rétroplanning constituera la feuille de route du Service Enfance Rouennais.

Une réflexion devra également être menée et des groupes de travail mis en place en vue de mieux articuler le travail entre les MECS et l'UASF, ainsi qu'entre les MECS et le SMD.