



Sommaire

Edito	4
Organigramme	5
Conseils	6
Délibérations	7
L’UGECAM	8
L’UGECAM Normandie	9
Les temps forts de l’année 2021	10
La réussite de nos projets	12
Les certifications, un gage de qualité du Groupe UGECAM	13
Nos actions RSO	14
Les établissements sanitaires	17
CRMPR UGECAM Les Herbiers	18
CSSR UGECAM L’Hostréa	20
CSSR UGECAM Le Parc	22
Les établissements médico-sociaux	25
ITEP UGECAM Les Hogues	26
SEA-SESSAD UGECAM Les Hogues	28
IME UGECAM La Garenne	30
IMPro UGECAM La traverse	32
ITEP UGECAM La Rosace	34
SESSAD UGECAM Ornaïs	36
Les fonctions supports	39
Gestion des ressources humaines	40
Gestion des biens	41
Gestion comptable et financière	42
Contrôle de gestion	43
Dispositif de contrôle interne & Optimisation	44
Sécurité des Systèmes d’Information	45
Qualité et développement	46
Communication	47
Gestion informatique	48
Les établissements de l’UGECAM Normandie	49



Edito Julien Bordron,

2021 aura été pour l'UGECAM marquée par l'épidémie de COVID-19, omniprésente dans notre quotidien, avec son lot de restrictions « vagues », « rebonds » et « clusters ».

L'activité s'en est ressentie, qui reste comme en 2020 à un niveau historiquement faible, même si des signes de reprise sont perceptibles en fin d'année. Ainsi, aux difficultés sanitaires se sont ajoutées des difficultés économiques. Un déficit de l'ordre d'un million d'euros s'est constitué, principalement sur nos établissements de soins de suite et de réadaptation. Ce premier déficit nous interpelle et nécessite l'engagement de mesures vigoureuses pour éviter qu'il ne s'installe dans la durée et ne vienne compromettre nos projets de développement.

Dans le même temps, les équipes ont fait preuve d'un professionnalisme, d'un dévouement et d'une capacité d'innovation et d'adaptation remarquables. Elles ont fait évoluer leurs pratiques dans le contexte sanitaire COVID. Elles ont notamment été exemplaires lors des campagnes de vaccination, permettant de protéger au mieux patients, usagers et professionnels. L'UGECAM de Normandie a participé ainsi pleinement à l'effort collectif contre l'épidémie, tout en poursuivant ses missions de santé et d'accompagnement, dans le domaine de la rééducation et du handicap.

2021 aura de plus permis à de nombreux projets de voir le jour, qui sont autant de succès pour notre UGECAM, et dont témoigne ce rapport d'activité. Sans prétendre à l'exhaustivité, je cite notamment notre réussite à des appels à projets :

- unité d'enseignement maternelle pour jeunes enfants autistes en milieu ordinaire portée par l'IME La Garenne,
- équipe locale d'accompagnement sur les aides techniques aux Herbiers,
- équipe mobile d'aide à la scolarisation pour les jeunes avec TSA scolarisés en classe ULIS en établissement du second degré au SESSAD ornaïs,
- places d'habitat inclusif à Alençon comme à Rouen, portées par le SESSAD ornaïs et l'IMPro La Traverse

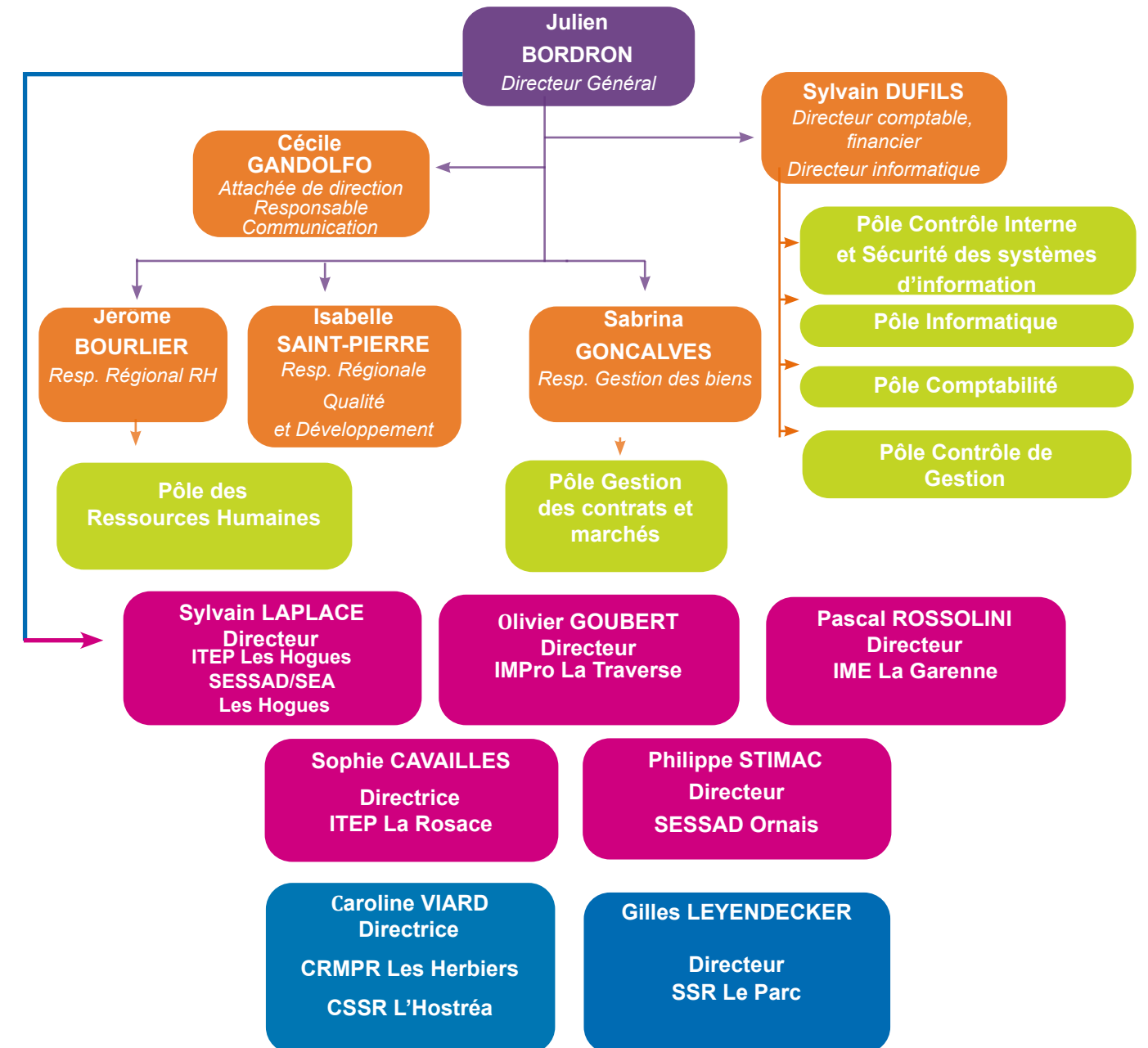
De plus, nous avons obtenu le Trophée de l'innovation de la FEHAP pour le projet « Passerelle pour une vie d'adulte », obtenu la reconnaissance et le financement par l'ARS de notre équipe mobile de médecine physique et de réadaptation aux Herbiers, réussi la certification en B du Parc sur la V2014, et une certification en haute qualité des soins aux Herbiers sur la V2020.

Par ailleurs, nos résultats aux objectifs du contrat pluriannuel de gestion conclu avec la CNAM ont atteint l'excellent taux de 97.9 %, nos résultats au CPOM médico-social 2017-2021 ont été salués par l'ARS de Normandie et notre intérêt a progressé. Ces bons résultats ont été obtenus grâce au professionnalisme des équipes, et viennent reconnaître la qualité des soins et des accompagnements de l'UGECAM de Normandie.

Cette qualité constitue la priorité sur laquelle repose la stratégie de développement de l'UGECAM : faire toujours plus et mieux pour nos patients et nos jeunes apprenants, pour l'inclusion, la rééducation, l'insertion professionnelle.

2022 permettra de poursuivre nos efforts, avec la recherche d'un retour à l'équilibre financier, une attention très forte à la cohésion interne, un maintien de la priorité absolue donnée à la qualité et une pratique à tous les niveaux de l'écoute, du dialogue social et de la concertation.

Organigramme



Conseil

PRÉSIDENT : M. Guy BESNARD
1er VICE PRÉSIDENT : M. Laurent BUSVETRE
2è VICE PRÉSIDENT : M. Christian LETELLIER

14 représentants des assurés sociaux:

CFE/CGC
M. Bernard SIMON
Suppléante :
Mme Sylvie FOLIN

CFDT
M. Eric VARD
M. Guy BESNARD

CFTC
Mme Sarah THIBAUT
Suppléant :
M. Nicolas BLANCHARD

CGT
M. Christian LETELLIER
Mme Denise TORQUET
Suppléants :
M. Fabrice GAUME
Mme Sylvie SURBLED

CGT/FO
Mme Maryse TRAVERS
M. Frédéric COCHU
Suppléants :
M. Thierry TIRARD
M. Frédéric ZIELINSKI

10 représentants des employeurs

MEDEF
M. David LEGOUET
M. Eric LE MEILLEUR
M. Jean-Louis SENTENAC
Suppléants :
Mme Ghyslaine JUHASZ
M. Matthieu BREARD

CPME
M. Laurent BUSVETRE

U2P
M. Joël LAVILLE
M. René DECHAMPS
Suppléants :
M. Stéphane BRASSY
M. Guillaume DARTOIS

4 représentants de la FNMF

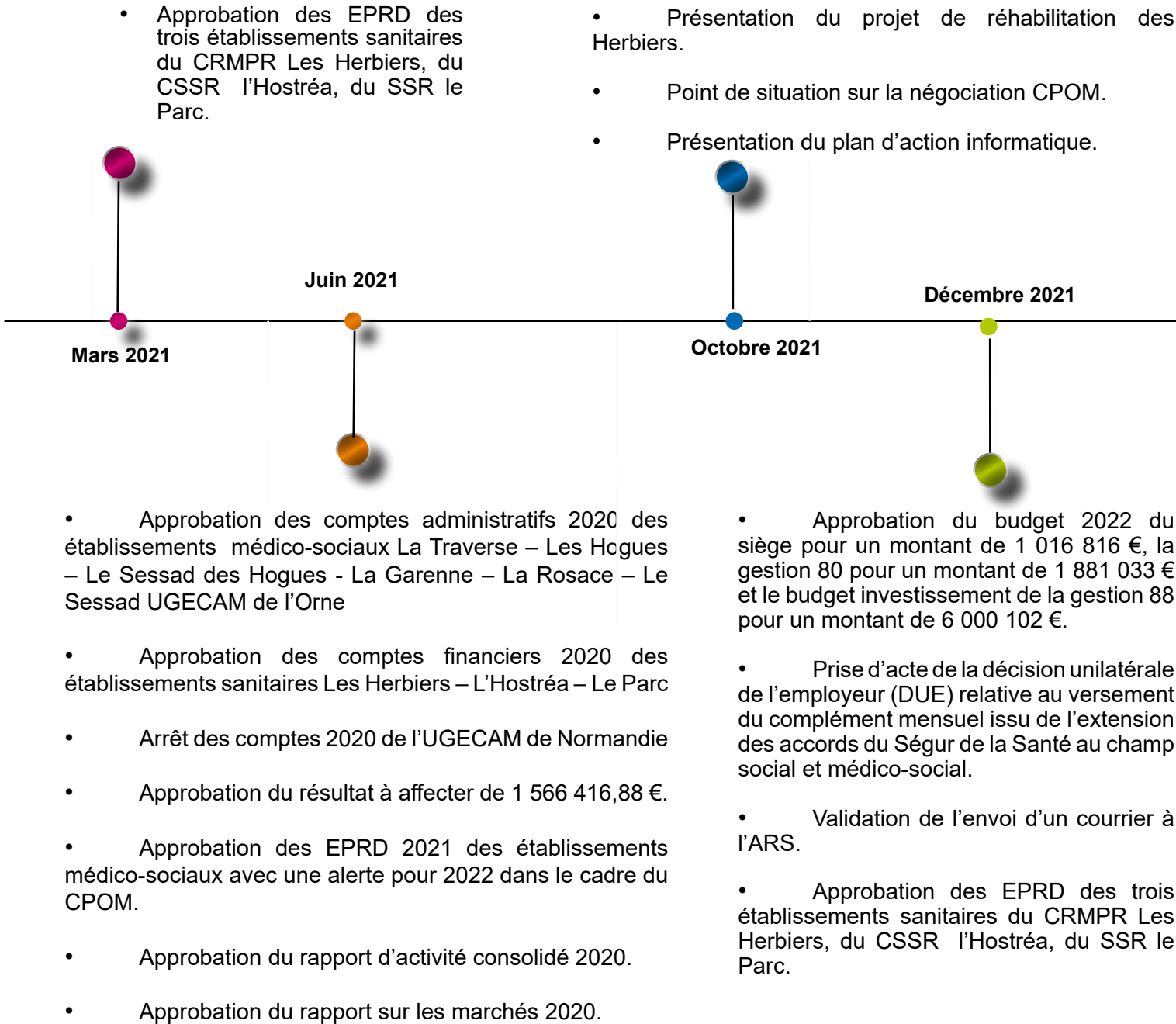
M. Marc BOURBON
M. Luc CHOUBRAC
Suppléants :
M. Gilles DESBROUSSES
Mme Francine TOUTAIN

2 représentants du personnel

M. Dominique ROUSSELLE
Mme Valérie GUYON



Délibérations



Le Groupe

UGE CAM

Un Groupe de l'Assurance Maladie

Premier réseau non lucratif d'établissements sanitaires et médico-sociaux, le Groupe UGECAM est chargé de la gestion des 161 structures médico-sociales et 80 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur plus de 150 sites géographiques. La direction nationale oriente et pilote ces structures de soins en accord avec la stratégie définie par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). Le Groupe UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs fondatrices de l'Assurance Maladie : solidarité et accès aux soins. Ces valeurs inspirent notre action qui repose au quotidien sur la mobilisation des compétences de tous nos collaborateurs.

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le Groupe UGECAM prend en charge ses patients, sans considération sociale, familiale ou financière. Il veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels...



1^{er} opérateur privé à but non lucratif



13
UGE CAM
en région



78 structures sanitaires

164 structures médico-sociales



15 455
lits et places installés



14 100
professionnels en ETP

L'UGECAM

NORMANDIE

Soigner, rééduquer, réinsérer et accompagner : la santé sans préjugés

Acteur régional de santé, l'UGECAM de Normandie gère et pilote 9 établissements sanitaires et médico-sociaux répartis sur le territoire normand. Organisme privé à but non lucratif, l'UGECAM de Normandie a une mission de service public.

Nos établissements ont pour vocation de prendre en charge des personnes, enfants à personnes âgées, en situation de handicap, de perte d'autonomie ou de rééducation. Notre offre de soins est diversifiée, elle couvre : l'orthopédie – la traumatologie ; l'appareillage de prothèses / orthèses (amputations, paraplégie – tétraplégie) ; la rééducation ; la déficience intellectuelle ; les troubles du comportement ; les troubles neurodéveloppementaux ; la réhabilitation psychosociale.

50 millions
d'euros de chiffres d'affaires

750
salariés

407
places en médico-social

9

établissements et services dont
3 sanitaires et 6 médico-sociaux

434
lits et places en sanitaire



Les temps forts de l'année 2021



Un nouveau service hôtellerie à l'Hostréa !

Le service Hôtellerie de l'Hostréa intègre un prestataire extérieur de restauration, l'entreprise API.



Concours œuvres d'art

Le jury régional s'est réuni mercredi 23 mars pour noter et désigner les trois lauréats gagnants.

1e : «L'envol», de l'IME la Garenne.

2e : «Il était une fois», de L'IMPRO La Traverse.

3e : «Le Mandala», de l'établissement SSR l'Hostréa.



ITEP Les Hogues

-Mise en place de groupes d'Arthérapie

-Représentation de fin d'année au théâtre « Le Passage » de Fécamp.



Signature de l'accord du télétravail

Après un dialogue social, des négociations et des réunions de concertation, le 2 juillet 2021, l'accord télétravail à l'UGECAM de Normandie a pu être signé avec les délégués syndicaux centraux.



Acquisition de nouveaux équipements aux Herbiers

Une subvention du département de seine maritime a permis au CRMPR Les Herbiers l'acquisition de nouveaux équipements de rééducation, une nouvelle réponse aux besoins des patients.

Ouverture de l'EMAS - Sessad Ornaix



Ouverture de l'UEMA au Mêle-sur-Sarthe

Une classe « Unité d'enseignement en maternelle autisme » a ouvert au Mêle-sur-Sarthe en novembre 2021.

JANVIER FÉVRIER MARS AVRIL MAI JUIN JUILLET AOÛT SEPTEMBRE OCTOBRE NOVEMBRE DÉCEMBRE



L'équipe médicale s'agrandit !

Ce début d'année marque l'intégration de trois médecins gériatres en CDI afin de renforcer et de consolider l'équipe médicale. Bienvenue aux Docteurs El Hadi KHEIRDDINE, Omar REKIK et Mourad SIMAHFOUD.



Enquête métier entre les jeunes du Lycée Maréchal Leclerc et les professionnels de l'IME La Garenne



Dispositif ressources du DITEP La Rosace

La création du DITEP s'inscrit dans la démarche d'ouverture que l'ITEP initie depuis plusieurs années mais aussi dans l'analyse des besoins identifiés par nos équipes, les familles et les partenaires concernant l'accompagnement hors établissement des enfants souffrant de troubles de la conduite et du comportement (TCC).



Visite de la direction nationale du Groupe UGECAM au CRMPR Les Herbiers

Au programme un examen bienveillant et exigeant du projet de rééducation et la découverte de nos programmes innovants et des dernières techniques de rééducation.



Déplacement Sophie Cluzel

La secrétaire d'État, chargée des personnes handicapées, est venue à Alençon découvrir le projet « Passerelle pour une Vie d'Adulte », désigné comme exemple de bonne pratiques à déployer au niveau national.



Arrivée de Cyril Le Clerc

Equipe de direction complétée avec l'arrivée de Cyril Le Clerc, directeur adjoint des Herbiers.

CRMPR LES HERBIERS

111 rue herbeuse
Bp 524
76235 BOIS GUILLAUME



Certification

La HAS a certifié l'établissement du CRMPR Les Herbiers avec mention « haute qualité des soins ».

La réussite de nos projets

Acquisition d'un simulateur de conduite - CRMPR Les Herbiers

Le CRMPR Les Herbiers a acquis durant l'année 2021 un simulateur de conduite dans le but de compléter la prise en charge proposée aux patients en matière de réadaptation à la conduite.

Ce simulateur de conduite s'inscrit dans un processus de rééducation /réadaptation.

Il permet de réaliser des évaluations et intervient également dans la phase de reprise de confiance en soi et de retour à l'autonomie de la personne accidentée de la route. Cet outil permet l'évaluation de la capacité à reconduire après un traumatisme. Celle-ci est fondamentale pour la qualité de vie.

Situé sur le plateau technique de rééducation, cet investissement d'un montant de 80 000 euros a été financé grâce à l'obtention de la subvention de l'appel à projet « Accidentés de la route ».

Cet outil novateur peut faire également l'objet de partenariat avec d'autres structures du territoire désirant utiliser cet outil.



Mise en place de l'EMAS et de l'UEMA

Équipe Mobile d'Appui à la Scolarisation - Sessad Ornaïs

L'équipe EMAS est rattachée au SESSAD UGECAM Ornaïs. Elle est composée d'un : éducateur spécialisé, d'un neuropsychologue et d'un ergothérapeute. Elle soutient les jeunes TSA scolarisés au Collège ou au Lycée et leurs aidants proches, la communauté éducative des établissements scolaires et les élèves à besoins éducatifs particuliers.

Les objectifs de l'EMAS :

- Soutenir la scolarisation des élèves en situation de handicap
- Prévenir les risques de déscolarisation
- Faciliter les poursuites de parcours
- Préparer les transitions : du primaire vers le collège, du collège vers le lycée, et du lycée vers le monde professionnel ou les études supérieures

Les 3 missions :

- Intervention directe auprès du jeune TSA sur le lieu de scolarisation et/ou au domicile
- Information/sensibilisation/formation auprès

de la communauté éducative

- Demande d'appui à la scolarisation pour les élèves à Besoins Éducatifs Particuliers

Unité d'Enseignement Maternelle Autisme - Sessad Ornaïs

Installée au Mêle sur Sarthe, dans le département de l'Orne, l'UEMA a ouvert en novembre 2021.

L'UEMA est une classe accueillant 7 enfants ayant un trouble du spectre autistique âgés de 3 à 6 ans au sein d'une école ordinaire. Les élèves bénéficient alors d'un accompagnement adapté à leurs besoins, sur une durée de 3 années maximum.

L'UEMA a pour objectif d'accompagner l'enfant vers une dynamique de scolarisation ordinaire ou spécialisée en partant de ses besoins ou d'un projet individualisé.

L'équipe UEMA est composée : d'une éducatrice spécialisée, d'une psychologue, d'une psychomotricienne, de 3 accompagnants éducatifs et sociaux et d'un ergothérapeute.

Les certifications, un gage de qualité du Groupe UGECAM

La certification, un enjeu de qualité

La certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) des établissements de santé est un processus obligatoire depuis 2001. En 2021, la nouvelle procédure de certification a donné lieu à de nouveaux résultats : certification avec mention, certification simple, certification sous condition, non certification.

L'enjeu est important pour les établissements du Groupe UGECAM de Normandie. La certification est l'un des indicateurs valorisant la qualité et la sécurité des soins. Les résultats sont rendus publics et sont consultés par les ARS. Un mauvais résultat de certification pouvant entraîner des difficultés d'image et de financement par les ARS. Au cours de l'année 2021, le centre de soins de suite et de réadaptation «Le Parc» et le centre régional de médecine physique et de réadaptation « Les Herbiers » se sont vu attribuer une certification par la HAS.

CHIFFRES

97,65%

Score du rapport de certification de la HAS pour les Herbiers



“ Le Groupe UGECAM accompagne le patient, de son entrée dans un établissement à son intégration dans la vie ordinaire ou dans une structure adaptée. Ce modèle s'inscrit dans la stratégie de développement des parcours de soins, menée par l'Assurance maladie. ”

Le SSR Le Parc, établissement sanitaire de l'UGECAM de Normandie se voit décerner par la Haute Autorité de Santé, la certification de l'établissement en B sur la V2014.



La visite des experts de la Haute Autorité de Santé s'est déroulée au CRMPR Les Herbiers du mardi 12 au vendredi 15 octobre 2021.

L'amélioration de la qualité est un engagement fort depuis de nombreuses années et cette certification V5 a été préparée assidument par l'ensemble des professionnels durant une période courte mais intense.

En fin de visite, lors de la réunion de restitution, les experts ont souligné la qualité du travail collectif réalisé, la prise en charge du patient étant au cœur des préoccupations de chaque professionnel de l'établissement.

Le rapport de certification annonce un score de 97,65% et la mention «Certification Haute Qualité des Soins».

C'est une belle reconnaissance de la qualité du travail fourni, de l'investissement et l'implication de tous dans notre mission d'accompagnement des patients et de leur entourage.

CRMPR LES HERBIERS

111 rue herbeuse
Bp 524
76235 BOIS GUILLAUME





Nos actions RSO



Le rapport RSO 2020 a dernièrement été publié. Il évoque les actions réalisées et le plan d'action RSO pour les prochains mois concernant nos **5 engagements** :

- Renforcer la gouvernance responsable,
- Porter notre responsabilité sociale interne,
- Réduire notre impact environnemental,
- Intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achat,
- Développer notre implication sociétale dans les territoires.

Le 1er décembre 2021, un accord sur la qualité de vie au travail a été signé, traitant notamment du temps partiel choisi et encourageant les mobilités douces avec un forfait pouvant aller jusqu'à 500 euros par an et par salarié qui s'engage à abandonner la voiture.

L'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) des salariés constitue un objectif partagé par les signataires de l'accord, qui recherchent un haut niveau de performance économique et sociale au sein de l'UGEAM de Normandie.

Elle peut être définie comme une démarche regroupant des actions permettant d'améliorer les conditions d'exercice du travail, et notamment les organisations.

Une campagne de communication est prévue en 2022 pour informer les salariés.

Porter notre responsabilité sociale interne

- Afin de poursuivre le développement du télétravail et d'encourager la conciliation entre vie privée et vie professionnelle un dialogue social à eu lieu et après plusieurs réunions le protocole d'accord relatif au télétravail a été signé avec les délégués syndicaux centraux le 2 juillet 2021.
- Nous avons également accompagnés les collaborateurs en télétravail et leurs managers par la formation et établie une sensibilisation par la communication.
- Entre le 31 mai et le 25 juin 2021, une grande enquête sociale a été menée au travers du Baromètre Social Institutionnel (BSI) 2021. Grâce à cette enquête nous avons pu mesurer le climat social interne de l'UGEAM de Normandie qui fera l'objet d'un plan d'action en 2022 à l'issu d'un séminaire de direction.

 Protocole d'accord télétravail : Ce qu'il faut retenir	
Les conditions d'éligibilité au télétravail tenant à la personne : <ul style="list-style-type: none"> Le télétravail est fondé sur le principe du volontariat du salarié. Le responsable hiérarchique et le salarié doivent satisfaire conjointement que le salarié maîtrise suffisamment son emploi et est en capacité de travailler de manière autonome. Le contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée au sein de l'organisme depuis au moins 6 mois. 	Les conditions d'éligibilité au télétravail tenant à l'emploi : <ul style="list-style-type: none"> Ne pas faire partie des emplois inéligibles au télétravail. Avoir son poste de travail en tout ou partie dématérialisable. Passage en télétravail compatible avec l'organisation du service.
Les formules de télétravail en fonction de l'éligibilité de l'emploi : <ul style="list-style-type: none"> Le télétravail régulier : 1 à 2 jours chaque semaine. Le télétravail occasionnel : enveloppe forfaitaire de 15 jours télétravaillés au cours de l'année civile. Le télétravail adapté aux situations particulières : femmes enceintes, salariés en situation de handicap, aidants familiaux (jusqu'à 3 jours par semaine) 	Les conditions de mise en œuvre du télétravail : <ul style="list-style-type: none"> Effectuer une demande de télétravail via le formulaire (annexe 2 en PJ). Celui-ci doit être transmis au directeur d'établissement qui le relaie au directeur général (notification auprès du salarié dans un délai maximum de 45 jours). Enfin, lorsque l'employeur a accepté la demande de passage en télétravail du salarié, ce dernier signe un avenant à son contrat de travail.

Favoriser l'inclusion des demandeurs d'emploi en situation de handicap



Duoday2021 !

Les établissements et la Direction régionale de l'UGEAM Normandie ont participé le 18 novembre dernier, au Duoday2021. « DuoDay » est le nom de la journée consacrée au handicap. Cet événement national vise à former des duos entre un salarié et une personne en situation de handicap pour découvrir les atouts et qualités professionnelles des travailleurs en situation de handicap, lors d'un moment chaleureux et bienveillant dans une entreprise. Il s'inscrit dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

Au programme pour nos « duoday » :

- Immersion dans les établissements et au siège de l'UGEAM
- Découverte de nos nombreux métiers
- Participation active





Les établissements sanitaires

CRMPR Les Herbiers

111 Rue Herbeuse BP 524

76235 Bois Guillaume



CSSR L'Hostréa

Sente de Gisancourt BP 80

27720 NOYERS



CSSR Le Parc

32 Avenue du Docteur Joly

61140 BAGNOLES DE L'ORNE



CRMPR UGECAM Les Herbiers

L'ACTIVITE EN RESUME

Le Centre Régional de Médecine Physique et de Réadaptation « Les Herbiers » assure des soins de suite de rééducation et réadaptation spécialisés dans les affections neurologiques et de l'appareil locomoteur.

Sa mission est d'accueillir les patients pour la rééducation et la réadaptation de déficiences ou d'incapacités physiques et/ou cognitives survenues à la suite d'accidents ou de maladies.

En complément, l'établissement met à disposition une Unité Mobile d'Evaluation et de Suivi des Handicaps (UMESH 76) et adhère au réseau COMETE France.

Un SAMSAH de 12 places contribue à la réalisation du projet de vie des personnes adultes souffrant d'une lésion cérébrale acquise. Le CHU de Rouen et l'UGECAM sont associés depuis plusieurs années pour favoriser l'accès aux soins des personnes en situation de handicap dans la région avec HANDICONSULT.

CHIFFRES CLÉS

Hospitalisation Complète

102 Lits occupés

716 Admissions

37 395 Journées réalisées

52.2 Durée moyenne de séjour

67.4% Taux d'occupation

Unité Eveil et de Coma

10 Lits occupés

83,2% Taux d'occupation

Hospitalisation De Jour

50 Places installées

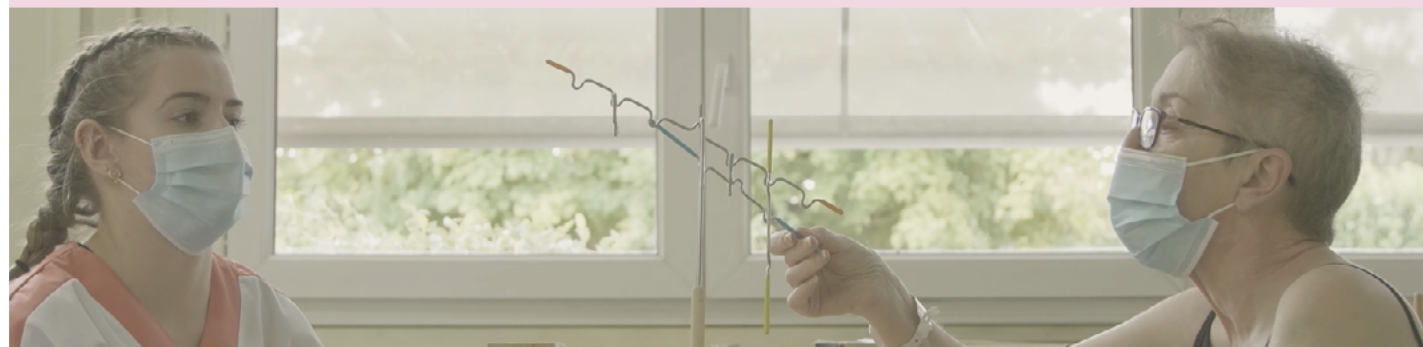
966 Admissions

17 810 Journées réalisées

81.7% Taux d'occupation

3 644 Journées réalisées

2 062 Consultations externes



LES TEMPS FORTS 2021

- Formation des équipes à l'utilisation du dispositif RéaPlan pour une rééducation assistée par robot
- Renforcement de l'équipe d'encadrement avec l'arrivée d'Isabelle JOZEFACKI, nouvelle cadre de santé dans les soins.
- Lancement de la campagne de vaccination anti-covid.
- La fondation Paul Bennetot MATMUT dote le «CRMPR Les Herbiers» d'un tapis d'analyse de la marche Gait Rite.
- Le CRMPR a été retenu pour mettre en place une équipe locale d'accompagnement sur les aides techniques (EqLAAT). Nouveau dispositif pour l'évaluation et l'accompagnement au choix et à la prise en main des aides techniques pour les personnes en situation de handicap.
- Modernisation des plateaux techniques spécialisés grâce à l'acquisition de nouveaux équipements de rééducation,
- Rédaction du projet stratégique 2030 et actualisation du projet de réhabilitation.
- Développement des partenariats avec les associations sportives.
- Label Haute Qualité des Soins décerné par la Haute Autorité de Santé suite à la visite de certification V2020 avec un score de 97.65% !
- Extension capacitaire en Hopital de Jour de 50 à 72 places.
- Courant décembre, le Docteur JB POPPE rejoint l'équipe médicale du CRMPR.

LES PERSPECTIVES 2022



- Déploiement du nouveau logiciel patient EVOLUCARE : L'Ugecam de Normandie se dote d'un nouveau Dossier Patient Informatisé. Ce nouvel outil permettra de répondre aux évolutions techniques et aux besoins des soignants. Il sera déployé en juin 2022 au sein du CRMPR Les Herbiers et viendra remplacer le logiciel DOPATI.
- Déploiement du logiciel de planification : L'établissement va se doter d'un logiciel de planification. Cet outil permettra une meilleure visibilité sur l'organisation des prises en charge pour les patients et les soignants.
- Installation d'un « laboratoire du membre supérieur » : Le CRMPR « Les Herbiers » souhaite proposer une approche rééducative innovante de type laboratoire du membre supérieur pour garantir une rééducation intensive tant cognitive que motrice et optimiser la récupération de préhension et de mobilité globale.
- Travaux d'embellissement et de modernisation des chambres : Rénovation des locaux pour améliorer le confort du patient, installation de rails de transfert, domotisation de 12 chambres...
- Création d'un jardin thérapeutique à destination des patients de l'établissement.

CSSR UGECAM L'Hostréa

L'ACTIVITE EN RESUME

La mission de L'Hostréa est d'accueillir des patients (moyenne d'âge 81 ans) pour de la rééducation et de la réadaptation liées à des affections en traumatologie, orthopédie, neuropsychiatrie, médecine, pneumologie, en sortie d'établissements de santé publics ou privés, ou adressés directement par les médecins libéraux.

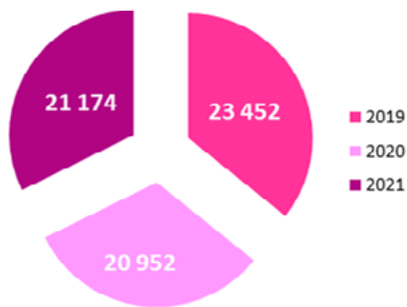
En 2021, le CSSR L'Hostréa a comptabilisé 430 entrées pour un total de 21 174 journées réalisées en hospitalisation complète.

L'année a été marquée par l'impact de la crise sanitaire qui a conduit à une baisse de l'activité sur le premier semestre 2021. L'établissement a également rencontré des difficultés de recrutement de personnel soignant et une instabilité dans l'équipe d'encadrement, avant que les effectifs se stabilisent et que les organisations se structurent en octobre 2021.

L'activité a augmenté progressivement sur le dernier trimestre 2021, sous l'impulsion de l'équipe médicale et d'encadrement des soins et la trajectoire de l'établissement a pu être redéfinie lors d'un COPIL stratégique organisée en septembre 2021. Les compétences de l'équipe médicale, tout comme les besoins sur le territoire, encouragent le CSSR L'Hostréa à s'inscrire pleinement dans la filière gériatrique, à favoriser l'adressage direct et le répit de l'aidant et à valoriser ses expertises en matière de cardiogériatrie et oncogériatrie, tout en valorisant ses activités historiques en hospitalisation complète, comme SSR polyvalent.



Nombre de journées en hospitalisation complète



CHIFFRES CLÉS

82 Lits en hospitalisation complète

430 Admissions

21 174 Journées réalisées

47,37 Durée moyenne

2ème SSR sur le territoire de santé
Evreux-Vernon

486 Séjours en hospitalisation complète

73 Salariés



LES TEMPS FORTS 2021

► Le renforcement de la gouvernance médico-administrative de l'établissement

En 2021, l'équipe médicale de L'Hostréa s'est structurée autour de 3 médecins gériatres et 1 pharmacienne. Cette stabilisation a permis d'apporter de la lisibilité et une coordination médicale sur la trajectoire de l'établissement.

Le changement de Direction survenu à l'été 2021 a été un élément marquant de l'année, avec le maintien d'une Direction commune avec le CRMPR Les Herbiers et la poursuite de la mutualisation de certaines fonctions supports.

Deux infirmières coordinatrices, ayant pris leurs fonctions en juin et août 2021, ont par ailleurs contribué à la nouvelle dynamique, au niveau de l'encadrement et de l'organisation des soins.

En septembre 2021, le 1er COPIL stratégique de L'Hostréa était organisé, afin de structurer la gouvernance médico-administrative de l'établissement et de garantir la cohérence des orientations avec la Direction générale.

► La sécurisation des effectifs soignants :

L'été 2021 a été marqué par des difficultés d'effectifs soignants et de recrutement.

Un travail important a été mené, en lien avec les partenaires de l'emploi et avec l'association des équipes en poste, pour renforcer l'attractivité des métiers et pérenniser les embauches afin de limiter le recours aux vacataires, réduire l'absentéisme et sécuriser les effectifs. L'arrivée d'un agent de planification en mai 2021 a permis d'apporter un soutien à l'équipe d'encadrement des soins, et d'améliorer les pratiques en matière de gestion de l'absentéisme, accueil des nouveaux arrivants et anticipation des congés.

► Le développement des orientations portées par le projet médical :

Le deuxième semestre 2021 a été rythmé par le démarrage des travaux d'embellissement de l'USSR 3 (Aile Aquarelle), une aile de l'établissement inoccupée depuis Décembre 2020, suite au départ de l'AMS Saint Martin. Les travaux ont pour but d'améliorer le confort des chambres pour les patients admis en hospitalisation complète, par la réhabilitation de 9 chambres doubles et 3 chambres individuelles, toutes équipées d'une salle de bain.

En septembre 2021, un dossier de demande d'autorisation a été porté auprès de l'ARS, pour l'ouverture de 6 places d'hospitalisation de jour.

LES PERSPECTIVES 2022



- L'ouverture de 6 places d'HDJ prévue au 4ème trimestre 2022, selon l'autorisation de l'ARS,
- L'ouverture de l'aile Aquarelle (USSR 3) prévue au premier semestre 2022,
- Le développement de consultations spécialisées en gériatrie (cardiogériatrie, oncogériatrie, consultations « mémoire »),
- Le renouvellement des partenariats et coopérations avec les structures d'amont et d'aval du territoire et notamment l'actualisation des conventions historiques de l'établissement avec le CH de Gisors, les EHPAD, l'identification de nouveaux partenaires dans l'Eure,
- Le déploiement du nouveau DPI (Dossier patient informatisé) prévu en juin 2022, Evolucare,
- Les travaux d'agrandissement et de sécurisation de la PUI (Pharmacie à usage interne).

L'ACTIVITE EN RESUME

L'établissement prend en charge des personnes qui, à la suite d'un séjour en hôpital ou clinique, nécessitent des soins et de la rééducation fonctionnelle qui leur permettent de retourner à domicile dans les meilleures conditions.

L'activité de soins de suite et de réadaptation a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales, des déficiences et des limitations de capacité des patients, et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

L'orientation gériatrique de l'établissement a été confortée avec l'ouverture d'une Unité Cognitivo-Comportementale (UCC) de 10 places en novembre 2020.

CHIFFRES CLÉS

Hospitalisation Complète

69 Lits occupés

718 Admissions

25 268 Journées réalisées

35.2 Durée moyenne de séjour

54.08 Taux d'occupation



LES TEMPS FORTS 2021

► Environnement sanitaire : Pandémie COVID19 :

Cette année a de nouveau été marquée par l'épidémie de la COVID19. L'établissement a été confronté à trois vagues venues perturber l'activité d'hospitalisation complète. La vaccination du personnel quant à elle s'est bien déroulée, avec un taux proche de 100% dès septembre 2021.

► Les ressources humaines :

L'équipe médicale a été complétée par l'arrivée du Dr Henri COURBOT, pharmacien titulaire. Elle continue cependant à avoir recours à l'interim médical et aux CDD pour garantir la continuité des soins.

► La certification en B par l'HAS :

Grâce à la remobilisation de l'ensemble des équipes tant soignantes et paramédicales que celles de la pharmacie à usage interne, l'établissement a été de nouveau certifié en B selon le référentiel 2014 en juillet 2021. L'établissement a été accompagné et soutenu par l'association régionale QUAL'VA et l'ARS de Normandie.

► Les travaux et autres investissements :

Notre ancienne centrale de détection incendie, installée en 2000, a été entièrement modernisée tout au long de l'année avec en particulier, l'installation de deux blocs report d'alarme à chaque étage (dans l'office et dans les salles de soins). Les matériels informatiques ont été également très largement renouvelés et modernisés pour préparer l'arrivée du futur DPI EVOLUCARE programmée pour 2022.

LES PERSPECTIVES 2022



► Evolution statutaire des SSR en SMR :

Cette année 2022 sera celle de transition qui verra les établissements de soins de suite se transformer en établissements de soins médicaux et de réadaptation. Les conséquences financières seront effectives pour le 1er janvier 2023. Les nouveaux outils de gestion et de suivi seront testés de mai à novembre 2022 afin de garantir une pleine appropriation.

► Les ressources humaines :

Une nouvelle directrice provenant de la direction régionale prendra ses fonctions pour mai en même temps qu'un nouveau médecin coordonnateur. Le plan de développement des compétences est enrichi avec en particulier les formations incontournables à l'utilisation du nouveau DPI. La directrice adjointe, Marine Robbes quitte l'établissement après 15 années passées au sein de la direction pour aspirer à d'autres projets professionnels.

► Le déploiement d'EVOLUCARE, nouveau DPI :

Le Parc est le 1er établissement de l'Ugecam à déployer le nouveau dossier patient informatisé d'EVOLUCARE. Logiciel beaucoup plus complet et évolutif, il doit faciliter la gestion tout en garantissant un meilleur suivi de ses activités dans l'ensemble de ses métiers.

► Les travaux et autres investissements :

Dans le prolongement de l'installation de la centrale incendie, il faudra très certainement reprendre l'ensemble du système de désenfumage qui ne donne plus les mêmes mesures d'efficacité. Le renouvellement des matériels informatiques se poursuivra par le développement de canaux de communication fluide et sécurisé.



Les établissements médico-sociaux

ITEP Les Hogues

4490 Rte d'Etretat, 76400 Saint-Léonard

trois adresses



SESSAD/SEA Les Hogues

Parc d'Activité des Hautes Falaises Rue Emile

Durand, 76400 Saint-Léonard



IME La Garenne

D315,

61000 Saint-Germain-du-Corbeïs



IMPRO La Traverse

318 Rue Jacob Bontemps,

76730 Omonville



ITEP La Rosace

87 Rue Saint-Martin,

61500 Sées



SESSAD Ornaïs

29 Av. Wilson,

61000 Alençon



L'ACTIVITE EN RESUME

Bénéficiant d'une image très positive de la part de nos partenaires du territoire de santé du Havre (établissements scolaires, CMP, services de l'ASE), nous avons été, tout au long de l'année, sollicités pour des admissions de jeunes orientés par la CDAPH. Cette reconnaissance nous a permis d'atteindre un taux d'occupation proche de 100%, et ce malgré une diminution de la demande d'orientation en ITEP.

La bonne dynamique de l'établissement, en référence aux pratiques décloisonnées entre les différents services, a aussi favorisé la fluidité des parcours et facilité les passages d'une modalité d'accompagnement à une autre, entre les 3 prestations proposées par le DITEP Les Hogues : Internat/Accueil de Jour et SESSAD.

Par ailleurs, l'implication des équipes Thérapeutiques, Educatives et Pédagogiques en lien avec le COQUAL, a permis le développement d'un outil d'évaluation, (Référentiel d'Observations des Conduites Sociales) pour l'élaboration des Projets Personnalisés d'Accompagnement. Les équipes comme les familles ont totalement adhéré à la démarche et contribué à l'évolution positive de nos pratiques. Le ROCS est un outil complémentaire à la construction des Projets et sera sans aucun doute un bon moyen pour mesurer l'atteinte des objectifs et la progression des jeunes, objectif majeur de notre activité.

La bonne atteinte des objectifs en 2021 a été la réussite de tous les services, quels qu'ils soient, qu'ils interviennent directement ou indirectement auprès des jeunes et de leurs familles.

CHIFFRES CLÉS

81 Jeunes accompagnés tout au long de l'année	48 mois : Durée moyenne de séjours
17 Admissions	89% Scolarité ou de formation professionnelle en milieu « ordinaire »
17 Projets de sortie	11 ASSR1
11 784 Nombre de journées réalisées	14 ASSR2
	11 CFG
	1 Bachelier STD : Nombre de diplômés



LES TEMPS FORTS 2021

► Une démarche de scolarisation et formation professionnelle en milieu ordinaire soutenue par les enseignants et les équipes éducatives :

- Les binômes enseignant-éducateur des Unités d'Enseignement Externées très efficaces,
- Les bonnes relations avec les établissements scolaires concourant aux nombreuses scolarités à temps partagés,
- Un bon réseau de terrain de stage développés par les équipes éducatives.

► L'expérimentation de nouvelles pratiques :

- Présence d'éducateurs au sein d'une classe de Fécamp et du Havre afin de soutenir les inclusions individuelles scolaires de 2 jeunes,
- Accueil ponctuel de 3 jeunes sans notification MDPH au sein des 3 UEE de Fécamp (école du Port et collèges Paul Bert et Jules Ferry,
- Fonction ressource de l'Accueil de Jour du Havre au sein d'une école du Havre à la demande de l'IEN-ASH.

► Le Développement soutenu des médiations (animale,artistiques) et des groupes d'habiletés psychosociales :

- Poursuite du partenariat avec pian'piane (groupe accompagné par une psychologue et un éducateur d'internat),
- Groupe d'habiletés psychosociales « nautilia » animé par l'IDE et une éducatrice d'internat et avec l'association « Patte en main »,
- Poursuite de l'Atelier théâtre avec un groupe de l'accueil de jour du Havre.

► Le développement de projets favorisant le sport et la promotion de la santé :

- Poursuite du partenariat avec le Tennis club de Fécamp,
- Poursuite et évolution des pratiquants au judo club de Fécamp (Sport adapté),
- Nouveau partenariat avec le club de foot de Goderville (Sport adapté).

LES PERSPECTIVES 2022



- Consolider le bon niveau de scolarisation en milieu ordinaire
- Evaluer en COQUAL les nouvelles pratiques de réunion de Projets Personnalisés d'Accompagnement dans une démarche d'auto-détermination (jeunes/familles/professionnels)
- Valider le plan de transformation de l'ITEP par la signature du CPOM (recommandations des pouvoirs publics)
- Procéder à l'audit à blanc des pratiques (évolution HAS) à partir de la grille « évaluation qualité ESMS » de la DNGU
- Poursuivre la dynamique de fluidité des parcours au sein du DITEP en instituant une instance collégiale (ITEP/SESSAD)
- Intégrer la communauté 360 du Havre
- Signer la convention de coopération EMAS du Havre avec l'EPA Helen Keller
- Evaluer l'expérimentation du CPP (Coordonnateur de Parcours de Projets)
- Poursuivre la formation des professionnels (évolution des pratiques favorisant l'inclusion dans tous domaines et formation aux troubles associés)
- Contribuer à la réponse Accompagnée pour Tous en participant au GOLC
- Participer à la rénovation du site internet UGECAM
- Développer la marque employeur et le sentiment d'appartenance au groupe UGECAM
- Préparer la commission de sécurité de septembre 2022

Sessad UGECAM Les Hogues

L'ACTIVITE EN RESUME

Le SESSAD s'adresse à des enfants, adolescents ou jeunes adultes (filles et garçons) de 3 à 20 ans, qui présentent des difficultés psychologiques dont l'expression, et notamment l'intensité des troubles du comportement, perturbe gravement la socialisation et l'accès aux apprentissages.

Ces enfants, adolescents et jeunes adultes, se trouvent malgré des potentialités intellectuelles et cognitives préservées, engagés dans un processus handicapant qui nécessite le recours à des actions conjuguées et à un accompagnement personnalisé.

SEA Les Hogues

L'ACTIVITE EN RESUME

Le SEA est destiné aux jeunes confiés aux services de l'Aide Sociale à l'Enfance (mesure de placement ou mesure de prévention) présentant des troubles psychiques. Initialement prévu dans le cahier des charges, ce service était destiné à des jeunes de 12 à 20 ans. L'évaluation de l'expérimentation avec l'ARS a permis la modification de la tranche d'âge, ramenée à 6 ans, qui correspond à un besoin identifié par la MDPH et les services de la protection de l'Enfance.

Le SEA a 2 missions distinctes :

- Une mission d'accompagnement : pour les jeunes bénéficiant de notification CDAPH ;
- Une mission d'évaluation : le SEA pratique une évaluation multidimensionnelle à la demande des services de la Protection de l'Enfance afin de définir un projet d'accompagnement adapté.



CHIFFRES CLÉS

42 Jeunes accompagnés
9 Admissions
18 mois Durée moyenne de séjour
5 280 Séances réalisées
99% de taux d'occupation

CHIFFRES CLÉS

7 Jeunes accompagnés
1 Entrée dans l'année
898 Séances réalisées
2 ans de durée moyenne de séjour
102% de taux d'occupation

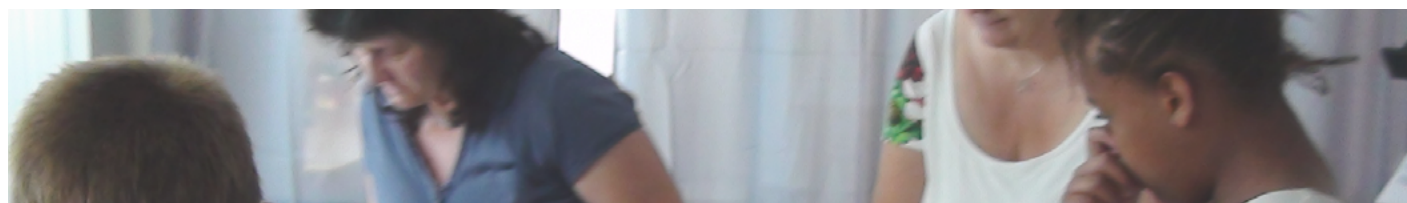
LES TEMPS FORTS 2021

- **Groupe « Équithérapie »** : Comme suite à la mise en place du groupe « équithérapie » en 2019, le nombre de participants est en constante augmentation (8 en 2021)
- **Groupes Thérapeutiques** : Reprise des groupes thérapeutiques, 4 jeunes y ont participé. Les objectifs principaux sont la médiation et la socialisation par les jeux de société.
- **Participation de 3 éducatrices aux journées nationales SESSAD à Bordeaux.**
- **Réussites aux examens** : 4 jeunes ont été reçus aux diplômes préparés : 100% de réussite.
- **Séjours d'été** : 2 Séjours ont été organisés, 7 jeunes ont participé à chacun d'eux, l'un à Jumièges, l'autre à Honfleur.
- **Organisation d'un séjour Répit Famille.**
- **Organisation d'un séjour Répit pour une jeune en colonie adaptée**
- **Déploiement du ROCS (Référentiel d'Observation des Compétences Sociales).**
- **Participation des jeunes du SESSAD à l'Escape Game organisé par l'ITEP.**
- **Expérimentation de la fonction ressource à destination d'une jeune sans notification MDPH.**

LES PERSPECTIVES 2022



- **Finaliser la négociation CPOM et faire valider la stratégie de transformation de l'offre** (SESSAD TSA et EMAS) par l'ARS
- **Former les professionnels aux nouvelles activités** (formation TSA)
- **Communiquer aux partenaires du territoire les nouveaux services**
- **Evaluer la nouvelle organisation des PPA**
- **Anticiper la démarche qualité avec le nouveau référentiel qualité HAS**
- **Créer des outils de suivis d'indicateurs dans le cadre du CPOM**
- **Revoir le document pour le suivi Acte/Séance**
- **Elaborer les questionnaires de satisfaction** à destination des bénéficiaires (jeunes et familles)
- **Augmenter la surface des bureaux au SESSAD** pour l'accueil des nouveaux salariés
- **Rénover le site internet du SESSAD**
- **Créer et diffuser des flyers illustrant les missions du SESSAD**
- **Communiquer davantage en interne et externe sur les événements du SESSAD**



L'ACTIVITE EN RESUME



L'I.M.E. « La Garenne » reçoit des enfants et adolescents présentant un retard de développement intellectuel léger ou moyen auquel sont associés des troubles et carences d'ordre psychique, cognitif, affectif ou socio-éducatif, sur notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).

Ses missions sont :

- Enseigner en créant les conditions permettant la levée des blocages scolaires, de langage ou de psychomotricité et en donnant les notions de base d'apprentissage pré professionnel pratique,
- Eduquer et socialiser par l'acquisition des règles de vie individuelles et collectives afin de permettre la meilleure intégration sociale e professionnelle,
- Soigner et traiter les diverses perturbations et carences psychoaffectives et les troubles psychiatriques par différentes thérapies,
- Associer les familles à l'ensemble des actions menées tout au long de la présence des enfants au sein de l'IME et cela dès l'admission, en élaborant avec les familles le pré projet individualisé puis le projet individualisé de leur enfant, point central de la prise en charge du jeune.

CHIFFRES CLÉS

97 Jeunes accompagnés

11 Sorties

11 Admissions

3 Unités d'Enseignements Externalisées (30 jeunes)

1 UEMA de 7 places

15 205 Journées réalisées

98% Taux réalisé en lien avec l'objectif CPOM



LES TEMPS FORTS 2021

- Création du Pôle Eveil
- Création d'un nouvel atelier
- Ouverture de l'Unité d'Enseignement Maternelle Autisme
- Négociation du CPOM
- Mise en place des inclusions individuelles
- Réalisation de transferts durant l'été 2021
- Déroulement du Marché aux fleurs
- Obtention du 1er prix régional au concours d'œuvres d'arts du Groupe Ugecam



LES PERSPECTIVES 2022



- Signature du CPOM
- Poursuite du développement de l'Unité d'Enseignement Maternelle Autisme
- Poursuite de la démarche inclusive et multiplications des inclusions individuelles
- Développement d'un axe Semi Autonomie résidentielle
- Renforcement du partenariat avec l'Education Nationale
- 5ème mobilité ERASMUS +
- Inauguration UEMA

IMPro UGECAM La Traverse

L'ACTIVITE EN RESUME



La vocation de l'Institut Médico-Professionnel est de préparer les apprenants à agir de façon constructive dans les différents environnements et activités de la vie en société. Ils développent des habiletés sociales et des compétences professionnelles leur permettant de vivre de manière la plus autonome possible, dans le milieu le plus normal possible. La famille est un partenaire actif dans cette démarche de projet particulière à chaque situation.

L'IMPro La Traverse prend en charge :

- La déficience mentale légère ou moyenne sans trouble associé,
- La déficience mentale légère ou moyenne associée avec trouble de la personnalité de type psychotique,
- La déficience mentale associée avec trouble de la personnalité de type névrotique,
- La déficience mentale associée avec trouble du comportement,
- La déficience mentale associée avec troubles métaboliques et anomalies génétiques.

CHIFFRES CLÉS

103	Nombre de places	100%	Activité réalisée
130	Apprenants accompagnés en 2021	32	Sorties
25	Admissions	4.5ans	Durée moyenne de séjour
19 201	Journées réalisées	21ans	Moyenne d'âge à la sortie



LES TEMPS FORTS 2021

- Ouverture de l'Unité d'Enseignement Externalisée au lycée professionnel ROSTAND à Offranville
- 6 CFG validés : taux de réussite à 100%
- 38 stages en entreprises ordinaires, 62 stages en ESAT et 76 stages en foyer de vie ou en foyer d'accueil médicalisé
- Projet «Habitat inclusif» à Rouen, en partenariat avec l'ARRED
- Transformation de l'offre d'hébergement en Dispositif d'Accompagnement à l'Autonomie Résidentielle.



LES PERSPECTIVES 2022



L'IMPRO UGECAM La Traverse va préparer l'ouverture d'une Antenne Médico-Sociale à Rouen :

- en créant un SESSAD PRO de 15 places permettant de répondre aux besoins d'adolescents et jeunes adultes du territoire rouennais, en situation de handicap intellectuel, scolarisés ou déscolarisés, en panne de projet d'avenir. L'objectif : les accompagner et les soutenir dans la construction de leur projet de vie adulte et particulièrement la réalisation de leur parcours socio-professionnel.
- en développant notre dispositif d'accompagnement à l'autonomie résidentielle sur l'agglomération rouennaise, en appartements en centre-ville, pour une dizaine d'apprenants de l'IMPRO UGECAM. Pour ces apprenants, l'enjeu est de finaliser leur projet de formation socio-professionnelle sur leur bassin de vie.

L'ACTIVITE EN RESUME



L'ITEP accueille des enfants d'intelligence dite normale qui ont manifesté des troubles du comportement à répétition. Ces difficultés ont mis en échec leur scolarité et/ou leur socialisation. L'ITEP mobilise ses ressources, afin de proposer un accompagnement pluridisciplinaire. Les moyens de l'établissement doivent permettre à l'enfant de s'épanouir, de développer son autonomie, de retrouver un statut d'élève et de s'inscrire à nouveau dans son bassin de vie.

L'année 2021 peut être considérée comme une année de transition entre un épisode marqué par le pic de la pandémie et les divers confinements qui ont eu des impacts forts sur le fonctionnement de l'ITEP et la situation actuelle où nous reprenons une configuration presque ordinaire de fonctionnement.

Durant cette année 2021, nous nous sommes attachés à préserver la qualité de l'accueil et la santé des enfants et des professionnels dans un contexte sanitaire contraignant et parfois insécurisant. Nous pensons être parvenus à maintenir le suivi des projets individuels des enfants et les projets plus collectifs qui font la richesse de notre établissement (inclusions scolaires, maintien des classes externalisées, transferts, sorties culturelles, activités socio-éducatives, etc.). En parallèle, nous avons pu innover via le Dispositif Ressources sur la question du soutien aux aidants et aux différentes activités du milieu ordinaire : centres de loisirs, centres aérés, clubs sportifs et culturels...

CHIFFRES CLÉS

69	Enfants accompagnés	53	Professionnels
10	Admissions	24	Jeunes scolarisés en inclusion individuelle
10 927	Journées réalisées	27	Jeunes scolarisés en UEE
13	Sorties	59	Consultations psychiatriques
97,28%	Taux d'activité attendu	32	Séances en groupes thérapeutiques



LES TEMPS FORTS 2021

- **Projet Batucada** : co-constitue avec le service d'action culturelle de la salle de spectacle « La Luciole » à Alençon dans le cadre d'un appel à projet « culture santé de la DRAC et de l'ARS ». Ce projet a été porté par une des classes de l'ITEP en lien avec un musicien professionnel qui est intervenu à l'ITEP et à la Luciole autour de 10 séances d'apprentissage de cet art brésilien de la percussion et qui s'est concrétisé par 2 représentations, l'une à l'ITEP et l'autre à l'EHPAD de Sées pour animer le quotidien de nos aînés.
- **Projet EHPAD** : malgré l'impossibilité d'aller rencontrer chaque semaine nos aînés dans le cadre de notre atelier avec l'EHPAD de Sées, les enfants ont pu faire vivre cette activité à travers l'envoi de dessins et de messages pour maintenir le lien et éviter le sentiment d'isolement des personnes âgées.
- **Projet Web radio en lien avec la Ligue d'Enseignement de Normandie**. L'idée était d'apprendre à construire au sein d'une classe de l'ITEP une émission de radio avec un intervenant extérieur (dans le cadre d'une diffusion unique et interne). Ce projet s'est concrétisé après 7 séances.
- **Réalisation de sorties pédagogiques et éducatives** à la journée : sorties à la Cité des sciences à Paris, sur les plages et les musées du débarquement, etc.
- **Organisation de 9 mini transferts** de deux jours en juillet 2021.
- Dans le cadre de l'offre de répit et de soutien aux aidants : **location d'un mobil home par l'ITEP** pour 3 semaines afin de permettre à 3 familles de partir une semaine en vacances avec leur enfant avec un soutien éducatif pour favoriser le rétablissement d'un lien et d'une dynamique familiale plus sereine. Dans le même esprit, il a été aussi organisé 3 sorties mère/enfant à la journée accompagnées par 2 éducateurs autour d'une activité (sortie Zoo et parc d'attraction).
- **Inscription de 6 enfants de l'ITEP dans des centres de loisirs** près de leur domicile sur les périodes de vacances scolaires et d'un enfant sur un séjour d'une semaine à thème en août.
- **Mise en place d'outils numériques de compensation** sur une des classes de l'ITEP avec l'achat de cinq tablettes tactiles qui permettent de compenser certains troubles «Dys» et pour un élève des troubles spécifiques du langage. Ce projet a pu se réaliser en collaboration avec l'ergothérapeute qui intervient à l'ITEP.

LES PERSPECTIVES 2022



Malgré une pandémie encore d'actualité, 2022 s'annonce riche d'espoir et d'ambitions. A ce jour, grâce aux efforts des pouvoirs publics, à la vaccination et aux différentes mesures sanitaires, nous nous approchons graduellement d'un retour à la normale.

Cette année, sera marquée par la **signature de notre troisième CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens)**, **création d'une place de répit en internat de semaine**, **diminution de 2 places d'internat soit 28 places autorisées et maintien de 31 places autorisées de semi-internat pour un total de 59 places au lieu de 61 places**, **consolidation et renforcement de l'offre « Dispositif Ressource »** (projet permettant de structurer des parcours inclusifs avec les acteurs du droit commun, les ressources sociales et médico-sociales), et **création d'une troisième UEE collège (classe externalisée à situer au collège Jacques Conté de Sées)**.

Sessad UGECAM Ornaïs

L'ACTIVITE EN RESUME



L'activité 2021 aura encore été fortement impactée par le maintien de certaines restrictions sanitaires liées à la crise COVID, demandant aux professionnels d'adapter en conséquence leurs accompagnements en direction des enfants et des familles.

Néanmoins, la pleine mobilisation de l'Equipe, a permis d'atteindre nos objectifs prévisionnels d'activité, qui, rappelons-le, ont été en constante augmentation sur toute la durée du CPOM (pratiquement X2 en 5 années).

Dans ce contexte, les professionnels ont été force de propositions pour continuer à diversifier les modalités d'accompagnements. Cette année 2021 aura ainsi été l'occasion de voir naître ou de concrétiser de nouveaux projets :

- Groupe Cabane (Groupe d'Entraînement aux Habiletés Sociales pour des enfants 5-8 ans).
- Séjour Cirque en juillet dernier
- Séances en salle Snoezelen

Parallèlement, le SESSAD a poursuivi son implication dans plusieurs projets ou missions afin de favoriser son ancrage territorial et son développement. Ces actions s'inscrivent toutes a minima dans les recommandations des politiques publiques et participent au développement d'une nouvelle offre médico-sociale. Parmi ces actions, nous souhaitons faire ressortir les suivantes :

- La poursuite du développement du Dispositif « Passerelle pour une Vie d'Adulte » en partenariat avec la Mission Locale d'Alençon et le Centre Psychothérapique de l'Orne (reconnaissance de 15 places dans le prochain CPOM).
- La réflexion menée avec l'ARS sur l'année pour proposer un projet « Logement Inclusif » (10 places) en partenariat avec un bailleur social, Orne Habitat.
- L'ouverture, en septembre 2021, d'une Equipe Mobile d'Appui à la Scolarisation (EMAS) pour des élèves présentant des Troubles du Spectre de l'Autisme et scolarisés dans le second degré.

CHIFFRES CLÉS

8 482 Séances réalisées

75 Jeunes accompagnés pour un agrément de 56 avec 21 entrées pour 20 sorties.

8 482 Scéances réalisées

87% Taux réalisés



LES TEMPS FORTS 2021

- **Janvier 2021** : réunion-bilan du dispositif « Passerelle pour une Vie d'Adulte » en présence des acteurs (Mission Locale et CPO) et des partenaires institutionnels (MDPH, ARS, DIRECCTE). Présentation d'une évaluation qualitative du dispositif. Engagement financier de La DIRECCTE, via des crédits non pérennes, pour soutenir le projet pour l'année 2021.
- **Février 2021** : Sollicitation de l'ARS pour travailler un projet « Logement Inclusif » sur le territoire d'Alençon, faisant suite à une réponse négative du comité de sélection (ARS – Conseil Départemental) concernant notre réponse à l'appel à projet « Habitat Inclusif ».
- **Mars 2021** : début des travaux préparatoires aux négociations CPOM 2022 – 2026 avec l'ARS.
- **Mai 2021** : Comité de sélection ARS – Education Nationale concernant l'appel à projet relatif à la création d'une Equipe Mobile d'Appui à la Scolarisation pour des élèves avec TSA scolarisés dans le second degré (EMAS ULIS TSA)
- **Juin 2021** : Remise du Trophée de l'Innovation FEHAP 2020 pour le dispositif « Passerelle pour une Vie d'Adulte » à l'occasion d'une cérémonie en visioconférence, réunissant l'ensemble des lauréats.
- **Septembre 2021** : Ouverture de l'EMAS ULIS TSA et mise en place de plusieurs sessions de formation pour les professionnels recrutés (éducatrice spécialisée, neuropsychologue, ergothérapeute)
- **Octobre 2021** : Visite de Mme CLUZEL à la Mission Locale d'Alençon pour « mettre un coup de projecteur » sur le projet Passerelle pour une Vie d'Adulte. La Secrétaire d'Etat aux Personnes Handicapées identifie ce dispositif comme un modèle de fonctionnement innovant et pertinent.
- **Décembre 2021** : Intervention du SESSAD au Forum de l'Autodétermination organisé par la DNGU. Présentation de la démarche de co-construction du projet « Logement Inclusif » avec les usagers.

LES PERSPECTIVES 2022



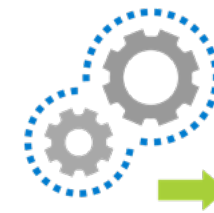
L'enjeu prioritaire pour 2022 est d'inscrire les actions du SESSAD dans les orientations et objectifs retenus dans le cadre de la signature du nouveau CPOM 2022 – 2026.

Nous pouvons retenir les axes suivants pour l'an prochain :

- **Consolider la place de l'EMAS ULIS TSA** sur le territoire alençonnais – Présenter une évaluation qualitative et quantitative du Dispositif à l'ARS et à l'Education Nationale après une année de fonctionnement.
- Réussir le déploiement du projet « **Logement Inclusif** » - 10 places – sur le territoire alençonnais. (actuellement 6 dossiers en attente). Ce dispositif sera aussi rattaché à 2 autres existants, Emploi Accompagné et Passerelle pour une Vie d'Adulte, créant un Pôle Insertion au niveau du SESSAD.
- **Poursuivre le développement de nouvelles modalités d'accompagnement** et particulièrement en direction des familles. Le SESSAD souhaite ainsi élargir ses plages d'ouverture en proposant des temps d'activité ou d'échanges certains samedis matin.
- L'année 2022 sera aussi l'occasion de **poursuivre le travail de coopération avec l'IME « La Garenne et l'ITEP « la Rosace »** afin de proposer une offre d'accompagnement toujours plus souple, favorisant la poursuite des parcours d'inclusion de nos jeunes.



Les fonctions supports



Gestion des ressources
humaines

Gestion des biens

Gestion comptable et financière

Contrôle de gestion

Dispositif de contrôle interne &
optimisation

Sécurité des systèmes
d'informations

Qualité et développement

Communication

Gestion informatique

Gestion des ressources humaines

FAITS MARQUANTS 2021

La fonction RH a été particulièrement mobilisée en 2021 toujours en raison de la crise sanitaire et de ses conséquences, tout en maintenant cette volonté de faire de la gestion des ressources humaines un outil de développement et d'accompagnement à destination de l'Ugecam et de ses salariés.

Ainsi, la direction générale et les organisations syndicales ont négocié et signé plusieurs accords collectifs portant sur :

- Le télétravail, lequel permet aux salariés une meilleure conciliation vie professionnelle, vie personnelle, moins de transport, donc moins de coût mais aussi moins de gaz à effet de serre.
- La qualité de vie au travail, pour laquelle l'Ugecam de Normandie est la 1ère Ugecam du groupe à signer un tel accord. Celui-ci permet notamment de répondre à une multitude d'attentes du personnel de l'Ugecam tout en liant la santé au travail, la prévention, le développement durable et la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.
- L'horaire variable. Ce nouvel accord permettra aux établissements de définir les horaires correspondants à leur organisation de travail.

Dans le même esprit, mais sans que celle-ci donne lieu à un accord collectif, une note d'organisation relative à l'annualisation et à la gestion du temps de travail de nuit a été élaborée. Cette note, permet donc d'harmoniser les pratiques de gestion du personnel de nuit, tout en garantissant l'équité de traitement des salariés.

La fonction RH a toujours ce souci d'optimiser ses pratiques en faveur de la qualité du service rendu et a ainsi initié différents projets :

- Expérimenter l'externalisation des contrats de travail de 3 jours et moins dans les établissements sanitaires afin de limiter la charge administrative tout en maîtrisant les coûts. Cette mesure s'est traduite par 45% de contrats en moins, et donc une charge administrative moindre pour les services RH et le CNGP.
- Fiabiliser le suivi des indemnités journalières. Un groupe de travail mobilisant le CNGP et différents services du siège ont permis de définir une méthodologie de résorption des arriérés et du courant.

D'autres sujets et événements ont également enrichi l'activité RH cette année 2021 :

- Le service RH Régional a accueilli 2 apprentis de licence,
- Les négociations nationales ont abouti à la mise en œuvre de différents compléments de rémunération Ségur pour le personnel des établissements sanitaires et médico-sociaux,
- Le Baromètre social institutionnel a été dispensé à l'ensemble de l'Ugecam, permettant d'évaluer le climat social au sein de l'organisme et de répondre aux attentes des salariés,
- Une nouvelle version d'Alinea, le logiciel de gestion des EAEA et des entretiens individuels,
- Des journées information retraite ont été mises en œuvre en partenariat avec la CARSAT,
- Des formations « management bienveillant » ont été mises en œuvre pour l'ensemble des managers de l'Ugecam.

LES PERSPECTIVES 2022

Les projets et les activités ne manqueront pas pour l'année 2022 avec notamment :

- Le déploiement de la signature électronique, du parapheur électronique et des bulletins de salaires dématérialisés, pour plus de réactivité, un meilleur service rendu, moins de papier...
- Un nouvel outil de Gestion des Temps et d'Activité doit remplacer Chronotique et apporter de surcroît une nouvelle fonctionnalité : la gestion des plannings
- Le déploiement de GLPI RH doit permettre une meilleure réactivité aux demandes formulées par les salariés et assurer la continuité de service en l'absence des correspondants RH des établissements.
- Le renforcement de la marque employeur et de l'attractivité des métiers.

Gestion des biens

FAITS MARQUANTS 2021

Le service de la Gestion des biens apporte son expertise et sa volonté de répondre aux besoins des établissements. Pour cela, chaque année, le service réalise des procédures de marché en collaboration avec les établissements. L'année 2021 fût marquée par :

- Une intense reprise des procédures avec la réalisation de 25 nouveaux marchés qui ont permis de maîtriser les hausses tarifaires,
- Un nouveau marché de restauration pour le CSSR l'Hostréa avec un gain important et une amélioration de la qualité et du service,
- Une réorganisation du service, suite au départ de la responsable de service vers des fonctions de direction adjointe dans un établissement et l'arrivée d'une nouvelle collaboratrice en tant que Gestionnaire Achat. La Gestion des biens a organisé son activité avec deux pôles : Deux gestionnaires Marchés Publics et Deux Gestionnaires Achats, ainsi qu'une nouvelle responsable,
- La mise en place du service facturier en pilotage avec la comptabilité, avec le basculement de deux ordonnateurs vers le service facturier et le reprise progressive des factures,
- Le pilotage des travaux du Siège de l'UGECAM de Normandie,
- La continuité de l'activité malgré une longue période de télétravail et de procédure dans l'urgence,
- 97% de conformité dans le plan d'audit des procédures,
- La mise en place et suivi des bons de commandes annuels.



« Nous ne sommes pas là pour prendre le pouvoir mais pour interroger le besoin et y répondre du mieux que nous le pouvons. »

LES PERSPECTIVES 2022

Pour l'année 2022, le service se concentre sur les besoins des établissements que ce soit au niveau des achats et également sur la partie patrimoine/immobilier, avec de nombreux enjeux :

- Réhabilitation du CRMPR les Herbiers,
- Pilotage et suivi de la réalisation d'un schéma directeur immobilier pour l'ensemble des établissements,
- Procédure de marché sur la restauration de plusieurs établissements,
- Réalisation d'un audit énergétique pour l'ensemble des établissements,
- Développer les activités achats de l'ensemble des gestionnaires Achats des établissements et du Siège,

- Développer les achats responsables,
- Maîtriser les coûts suite aux fortes hausses de l'énergie et des matières premières,
- Développer un pôle régional des achats,
- Lancement de la procédure sur la maintenance des installations thermiques. Ce marché représente un fort enjeu sur les investissements futurs,
- Mise en place des marchés dans l'outil de gestion économique et financière : Qualiacc.

Gestion comptable et financière

FAITS MARQUANTS 2021

Après un bouleversement important en 2020 dans l'organisation et le management, les activités du service se sont renforcées grâce à un important travail collaboratif régional :

► avec le contrôle de gestion et les personnels et directions des établissements sanitaires pour le pôle recette dans le cadre de la dématérialisation des factures et des relances, des travaux de mutualisation des accueils Herbiers/Hostreà et de l'efficacité du processus ;

► avec les services des achats dès la mise en place du service facturier pour le pôle comptabilité. Deux ordonnateurs ont intégré le service facturier, dont le déploiement régional s'est finalisé en novembre afin d'appréhender pleinement l'arrêter des comptes avec un circuit opérationnel.

Tous les travaux menés en 2020 ont permis d'obtenir la certification des comptes 2020 de l'Ugecam, prononcée au conseil de juin 2021, sans réserve.

La mise en place et le respect du calendrier national des clôtures mensuelles, avec succès ;

► les participations aux groupes de travail nationaux sur le service facturier, les plans d'audit des procédures, le Dossier de Clôture des Comptes...

► le maintien de la certification sans réserve ;

► le déploiement d'une nouvelle version de Qualiact ;

► les remontées à la CNAM des balances Scorpion ;

► la rénovation des instances de suivi des indus et des créances contentieuses ;

► la poursuite des travaux de pilotage des recettes d'appels à projet avec le pôle innovation et le contrôle de gestion.

2021 en chiffres :

► Un flux comptable de **56 475 K €** en produits et **56 475 K €** en charges,

► Un résultat déficitaire de **1 032 K €**,

► Un taux de marge brute de **1,40 %**,

► Un taux de **99 %** de conformité des activités comptable et financière, et de **97 %** du processus facturation dans le cadre de la campagne annuelle d'audit des plans d'audit des procédures,

► **100 %** des balances comptables remontées à la CNAM.

Pôle recette :

► **83,56 %** en moyenne de conformité des factures mensuelles

► **11 321** factures éditées

► **1 333 K €** de factures de chambres particulières émises

► **9 K €** de factures de télévision émises

Pôle comptabilité :

► **32 %** des factures payées par virement, saisies par le service facturier

► **2,73 %** de rejet comptable des factures payées par virement

► **376** fournisseurs créés dans Qualiact

LES PERSPECTIVES 2022

Le pôle recette : Mise en place du nouveau logiciel métier patients pour les trois établissements sanitaires, déploiement des relances via LIFEN, refonte de toutes les procédures du processus facturation de l'admission administrative au recouvrement, consolidation des travaux avec le service de contrôle de gestion dans le cadre du suivi des recettes et de l'amélioration des projections budgétaires.

Le service facturier : mise en place du nouveau logiciel de paiement des factures de pharmacie, réalisation de toutes les procédures et modes opératoires liées au service facturier, maintien d'un haut niveau de qualité et d'efficacité des processus avec des mouvements de personnel dans le service.

Le service : maintien de la formation interne dans le service pour optimiser la polyvalence et anticiper les départs et participation aux différents groupes de travail nationaux et régionaux : plan de comptes GRH, plan de comptes Qualiact, inventaire, immobilisations, Evolucare, Club Qualiact.

Contrôle de gestion



FAITS MARQUANTS 2021

L'année 2021 a été une année intense pour le service contrôle de gestion avec le suivi de l'impact du COVID mais aussi par le déploiement en plusieurs étapes du Ségur de la Santé.

► Participation aux négociations du CPOM.

► Stabilisation des outils avec la mise en routine des synthèses d'activités sanitaires régionales et le suivi des chambres particulières. Préparation des Dialogues de Gestion établissement.

► En partenariat avec le pôle recettes et la cellule innovation des réunions de suivi des subventions se sont organisés pour cadrer au mieux les échanges avec nos différents partenaires et répondre au mieux aux besoins des financeurs.

► Le déploiement de PRODIM, logiciel de suivi de l'information médicale, a demandé un investissement important en 2021. Il permettra de mieux vivre et valoriser les activités médicales et soignantes. En effet, les variations d'activité et surtout de lourdeur de prise en charge des patients pourront ainsi être estimées et communiquées.

LES PERSPECTIVES 2022

L'année 2022 sera une année forte en projets et en nouveautés.

► Le service contrôle de gestion récupérera cette année les SAE (Statistiques Annuelles des Etablissements), initialement réalisées par les RH et directions des établissements pour remonter à la DGOS (Direction Générale de l'Offre de Soins).

► Le déploiement du DPI (Dossier Patient Informatisé « Evolucare ») ainsi que la mise en place de tableaux de bord et de suivi de données statistiques.

► L'amélioration des processus d'élaboration budgétaire et de suivi de la masse salariale. La refonte de la comptabilité analytique. La mise en place de synthèse mensuelle via les « Zecbu ».

► Le dossier de réhabilitation du CRMPR Les Herbiers, reste un des grands enjeux de 2022 et des années suivantes.

► Le lancement du GSP Activité Budgétaire pour améliorer l'échange sur le processus entre le service et les acteurs métiers.

► L'aide au pilotage aux établissements.

2021 EN CHIFFRES

- Des surcoûts et pertes de recettes liés à la pandémie pour **989K €**, intégralement compensés,
- Des charges de Ségur compensées pour **1 707K €**,
- Des aides de l'ARS pour **1 000K €** de mise aux Normes et **1 473K €** de restauration des capacités financières.
- **10** Etats prévisionnels de recettes et de dépenses (EPRD) pour les établissements sanitaires et médico-sociaux,
- **3** plans d'équilibre (PE) pour chaque établissement, soit **30** budgets différents remontés à la Direction nationale des Ugecam,
- **7** Etats réalisés des recettes et dépenses (ERRD) des établissements médico-sociaux et **3** Comptes financiers des établissements sanitaires,
- La remontée du suivi de trésorerie trimestriel en coopération avec le service comptabilité,
- **6** relevés infra annuels (1 et 2).

Dispositif de contrôle interne & Optimisation

FAITS MARQUANTS 2021

Après deux années de crise sanitaire, l'organisation des fonctions supports a été fortement impactée. La généralisation du télétravail, l'instauration de nouvelles pratiques et nouveaux outils informatiques ont marqué cette campagne 2021. Malgré ce contexte, de nombreux projets ont été déployés, bénéficiant ainsi de l'expérience de la gestion de crise pour s'appuyer sur des outils de contrôle et des circuits de validation de documents plus performants, entre autres :

- Le service RH a procédé à l'interfaçage entre GTA et GRH pour les établissements sanitaires.
- Sur la facturation : dématérialisation des factures, mutualisation des activités entre les agents d'accueil facturation.
- Sur les achats : intégration du suivi des marchés, mise en place du contrôle budgétaire.
- Système d'information/ PSSI : renforcement des points de contrôle des accès aux outils métiers, sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information, déploiement d'outils numériques.
- Activité comptable : mise en place du pôle facturier, optimisation des phases de contrôle entre les ordonnateurs et les comptables et professionnalisation des acteurs.

De nombreuses adaptations ont été nécessaires :

- Réévaluation de la cartographie des risques et des moyens de maîtrise,
- Renforcement des instances de pilotage par processus, du système de management intégré,
- Révision du plan de continuité des activités supports en mode dégradé,
- Réévaluation des actions et des échéances,
- Réécriture de procédures.

Tous ces facteurs ont favorisé les très bons résultats des audits des processus garantissant le maintien d'une assurance raisonnable de la gestion des risques et la levée de l'ensemble des recommandations en 1ère instance par le commissaire aux comptes.

L'organisation et les équipes ont ainsi démontré leur capacité de résilience dans la gestion de crise, en conservant un processus d'amélioration continue permanent des pratiques, permettant d'atteindre **un taux de conformité moyen de 92%** sur l'exercice 2021.

LES PERSPECTIVES 2022

L'organisation du dispositif de contrôle interne étant consolidée, les travaux prévus pour garantir la maîtrise des risques sont notamment :

- Révision des procédures des processus RH, comptable, achat et sécurité,
- Réévaluation de la cotation de la gestion de nos moyens de maîtrise,
- Intégration des nouveaux paramètres de contrôle avec l'arrivée de l'outil métier Medsphère/Evolucare
- Suivi des nouveaux indicateurs de pilotage de la performance régionale 2022,
- Réalisation de l'audit des procédures sur le codage des actes,
- Identification des nouveaux moyens de maîtrise liés à la transition numérique,
- Accompagnement des nouveaux groupes de suivi de la performance, processus marketing, codage, activité budgétaire et sécurité et gestion des biens.

Sécurité des systèmes d'informations

FAITS MARQUANTS 2021

La sécurité des systèmes d'information a porté particulièrement sur :

- Les demandes de gestion des droits d'accès aux outils, en raison de la mise en place du télétravail et des mouvements du personnel liés à la crise sanitaire,
- Les nombreuses intrusions malveillantes dans les messageries des utilisateurs, surveillées quotidiennement par le service informatique de l'Ugecam,
- La mise en place du nouveau plan de continuité SI, du système d'information.
- La sensibilisation à la gestion de la sécurité des données, en lien avec les règles de la protection des données patients, usagers et salariés,
- La gestion des nouvelles installations du parc informatique et le renouvellement de plus de 300 postes informatiques et outils numériques avec renforcement des antivirus.



LES PERSPECTIVES 2022

Face aux situations rencontrées durant ces deux années de crise, la direction des systèmes d'informations de la CNAM et la direction nationale des Ugecam ont mis au cœur de la gestion des processus métiers et supports la Sécurité de nos Systèmes d'Information « SSI ».

Plusieurs projets ont donc été inscrits dans la politique de sécurité des systèmes d'informations, pour renforcer la sécurité et sensibiliser les salariés, entre autres :

- Mise en place d'un auto diagnostic de la sécurité des systèmes d'information,
- Utilisation d'un nouvel outil de gestion et suivi des actions SSI/OSS de la branche maladie,
- Mise en œuvre des règles SSI sur 2022-2024,
- Audit des établissements sur l'étude d'impact des données personnelles et sécurité,
- Utilisation de l'outil de suivi « RETRACE 2 » avec intégration des registres de traitements des données et utilisation des systèmes d'information,
- Sensibilisation à la sécurité et formation à l'utilisation des outils du système d'information.
- Organiser et sécuriser les droits d'accès du nouveau Dossier Patient informatisé Evolucare.



Qualité et développement

FAITS MARQUANTS 2021

- Développement d'une nouvelle méthode de recueil de la satisfaction des personnes accompagnées et de leur famille.
- Les différentes vagues de COVID n'ont pas permis de réunir les référents qualités autant que de besoins pour animer la démarche de façon fluide. De ce fait, le CoQual régional médico-social s'est particulièrement intéressé au recueil de la satisfaction des personnes accompagnées et de leur famille.
- Les questionnaires de satisfaction envoyés aux familles étaient désuets et peu adaptés. Leur analyse ne permettait pas de recueillir des actions d'amélioration concrètes et opérationnelles. De ce fait, les référents qualité ont développé une méthode de recueil de la satisfaction inspirée des patients traceurs. Celle-ci sera basée sur des entretiens avec les familles de façon à rendre l'exercice plus concret et à faciliter les échanges famille-établissement.

LES PERSPECTIVES 2022

- Les travaux autour de la qualité concerneront la préparation des établissements à la réforme de la certification.
 - Pour cela une formation concernant les différentes méthodologies d'évaluation (patient traceur en particulier) sera proposée aux référents qualité afin de mettre en place une véritable démarche d'amélioration continue.
- En lien avec cette réforme, l'année 2022 sera principalement consacrée, pour chaque établissement ESMS de l'UGECAM de Normandie, à l'évaluation, la planification et l'amélioration des 18 critères dits « impératifs », en particulier ceux liés au Recueil des Evénements Indésirables et au Recueil des plaintes des familles des personnes accueillies.

Communication

FAITS MARQUANTS 2021

- L'année 2021 a été marquée par la poursuite de la gestion de l'épidémie Covid et la promotion de vaccination des professionnels, patients et apprenants.

Afin de valoriser les usagers et les patients, un concours d'art d'œuvres dans le cadre des 20 ans du groupe a été mené dans tous les établissements. Onze œuvres ont été présentées et les 3 premiers ont reçu une récompense financière et un trophée.

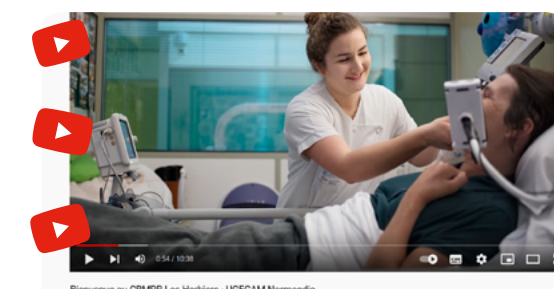
- L'UGECAM Normandie a souhaité développer son image de marque via ses médias. Les publications sur le compte LinkedIn se sont accentuées, les pages google my business ont été mises à jour et une page youtube a été créée. Le réseau social Liam a été déployé.

La communication interne

Le service communication travaille de pair avec le service RH pour favoriser le recrutement et le sentiment d'appartenance à l'Ugecam : une journée d'intégration, un petit déjeuner d'échange en établissement, des publications de recrutement évolutives, la participation au Duoday...

En cette année 2021, la fonction marketing a été créée et une première réunion de lancement s'est tenue au mois de juin.

L'animation du réseau des communicants est un enjeu fort et le sera également en 2022.



LES PERSPECTIVES 2022

L'année 2022 s'annonce sous le signe d'une fin de mandature du Conseil actuel et un nouveau Conseil à accueillir à partir du mois de juin.

Des projets qui avaient été repoussés notamment en raison de la crise sanitaire vont être menés comme notamment la reprise des mobilités vers la Sardaigne en juin et octobre grâce à des financements européens Erasmus+ et des mobilités vers la Belgique sur nos fonds propres en septembre.

Des manifestations sont déjà prévues comme la journée autisme ou la journée sport santé.

La communication digitale est une priorité stratégique

>Un nouveau site internet sera mis en ligne dès le mois de septembre après plusieurs mois de travaux.

>Des ambassadeurs de la marque se sont positionnés en établissement. Ils pourront disposer d'une formation aux réseaux sociaux.

Le développement d'une stratégie de communication interne

Des événements internes de type « petit-déjeuner pour

des échanges informels... » vont être renouvelés. Afin de valoriser la marque employeur, il est prévu d'optimiser l'intégration des nouveaux employés et de soutenir le service des Ressources Humaines pour donner du sens aux informations RH. Un livret d'accueil digital sera mis en place au cours de l'été 2022.

L'écoute clients

La qualité des soins est un point primordial dans nos établissements ; Ainsi nous prévoyons l'organisation des focus groupe pour mieux identifier les attentes des clients internes et externes.

La communication institutionnelle, la stratégie d'influence territoriale

Dans le cadre de son développement et notamment de la réhabilitation du CRMPR les Herbiers, l'UGECAM de Normandie doit affirmer sa position et communiquer sur ses expertises et sur les offres des établissements auprès des différents acteurs institutionnels et politiques locaux. Afin de valoriser l'ensemble des établissements, il est indispensable d'avoir des supports percutants tant sur le fond que sur la forme.

FAITS MARQUANTS 2021

L'année 2021 s'inscrit dans la continuité du virage amorcé en 2021 sur la politique informatique de l'UGEAM, avec le choix d'investir massivement sur l'amélioration de l'outil de travail quotidien de tous les collaborateurs.

Un investissement de 200 000 euros a été réalisé, soit un triplement du budget informatique de l'UGEAM, pour renouveler le matériel, améliorer le réseau, et fournir les outils adaptés aux besoins de prise en charge des patients et des apprenants.

En 2021, l'équipe informatique a été renforcée en fin d'année par un CDD et s'est concentrée sur :

- ▶ La rénovation du réseau avec l'installation de nouvelles baies, et le déploiement de ramage V6, qui double le débit réseau sur chaque site et résout les problèmes récurrents de lenteurs
- ▶ L'amélioration de la réactivité dans la prise en charge des tickets, avec 2 977 tickets pris en charge et résolus au cours de l'année
- ▶ Le déploiement de la première phase du plan de rénovation de l'informatique de l'Ugecam, qui a permis de déployer 355 ordinateurs fixes et portables, de renouveler dans certains établissements jusqu'au 70 % du parc informatique
- ▶ La participation à des développements dans le cadre de projets nationaux (accompagnement de la fin de GDP)
- ▶ Le déploiement de la solution de la messagerie de santé sécurisée Lifem
- ▶ Le renforcement de la présence physique en établissement pour mieux accompagner les équipes directement dans les services.



LES PERSPECTIVES 2022

En 2022, le service s'étoffe et recrute un troisième informaticien pour renforcer la qualité de service et libérer des ressources sur l'accompagnement de l'innovation et du virage numérique dans le sanitaire et le médico-social.

C'est une année de forte évolution sur le plan informatique avec un investissement toujours maintenu sur le renouvellement et l'acquisition de nouveau matériel plus performant, la contribution aux projets nationaux, le renforcement de la sécurité du réseau, et l'accompagnement du déploiement du DPI.

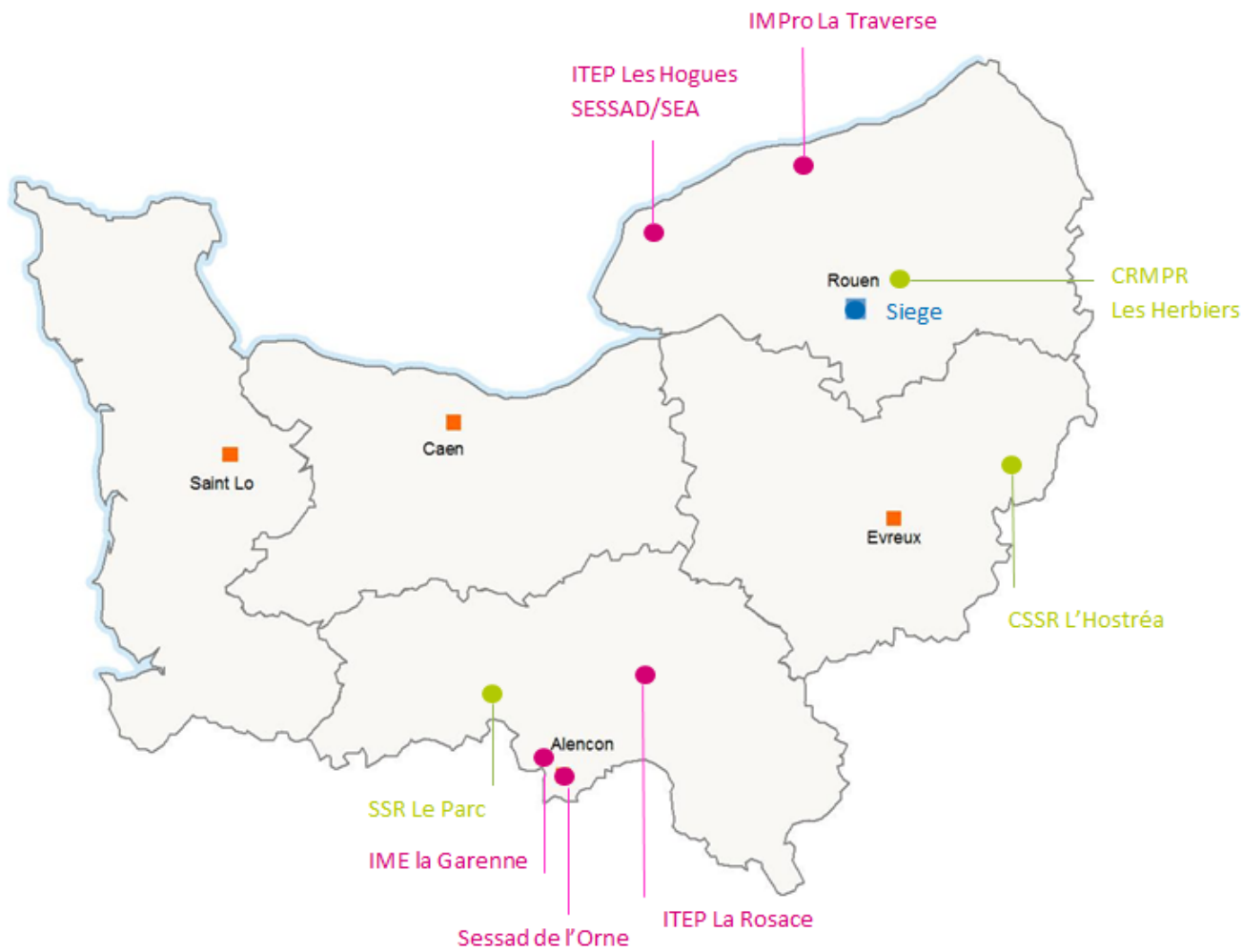
L'équipe sera particulièrement investie en 2022 dans chaque établissement sur :

- ▶ La finalisation du déploiement de windows 10 sur 100 % du parc.
- ▶ La généralisation de l'utilisation de zoom en remplacement de Skype pour accompagner le développement des Visio et du télétravail.
- ▶ Le déploiement de la deuxième phase du plan pluri-annuel d'investissement informatique, avec l'achat d'écrans, le changement du matériel de visio

conférence, le renouvellement des imprimantes...

- ▶ Le changement de version de windows 10 nécessaire pour maintenir le niveau de sécurité du réseau.
- ▶ La mise à niveau de Kaspersky sur l'ensemble du parc.
- ▶ Le déploiement d'office 365 sur tous les postes en établissement sanitaire, en lien avec le DPI
- ▶ L'accompagnement du DPI :
 - Réalisation des pré-requis techniques (installation du matériel, tests serveurs et flux, ouvertures des accès, création de scripts...)
 - Accompagnement des formations (montage, démontage des salles, configuration des postes, test connexions...)
 - Suivi des demandes d'assistance sur le périmètre technique
- ▶ Le maintien de la présence régulière sur site pour accompagner les équipes dans la maîtrise de l'outil informatique.

Les établissements de l'UGEAM Normandie



● Structure Sanitaire
● Structure Médico-sociale

CRMPR Les Herbiers
111 Rue Herbeuse
76235 Bois Guillaume
Tél : 02.35.59.52.00

CSS L'Hostréa
Sente de Gisancourt
27720 Noyers
Tél : 02.32.27.75.75

CSS Le Parc
32 Avenue du Dr Joly
61140 Bagnoles de l'Orne
Tél : 02.33.30.30.00

ITEP Les Hogues
4490 Route d'Etretat
76400 St Léonard
Tél : 02.35.10.35.50

SESSAD/SEA Les Hogues
Rue Emile Durand
76400 St Léonard
Tél : 02.35.27.90.70

IMPro La Traverse
318 Rue Jacob Bontemps
76730 Omonville
Tél : 02.35.83.21.70

IME la Garenne
St Germain du Corbéis
61000 Alençon
Tél : 02.33.80.02.80

ITEP La Rosace
87 Rue St Martin
61500 Sées
Tél : 0233.27.96.22

SESSAD Ornaïs
29 Avenue du Président Wilson
61000 Alençon
Tél : 02.33.82.22.25

Direction Générale
67 boulevard Charles de Gaulle
76143 Le Petit Quevilly
Tél : 02.32.18.30.80

Directeur général
Julien Bordron

Président du Conseil
Guy Besnard

