

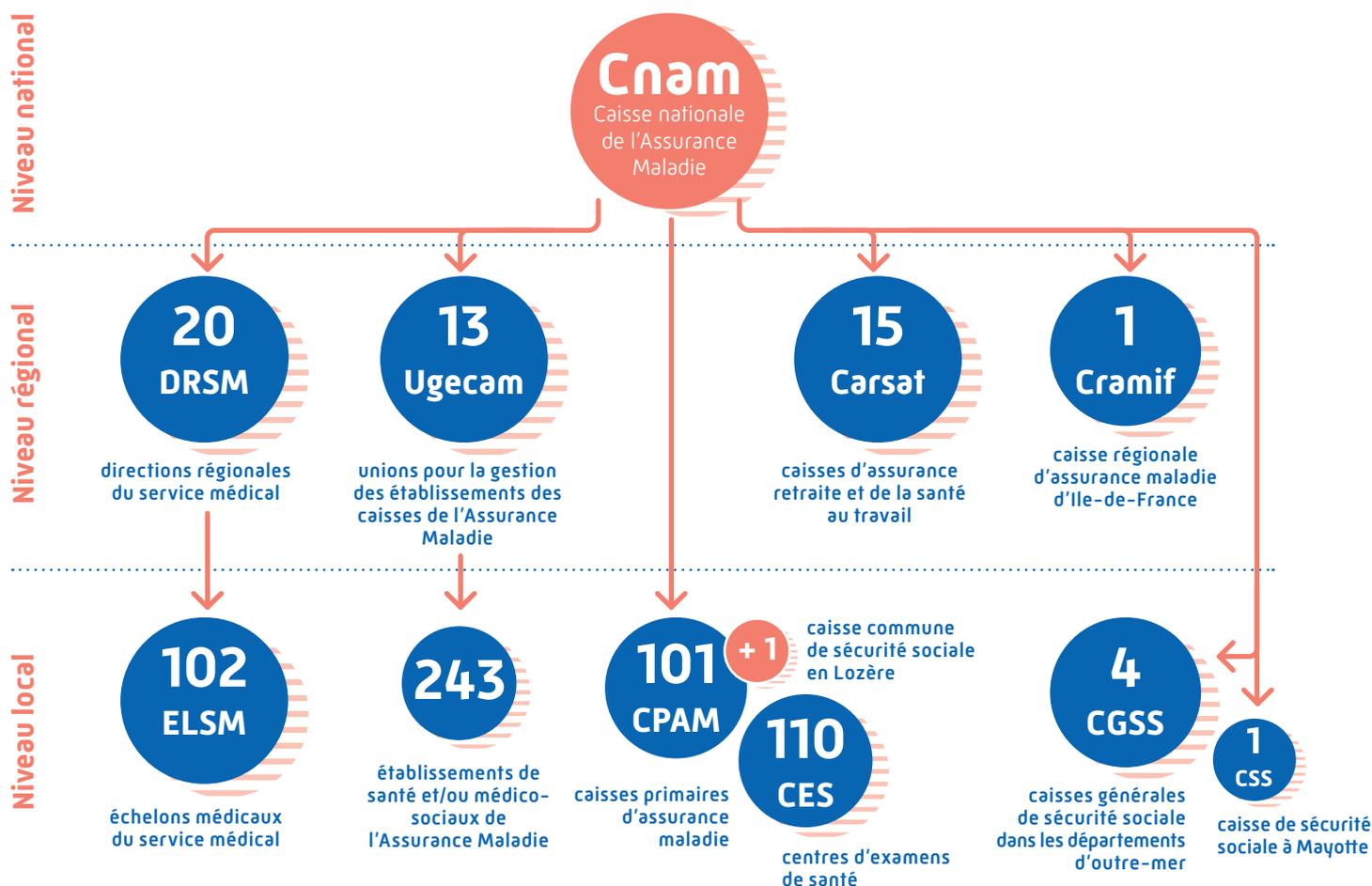
# UNE ORGANISATION AGILE AU SERVICE DE LA QUALITÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

# CARTE D'IDENTITÉ DE L'ASSURANCE MALADIE

## UN RÉSEAU DENSE PROCHE DE SES PUBLICS ET PARTENAIRES

Pour conduire ses missions, qu'elles soient d'ordre administratif ou médical, l'Assurance Maladie s'appuie sur un réseau dense et un maillage territorial fin qui lui permettent d'agir en proximité avec ses partenaires et ses publics sur l'ensemble du territoire. Ce réseau est constitué de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie et de 156 organismes, aux fonctions et domaines d'intervention complémentaires. Retrouvez plus d'informations sur leurs domaines d'interventions respectifs sur [assurance-maladie.fr](http://assurance-maladie.fr)



## L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE EN CHIFFRES (AU 31/12/2020)

### 4 établissements sanitaires

115 places en hospitalisation de jour

309 lits en hospitalisation complète

92 874 journées réalisées en 2020

### 15 établissements médico-sociaux

656 places en hospitalisation de jour

415 lits en hospitalisation complète

241 498 journées réalisées en 2020

1200 salariés

## SOMMAIRE

○ 2-3

LES FAITS MARQUANTS 2020

○ 4-5

LE CONSEIL

○ 6-7

L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

○ 8-9

RENFORCER LA PERTINENCE ET LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ACCUEILLIES

○ 10-11

CRÉER LES CONDITIONS D'UN ENVIRONNEMENT DURABLE ET FAVORABLE (RSO)

○ 12-13

AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

○ 14-15

LES PERSPECTIVES

○ 16

LES CONTACTS

## FAITS MARQUANTS 2020

### La crise sanitaire

Engagée dès le mois de mars 2020 dans la crise sanitaire, l'UGECAM Hauts-de-France, forte de ses 19 établissements et de la capacité d'adaptation des professionnels qui y travaillent, a fait face à la pandémie de la Covid-19.

La gestion de crise a reposé et repose encore sur la solidarité entre établissements, et entre professionnels. Le partage d'expérience et les modalités déployées pour gérer la crise sanitaire ont permis de surmonter les épreuves de l'année 2020. La forte mobilisation des équipes informatiques a rendu possible la mise en place du télétravail pour les salariés dont les fonctions le permettaient.



### Des innovations nécessaires pour maintenir le lien

La crise Covid-19 et le premier confinement qu'elle a engendré ont conduit les établissements de l'UGECAM Hauts-de-France à s'adapter.

Ils ont innové pour maintenir les liens avec les patients, les personnes accompagnées et les familles. Ainsi, plusieurs outils numériques ont été mobilisés : Skype, Messenger mais aussi le robot Cutii dans un EHPAD de la métropole lilloise. Ces actions parfois soutenues par des partenaires ont démontré l'implication et l'agilité des professionnels pour maintenir des prises en charge et des accompagnements de qualité.

### Ouverture d'une UVA à l'EHPAD La Rose May



L'UGECAM Hauts-de-France étoffe son offre de services : une Unité de Vie Alzheimer (UVA) a ouvert à l'EHPAD La Rose May, en plein cœur de la métropole lilloise.

Seize places sont disponibles pour accueillir les personnes âgées dépendantes, atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

La qualité de la prise en charge des personnes accueillies est la priorité de l'UGECAM Hauts-de-France. Cette évolution de l'offre de services répond à un besoin identifié sur le territoire géographique de la structure.

### Le virage inclusif dans nos CRP

Le premier confinement a nécessité une adaptation de l'accompagnement des personnes accueillies au sein des centres de réadaptation professionnelle de l'UGECAM Hauts-de-France : l'un situé à Lille (CLRP), l'autre à Berck-sur-Mer (Centre La Mollière).

Les équipes se sont mobilisées pour proposer des séances de travail à distance. Des formateurs inventifs et créatifs, auxquels se sont associés les personnels administratifs pour assurer le suivi des bénéficiaires pour préserver le lien malgré l'éloignement géographique.



### Des séjours de répit dans nos DITEP

Les DITEP de l'Oise et de l'Aisne ont adapté la prise en charge des enfants dès le début du premier confinement. Le lien thérapeutique et éducatif a été maintenu par les professionnels avec les enfants et leur famille : appels en vidéo ou appels téléphoniques. Des séjours

de répit ont également été proposés en fonction des besoins des parents. D'une durée de 48h, ils concernaient 15 enfants et 10 éducateurs. Cette solution était organisée par unités (Fère en Tardenois, Mercin-et-Vaux, Chauny et Gauchy pour l'Aisne - Laigneville, Lévignen pour

l'Oise) pour un séjour par semaine. Ce dispositif permettait l'accueil de 3 enfants par 2 professionnels sans discontinuité, limitant ainsi les contacts et les risques de contamination par le COVID-19.



3

### Santé et numérique : le SSR 2.0 se construit et se développe !

Le CRF Saint-Lazare évolue sur un département - l'Oise - très impacté par la première vague de la pandémie de COVID-19. Au printemps 2020 l'établissement a dû, dans l'urgence, mettre à l'arrêt un certain nombre de ses activités et prises en charge, notamment en ce qui concerne l'hospitalisation de jour et les consultations externes. La continuité des prises en charge des patients - de façon sécurisée - n'a pu être maintenue, par manque de matériel spécifique et de protocoles.

Le CRF Saint-Lazare, dans le cadre du développement d'un projet SANTÉ et NUMÉRIQUE, souhaite donc créer un service de téléconsultation/téléadaptation au sein de la structure existante.

L'objet de ce projet n'est pas de créer une augmentation de son activité mais de renforcer la sécurité des soins, la permanence des prises en charge et de s'adapter au mieux aux évolutions du système de santé et de la société plus généralement.

Le deuxième axe de ce projet est à destination des autres partenaires médico-sociaux ou SSR polyvalents. Il existe au sein du CRF Saint-Lazare des ressources et de l'expertise. Par le déploiement de ces équipements, cela permettra aux usagers de ces structures de bénéficier d'un recours à l'expertise :

- de médecins spécialisés : nutritionniste, de médecine physique et de réadaptation ;

- de rééducateurs : ergothérapeutes, professeurs de sport adapté, orthoprothésiste, etc. ;
- de paramédicaux : diététiciens, psychologues, neuropsychologues, etc.

Ces échanges ne seraient pas en lieu et place des prises en charge classique mais dans un but d'expertise et de conseil.



# LE CONSEIL DE L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

**Alain Treutenaere**  
Président du Conseil

**Geneviève Brule**  
Vice-Présidente du Conseil

**Alain Arnefaux**  
Vice-Président du Conseil

**Jean-Marie Verschaeve**  
Vice-Président du Conseil



## REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

### CGT

**Alain ARNEFAUX**, Titulaire  
**Olivier SIMON**, Titulaire  
David ROTOLO, Suppléant  
Jacky ROUCOUT, Suppléant

### CFDT

**Jean-Marie VERSCHAEVE**, Titulaire  
**Anita BARBIER**, Titulaire  
Jean-François HENANFF, Suppléant  
Jean-Luc PECORARO, Suppléant

### CGT-FO

**Geneviève BRULÉ**, Titulaire  
**Marc DEPOORTER**, Titulaire  
Gérald LESTOQUOY, Suppléant  
Didier GONTIER, Suppléant

### CFTC

**Antonio DA COSTA**, Titulaire  
Dominique VISTICOT, Suppléant

### CFC-CGC

**Alain TREUTENAERE**, Titulaire  
Jérôme AMORY, Suppléant

## REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

### MEDEF

**Joël BOURDON**, Titulaire  
**Pierre COURTOIS**, Titulaire  
**Christophe DUSART**, Titulaire  
**André PINCEEL**, Titulaire  
Jean-Michel DUPUIS, Suppléant  
Mickael JUPIN, Suppléant

### CPME

**Didier SILVAIN**, Titulaire  
**Françoise RAVERDY**, Titulaire  
Christophe DUPONT, Suppléant

### U2P

**Philippe LECLERCQ**, Titulaire  
**Henri-Luc SPRIMONT**, Titulaire  
Marc DETOURNAY, Suppléant  
Jean-Luc MARCOTTE, Suppléant

## REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

### FNMF

**Brigitte CRESSON**, Titulaire  
**Jean-Luc RAMBUR**, Titulaire  
Isabelle BOURET, Suppléante

## REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

### COLLÈGE EMPLOYÉS

**Pierre CUVILLIER**, Titulaire (FO)  
**Dorothée SPYCHAJ**, Titulaire (CGT)  
Magali CAUCHOIS, Suppléante (FO)

### COLLÈGE CADRES

**Jean-Moïse PICARD**, Titulaire (CFDT)  
Christian EKOUM, Suppléant (CFDT)

## Faits marquants

### Réunion du Conseil d'administration le 15 mai, 30 juin, 22 septembre, 23 octobre, et 18 décembre 2020

1. A chaque Conseil, **une information** de la Direction Régionale a été donnée aux Conseillers **sur l'évolution de la situation Covid-19 dans les établissements** et ses impacts sur l'activité des établissements du groupe.
2. DITEP de l'Oise : **acquisition d'un bien à Verneuil-en-Halatte afin de prendre en charge l'activité actuelle de l'ITEP de Fleurines**. L'UGECAM Hauts-de-France est toujours à la recherche d'un bien sur Compiègne ou ses environs pour créer une deuxième unité.
3. Les **comptes 2019 ont été certifiés sans réserve** par les commissaires aux comptes.
4. Le Conseil a donné différents mandats à Madame la Directrice Générale :
  - pour prendre une décision unilatérale de l'employeur concernant la prime Covid sanitaire
  - en vue de négocier un accord relatif à la réquisition des salariés pour un service minimal en période de grève
  - pour prendre une décision unilatérale de l'employeur concernant la transposition des mesures Ségur.
5. **Présentation du projet d'établissement de la MAS les Hélianthes et des établissements de la Juvénery.**
6. EHPAD les Maisons Bleues : présentation du rapport de l'audit CMI et du plan d'actions (régional et pour chacune des résidences).
7. Désignation de la Directrice Financière et comptable par intérim et du fondé de pouvoir par intérim suite au départ en retraite de Mme CAMUS.
8. Vote des budgets prévisionnels des 19 établissements sanitaires et médico-sociaux et celui de la direction régionale du groupe.
9. Présentation du rapport d'activité 2019 de l'UGECAM Hauts-de-France et du rapport d'activité 2019 de la stratégie médicale.
10. **Information relative à l'évolution possible du CASE de Vendin dans ses prises en charge** : suivi des positions de l'ARS et de l'analyse métier et financière.
11. **Présentation des impacts des réformes de financement en SSR et en psychiatrie.**
12. **20 ans du groupe UGECAM** : point sur la communication institutionnelle, présentation du concours national et de l'organisation régionale mise en place.



Mot du Président

## ALAIN TREUTENAERE



**Agir ensemble, protéger chacun illustre les valeurs de l'Assurance Maladie dont nous sommes les garants et dont nous pouvons collectivement être extrêmement fiers.**



L'année écoulée a eu son lot d'incertitudes, de doutes, de complications. Comment ne pas évoquer ici, la pandémie qui a frappé notre nation, notre région. Dans l'abnégation et le professionnalisme les équipes de l'UGECAM Hauts-de-France ont poursuivi leurs missions et continué d'agir sans relâche, au service des divers publics accueillis. Vers ces populations souvent les plus fragiles, impliqués et solidaires, ils ont chacun rempli avec détermination leurs obligations, sans interruption, sans défaillance. Mieux, ils ont su se réorganiser pour contenir l'épidémie dans nos établissements et répondre aux attentes de nos publics souvent dans l'innovation et l'inattendu.

Plus que jamais « **Agir ensemble, protéger chacun** » illustre les valeurs de l'Assurance Maladie dont nous sommes les garants et dont nous pouvons collectivement être extrêmement fiers.

Cette réactivité, cette capacité d'adaptation, dans la solidarité, ont été autant d'atouts majeurs pour affronter ces épreuves, car c'est le fruit du collectif mis en place depuis des années.

L'année écoulée n'a pas eu que son lot de complications, mais pour l'UGECAM Hauts-de-France aussi des résultats, l'engagement de poursuivre et d'améliorer une offre de santé et d'accompagnement indispensable et ouvert à tous.

Parmi les événements les plus probants, je ne peux que revenir sur un résultat collectif et pour cela citer le retour à l'équilibre financier du groupe sur l'année 2019, présenté par le Commissaire aux Comptes lors du Conseil du 30 juin 2020 avec une certification

des comptes sans réserve, ni recommandations. Ces résultats sont très encourageants avec une amélioration significative de la situation financière et du résultat des efforts de chacun.

Les projets en cours sont nombreux avec l'engagement des personnels et des équipes, dans par exemple la mise en place du virage numérique et le programme Hop 'En, la mise en place de la télé-médecine. L'implication dans le projet stratégique du groupe UGECAM dans les cinq axes que nous développons au quotidien. Au travers de notre expertise régionale qui est reconnue et valorisée.

Il reste encore des marges qui peuvent être améliorées dont les contrôles qualités et la venue de la HAS pour auditionner des établissements. « Le challenge » de chacun à se donner doit être le classement « A » à terme pour l'ensemble de nos établissements. Nous n'y sommes pas loin et ceci est réalisable.

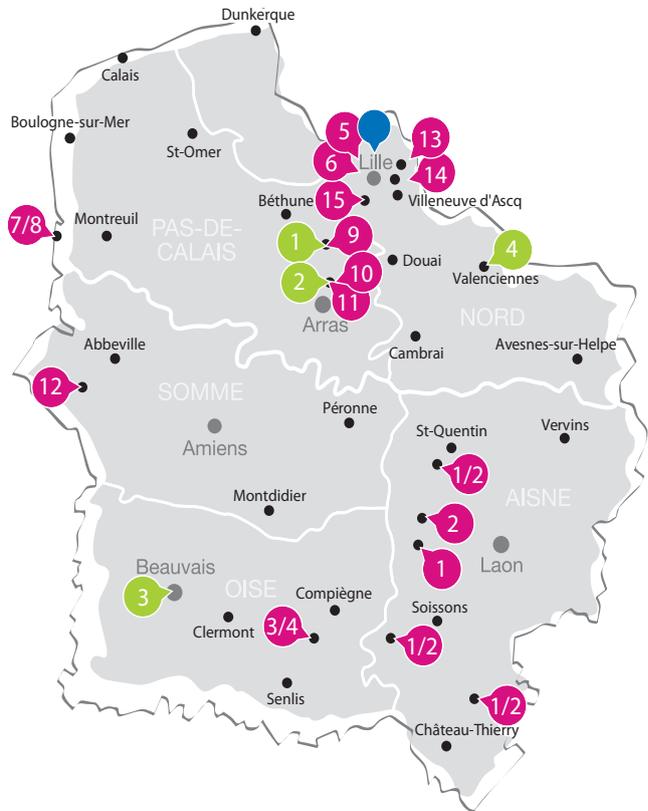
Le Conseil a continué de se réunir (par vidéo) tout au long de cette année écoulée. Année riche en projets pour l'UGECAM Hauts-de-France dont le Conseil que je préside a non seulement validé les décisions mais les a également pleinement soutenues, tant sur les projets, le fonctionnement, les aspects sanitaires dans les établissements et des conditions particulières parfois difficiles liés à la crise COVID.

Tous autant que nous sommes salariés, équipe de direction, membres du Conseil du groupe UGECAM Hauts-de-France pouvons considérer le bilan de l'année écoulée avec une légitime fierté.

# L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

## 4 établissements sanitaires

- 1 Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry (CASE) **Vendin-le-Vieil**  
**Soins de Suite et de Réadaptation** (SSR neurologie) - 84 lits  
**SSR EVC-EPR** (État Végétatif Chronique ou Pauci-Relationnel) - 10 lits  
**Hôpital de Jour** (SSR Pédiatrique) - 15 places
- 2 Clinique Le Ryonval **Sainte-Catherine**  
**Psychiatrie - dominance anxio-dépressif**  
85 lits en hospitalisation complète  
*dont 2 lits en hospitalisation de nuit*  
15 places en hôpital de jour
- 3 Centre de Réadaptation Fonctionnelle (CRF) Saint-Lazare Beauvais  
**Soins de Suite et de Réadaptation** (SSR) Polyvalents - 20 lits  
Loco-neuro - 66 lits et 44 places  
Système digestif, métabolique et endocrinien - 14 lits et 6 places
- 4 CRF Le Val Bleu Valenciennes  
**Soins de Suite et de Réadaptation** (SSR) 35 places en hospitalisation de jour



6

## 15 établissements médico-sociaux

- 1/2 DITEP Moyembrie & SESSAD associé **Gauchy, Chauny/Tergnier, unité de Mercin et Vaux, Fère en Tardenois**  
**Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique**  
40 places dont 24 en internat et 16 en semi-internat  
**Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile**  
56 places
- 3/4 DITEP Saint-Christophe & SESSAD associé **Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique Fleurines (Oise)**  
71 places dont 40 en internat complet, 16 en semi-internat, 15 en Centre d'Accueil Familial Spécialisé (CAFS)  
**Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile Crépy-en-Valois**
- 5 Le Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle Lille  
**Centre de Réadaptation Professionnelle (CRP)** - 128 places  
**Centre de Préorientation (CPO)** - 72 places
- 6 L'UEROS **Lille**  
**Unité d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Socioprofessionnelle (UEROS)** - 15 places
- 7/8 Le Centre La Mollière : CRP & SAMSAH **Berck-sur-Mer**  
**Centre de Réadaptation Professionnelle** - 60 places  
**Centre de Préorientation** - 72 places  
**Service d'Accompagnement Médico-social pour Adultes Handicapés (SAMSAH)** - 20 places
- 9 La MAS Les Hélianthes **Vendin-le-Vieil**  
**Maison d'Accueil Spécialisé**  
69 places en hébergement permanent - 3 places temporaires
- 10 La Juvènerly : Foyer de Vie & Foyer d'Accueil Médicalisé
- 11 **Sainte-Catherine**  
**Foyer de Vie** - 76 lits en hébergement permanent  
**Foyer d'Accueil Médicalisé**  
48 places en hébergement permanent, 4 places en accueil temporaire et 5 en accueil de jour
- 12 L'EPHAD des Pays de Somme **Woincourt**  
**Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**  
52 lits en accueil permanent - 1 lit en accueil temporaire  
6 places en accueil de jour Alzheimer
- 13 L'EPHAD Dampierre **Roubaix**  
**Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes** - 80 places
- 14 L'EPHAD La Rose May **Marcq-en-Barœul**  
**Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes** - 80 places
- 15 L'EPHAD La Verderie **Haubourdin**  
**Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes** - 74 places

Éditorial

# CHRISTINE WENDLING-BOCQUET



—  
Directrice Régionale  
UGECAM Hauts-de-France

## 2020, Une année qui restera exceptionnelle à plus d'un titre pour le Groupe UGECAM des Hauts-de-France

### Un marathon régional engagé dès février 2020

Février 2020, Crépy en Valois fait la une de l'actualité.

A quelques dizaines de kilomètres, le SSR Saint-Lazare **engage toutes les mesures pour retarder l'entrée du virus**. Les unités COVID sont prêtes quand les premiers cas sont détectés.

En parallèle, l'UGECAM Hauts-de-France met en place une gestion de crise régionale. Les plans Blancs sont activés. Les réflexions sur l'implantation de potentielles unités COVID sont initiées dans les 18 autres établissements. **L'actualisation des stocks de masques, sur-blouses... devient une priorité régionale.**

Le **dialogue social** régional et au niveau de chaque établissement **est immédiatement engagé.**

### Un travail collectif remarquable dans un contexte incertain et en perpétuel changement

La **dynamique collective** mise en place nous aura ainsi permis de ne pas être confrontés à un seul cas COVID supplémentaire pendant toute la vague 1 y compris dans nos 4 EHPAD.

Les organisations ont été **sans cesse** repensées, de **nouvelles modalités de prise en charge ont été développées. Un dispositif d'entraide régionale a été déployé.**

Certains salariés d'autres établissements ont accepté de venir renforcer les EHPAD particulièrement touchés lors de cette crise. Cette entraide a également été effectuée auprès de partenaires extérieurs.

**Des ressources régionales nouvelles d'appui ont été mises en place afin de permettre à tous les établissements de bénéficier des mêmes accompagnements quelles que soient leurs ressources et leur mode de prise en charge.**

Tous unis autour de trois objectifs : maintenir **la meilleure qualité de prise en charge possible, protéger et préserver la santé de tous** (patients, résidents, bénéficiaires et salariés).

A ce titre, je tenais à souligner **la qualité du dialogue social** qui a pu être instaurée ainsi que l'appui constant du Président et des membres du Conseil.

### La poursuite pendant la gestion de la crise de la construction des projets stratégiques

L'offre régionale de la réadaptation professionnelle a été retravaillée avec en parallèle des réponses à plusieurs appels à projets dans la suite des évolutions réglementaires.

Le travail de redéfinition de l'offre sanitaire du CASE a été poursuivi en lien avec l'ARS. Un accord collectif d'entreprise ambitieux sur la santé au travail a été négocié et signé avec les organisations syndicales.

L'équilibre financier atteint en 2019 a pu être préservé et renforcé.

### *“Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès”*

(Pierre de Coubertin)

2020 aura été une année exceptionnelle et très difficile pour tous. Elle aura mis en **évidence notre capacité collective** à faire autrement dans un environnement où **l'offre de prise en charge des usagers et patients doit être toujours plus agile, diversifiée et plus inclusive.**

2021 permettra de renforcer cette évolution structurante désormais pleinement engagée !

# RENFORCER LA PERTINENCE ET LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ACCUEILLIES ET DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ

Outre la gestion professionnelle de la crise COVID, en 2020, l'UGECAM a poursuivi ses objectifs relatifs au renforcement de la pertinence et la qualité des prises en charge de nos publics.

Des projets innovants, plus inclusifs ont vu le jour, ainsi que des études stratégiques sur notre offre [exemple, Vendin-2025].

Enfin, la qualité a plus que jamais été au cœur de préoccupations avec la création du pôle régional qualité et un accompagnement renforcé dans les démarches qualité.

## Données clés

### Qualité – Gestion des risques

1. Mise en place d'une base documentaire régionale avec l'outil Agéval ;
2. Rédaction et déploiement de procédures régionales ;
3. Participation à l'élaboration des livrets d'accueil en établissements sanitaires et médico-sociaux ;
4. Animation du réseau des référents qualité en établissements ;
5. Accompagnement de la démarche qualité gestion des risques en établissement ;
6. Accompagnement de la MAS et de la Juvénery pour l'élaboration de leurs projets d'établissement ;
7. Soutien aux établissements sanitaires dans le cadre de la V2020 ;
8. Réalisation de sensibilisation auprès de l'encadrement et des professionnels ;
9. Gestion de la crise sanitaire : analyse des plans blancs et bleus, reprise de la veille

sanitaire hebdomadaire, participation à la cellule de crise régionale et rédaction du relevé de décisions, RETEX sur la 1<sup>ère</sup> vague, tableau synthétique sur le fonctionnement des unités et PEC des patients COVID en établissements.

### Contrôle interne

10. Préparation de 4 comités de pilotage, 5 comités de projet
11. Calendrier de la campagne
12. Échantillonnages
13. Assistance individuelle des pilotes et co-pilotes de processus
14. Mise à jour de la cartographie des risques et plan d'actions avec les pilotes
15. Préparation de la venue des CAC
16. Rédaction du rapport d'analyse des PAP
17. Supervision des fiches PAP finalisées
18. Extrapolation des incidences financières

## Travaux régionaux sur les événements indésirables

Les constats faits suite au bilan régional annuel des événements indésirables (EI) réalisé depuis 2 ans révèlent des pratiques différentes au sein des établissements. La finalité de la démarche régionale est de gérer l'analyse des EI(G) dans une démarche d'amélioration continue de la qualité (levier 15 du projet stratégique 2022 du Groupe UGECAM).

La démarche de déclaration des événements indésirables se fait dans le but d'améliorer les pratiques et réfléchir à des actions d'amélioration. Ce travail a été mené par le réseau des référents qualité de l'UGECAM Hauts-de-France.

Un bilan des événements indésirables survenus durant l'année 2020 au sein de tous les établissements de l'UGECAM Hauts-de-France a été réalisé et transmis à la DNGU. Il s'agit du 2<sup>nd</sup> bilan global réalisé par la Direction Régionale, qui sera réitéré chaque année.

Suite à certains événements indésirables graves survenus en établissement, des comités de retour d'expérience (CREX) ont été mis en place.

Le plan d'actions d'amélioration suite à ces rapports fait l'objet d'un suivi.



## Faits marquants

### Une dynamique régionale d'appels à projets

Le CLRP (Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle) a répondu à un appel à projets proposé par l'ARS. Une action pour améliorer la qualité de vie au travail dans le cadre d'une démarche participative et en dessiner le plan d'action avec l'ensemble des salariés. Le projet du CLRP a été retenu et bénéficie d'un financement dédié de l'ARS. D'autres établissements s'inscrivent dans ce type de démarche, ce qui concourt à la performance économique de notre organisme.

[ Guy Robert,  
directeur du CLRP ]



### Création d'un pôle qualité régional

Le pôle a pour objectif de créer une coordination régionale dans l'intérêt de la prise en charge métier et des interlocuteurs dédiés. Il fait le lien avec la stratégie « qualité » nationale pour déployer les outils communs nationaux. En matière de qualité, l'enjeu prioritaire à l'UGECAM Hauts-de-France est de faciliter le management de la qualité et des risques au sein des établissements, en harmonisant les outils et pratiques au niveau régional et en mettant à disposition des ressources humaines et matérielles.



Journée du réseau des référents qualité  
septembre 2020

Interview

Vendin-2025



**Les besoins en santé du territoire ont évolué depuis 1980, année d'ouverture du Centre Antoine de Saint-Exupéry. Ces dernières années ont été marquées par de nouveaux besoins : quelles sont les principales transformations observées ?**

En juin 1980, le bâtiment central du Centre Antoine de Saint Exupéry venait de sortir de terre pour y voir naître une activité de pédopsychiatrie infantile de 120 places. **Depuis cette date, l'établissement a constamment adapté et enrichi son offre de soins pour répondre aux nouveaux besoins de son territoire, tout en poursuivant un objectif de qualité de prise en charge des patients :**

- en 1986, création d'une Maison d'Accueil Spécialisée,
- en 1991, début de la médicalisation du secteur de rééducation en hospitalisation complète,
- en 2000, reconfiguration pour répondre à la médicalisation des prises en charge,
- de 2010 à 2018 : fermeture du service de pédopsychiatrie, création d'un bâtiment réservé à l'offre médico-sociale de 72 places, mise en œuvre d'une activité de psychiatrie adultes sous la forme d'une Structure Alternative d'accueil Spécialisée et enfin en 2017, ouverture d'un Hôpital de jour de SSR pédiatrique conventionnel de 15 places.

**De quelle manière l'UGECAM Hauts-de-France a-t-elle adapté sa stratégie régionale au regard des nouveaux besoins identifiés ?**

**Les principales problématiques ont été analysées par les professionnels de l'établissement en lien avec la direction régionale :**

- Une diminution des besoins de prises en charge en hospitalisation complète,
- Une réorientation des patients dont la pathologie est en inadéquation avec l'offre de soins proposée en SSR,
- Une nécessaire rénovation/ restructuration des locaux.

**La direction régionale a appuyé l'équipe de l'établissement (médecins, managers et direction) dans son travail pour définir un nouveau projet médical et stratégique.**



[ **Cécilia Vaesken**, directrice Déléguée en charge de l'offre Médico-Sociale et de l'offre sanitaire ]

et

[ **Dominique Ruchard**, médecin DIM et conseiller médical régional ]

**La force du site réside dans cette capacité des équipes à s'adapter à l'évolution des usagers et leurs besoins : comment les changements nécessaires à la mise en œuvre du projet Vendin-2025 vont-ils être mis en œuvre ?**

La réussite d'un tel projet passe par l'information et la consultation régulières du personnel, de leurs représentants, ainsi que du conseil.

**Le cadre des changements nécessaires sera préalablement défini et présenté aux professionnels de l'établissement :**

- Les impacts sur les ressources humaines tant sur les organisations médico-soignantes que sur les fonctions support
- La modification des profils usagers et des projets thérapeutiques
- La restructuration immobilière
- Le business plan cible afin de valider la soutenabilité financière du projet

Dès lors, les groupes de travail redéfiniront chaque projet de service afin d'atteindre les futures cibles de prise en charge et de qualité de service dans un nouvel environnement réglementaire. Il est nécessaire de projeter le déploiement progressif du projet sur les 5 prochaines années. Un programme important d'accompagnement des équipes et des managers au changement sera déployé.



[ **Geoffrey Philippo**, directeur du Centre Antoine de Saint-Exupéry ]

Le saviez-vous ?

**Ouverture d'une nouvelle unité pour le DITEP Saint-Christophe (Oise)**

Dans le champ du handicap, développer une politique d'inclusion exige avant tout d'apporter, face au diagnostic des besoins et capacités de la personne et à son projet de vie, une diversité de solutions. Pour être acteur de l'inclusion, les deux DITEP de l'UGECAM Hauts-de-France se positionnent comme un lieu ouvert, créant

des passerelles avec le milieu ordinaire. Ils permettent de personnaliser les modes d'accompagnement en fonction des besoins spécifiques de chaque enfant. La coopération entre le milieu ordinaire et le DITEP constitue l'un des pivots essentiels de notre politique inclusive. Le projet de l'UGECAM Hauts-de-France depuis 5 années est de développer et d'implanter des unités territoriales, thérapeutiques, éducatives et pédagogiques. L'unité de Verneuil en Halatte s'inscrit dans cette

démarche et constitue la septième unité. Pour finaliser ce projet d'envergure, une étape reste à franchir, l'implantation de l'unité de Compiègne.



[ **Frédéric Dufлот**, directeur des DITEP de l'Aisne et de l'Oise ]

# CRÉER LES CONDITIONS D'UN ENVIRONNEMENT DURABLE ET FAVORABLE

Dans un environnement en mutation, le pilotage stratégique du groupe se doit d'accompagner les équipes dans la transformation de ses missions et de ses organisations, tout en préservant la qualité de vie au travail.

Ces objectifs ont été d'autant plus prégnants dans le contexte de la crise sanitaire : rassurer et soutenir les équipes par une communication renforcée, maintenir un dialogue social de qualité, adapter nos organisations grâce aux outils nomades sécurisés.

## Chiffres Clés

13

consultations publiées, 20 analysées (dont une partie publiée en 2019) par le PRAP-DD (Pôle régional achats patrimoine développement durable) : 13 concernaient la catégorie Services, 3 concernaient la catégorie Fournitures, 6 concernaient la catégorie Travaux, 14 comportaient des critères de sélection DD/RSO.

3 030

demandes enregistrées par le pôle GAP-PAIE dont 68,68% par courriel et 31,32% par téléphone.

81 226

visites sur l'intranet régional (180 721 pages consultées).

2 346

demandes et incidents ouverts auprès du PIR (Pôle informatique régional) :

2044 demandes et 302 incidents

- 2337 traités par le PIR dont 1214 (51.9 %) résolutions en moins d'une journée
- Top 3 des catégories : logiciel (674), assistance/service (410), réseaux (345)
- Top 3 établissements : CLRP (350), Clinique Le Ryonval (238), CASE (228)

Des relations sociales resserrées avec **17** CSE exceptionnels, en plus des 12 CSE mensuels.

## Faits marquants

### La mise en place du dialogue social renouvelé

Suite aux élections professionnelles du mois d'octobre 2019 qui ont permis la désignation des membres du nouveau Comité social et économique (CSE) de l'UGECAM Hauts-de-France, l'année 2020 a été consacrée à la mise en place des nouvelles instances de représentation du personnel. L'installation du CSE tout d'abord, avec la constitution de ses commissions et le vote de son règlement intérieur, puis celle de la Commission santé sécurité conditions de travail (CSSCT régionale), enfin la désignation des représentants de proximité RDP dans les établissements. Il s'est agi également d'organiser les formations obligatoires des nouveaux élus (organisation prise en charge par le pôle PRECI) avec des difficultés de planification et de réalisation effective liées à la crise sanitaire Covid-19. Les résultats des élections ont également déterminé la désignation de leurs représentants par les organisations syndicales. De nouveaux imprimés ont été diffusés pour le suivi des heures de délégation accordées aux représentants du personnel et aux représentants syndicaux, tant au niveau de leurs établissements d'affectation (anticipation et suivi de leurs absences) que de la direction régionale (pôles régionaux Gap-Paie et RSEJ).

### Le renforcement du dialogue social en période de crise sanitaire

La gestion de la crise sanitaire a reposé entre autre sur un dialogue social renforcé entre l'employeur et les représentants du personnel. La régularité des réunions, l'information sur la situation sanitaire au sein du groupe, le partage des documents de cadrage et les échanges sur les décisions stratégiques du groupe,

ont été des facteurs de réussite pour maintenir un dialogue social constructif et un climat social apaisé dans cette période de crise. Cela représente un CSE exceptionnel toutes les semaines ! Soit 17 CSE exceptionnels en 2020.



[ Marie-Laure Bourel,  
directrice des RH et des moyens ]

### Formation professionnelle

Pour poursuivre la démarche d'accompagnement des managers, un plan de formation thématique est établi annuellement. Pour exemple, en 2019 tous les managers ont été formés aux nouvelles instances et aux droits et obligations de l'employeur et des représentants du personnel. En 2020, les managers ont été formés aux bases de la convention collective. L'objectif est de faciliter l'appropriation des managers dans leur fonction RH : droit du travail, les règles sociales de la convention collective, le protocole d'accord de 1982, etc. Les managers ne sont pas des relais RH, mais il est important qu'ils aient des clés de lecture pour comprendre leur environnement et les organisations de travail.



[ Elisabeth Motte,  
responsable PRECI ]

## Interview

## Le Pôle Informatique Régional



**De quelle manière le PIR s'est-il organisé pour faire face au besoin des travailleurs positionnés en télétravail dans la situation d'urgence sanitaire qui s'est imposée en mars 2020 ?**

Le P.I.R a su aussi s'adapter aux circonstances exceptionnelles. La situation a eu un impact majeur sur l'organisation avec des facteurs sources de transformations SI urgentes et d'inquiétudes comme la bande passante des VPN, les pannes techniques ou encore la sécurité. La popularité des outils de collaboration a grimpé en flèche. Les échanges virtuels ont été omniprésents avec des points positifs en faisant preuve parfois de créativité pour rester en contact. Même si cette crise est toujours en cours, cela aura

permis d'adapter certains plans d'avenir en conséquence, afin d'être mieux préparés au prochain événement inattendu.

**Le risque informatique est élevé dans cette période de travail à distance à l'ampleur inédite : quelles sont les moyens mobilisés par l'équipe pour préserver la sécurité et limiter les risques d'intrusion ?**

Les agents ont dû parfois faire face avec soudaineté à un changement profond de leurs conditions de travail suite au déploiement du télétravail. Cela a eu pour conséquence d'exposer le système d'information de l'Institution à de multiples risques et menaces. Il a alors été relayé auprès des collaborateurs les règles

de bon usage des outils informatiques et rappeler également les principes généraux de la sécurité de l'information. Mais lorsqu'un agent est isolé de son environnement habituel il devient plus facilement une potentielle victime d'actes cybermalveillants tels l'hameçonnage, une intrusion ou rançongiciel. Le télétravail s'étant d'avantage généralisé, il convient de poursuivre cette sensibilisation en rappelant les bonnes pratiques.

**En quoi les mois écoulés ont-ils modifié l'activité du PIR ? Des missions complémentaires ont-elles émergé ?**

Les événements liés à cette situation n'ont fait que confirmer les principaux piliers et besoins de la transformation numérique : aménager et adapter l'infrastructure, ré-imaginer parfois les applications, sécuriser les données, accompagner et responsabiliser les équipes. De nouveaux besoins ont émergé, il y a fallu adapter les outils en fédérant tous les acteurs que ce soit de manière ponctuelle ou pérenne. Afin de ne pas isoler informatiquement et de manière brutale, une attention particulière a été portée en début de crise aux demandes et incidents formulés par les agents en situation de télétravail ; aujourd'hui l'historique montre que la situation s'est lissée au fur à mesure.

11

## Le saviez-vous ?

**Transition énergétique : l'UGECAM Hauts-de-France et ses établissements se mettent en ordre de marche**

Depuis fin 2020, les travaux préparatoires au respect des obligations fixées par la loi ELAN et ses décrets « Tertaire » et « BACS » sont engagés. Des fichiers de collecte des consommations d'énergie (gaz, fioul et électricité) sont en cours de remplissage sur les 10 dernières années. Couplées aux données météorologiques et aux DJU mensuels (Degré Jour Unifié) sur la même période, chaque établissement sera en mesure de déterminer son année de référence.

Les enjeux de la loi ELAN sont ambitieux : à partir de l'année de référence, chaque établissement, composé d'un bâtiment d'au moins 1 000m<sup>2</sup> ou d'un ensemble de bâtiments d'au moins 1 000m<sup>2</sup>, devra s'engager à réduire ses consommations d'énergie de 40% d'ici 2030, 50% d'ici 2040 et 60% d'ici 2050.

Parallèlement, les données PERL'S (Plan Local d'Eco Responsabilité Locale et Social) transmises chaque année à l'UCANSS vont permettre à l'UGECAM Hauts-de-France d'affiner et de disposer d'une véritable SRI (Stratégie Régionale Immobilière) responsable pour les prochaines décennies.

**Stratégie Régionale Immobilière**

La stratégie régionale immobilière (SRI) est un outil de la politique immobilière de l'UGECAM Hauts-de-France. Porté par le Pôle Régional Achats, Marchés, Patrimoine et Développement (PRAP-DD), et plus particulièrement par le secteur immobilier, l'objectif est de disposer d'un état des lieux exhaustif du patrimoine immobilier, d'identifier les priorités de travaux à réaliser selon des catégories déterminées, de planifier et intégrer dans les Plans Pluriannuels d'Investissements des établissements, d'établir un véritable

plan de maintenance immobilier régional pluriannuel. Un diagnostic immobilier a été réalisé de septembre 2018 à mars 2019. Cet audit a permis d'intégrer les projets retenus dans les PPI et de planifier les marchés pour l'année 2020 : 19 marchés en gestion directe et 18 en accompagnement et/ou suivi de chantier.

En septembre 2020, un tour des établissements a permis de faire un bilan des travaux en cours pour actualiser la SRI pour la période 2021-2025 et ainsi maintenir la dynamique de gestion immobilière. Tous les projets s'inscriront dans une dynamique responsable – en adéquation avec la loi ELAN.



[ Laurent Châtagnon, responsable du PRAP-DD ]

# AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

Depuis plusieurs années le Groupe a engagé un travail de fond relatif à l'optimisation de sa performance économique. En 2019, le retour à l'équilibre financier de l'UGECAM Hauts-de-France est venu concrétiser ces efforts. En 2020 et malgré la crise sanitaire, le groupe a réussi à préserver et renforcer cet équilibre financier en optimisant les économies ; en sollicitant l'ensemble des financements d'accompagnement liés à la crise COVID (CNR et autres) ; et en développant ses activités en répondant à de nouveaux appels à projets.

## Chiffres Clés

### Chiffres clés des comptes intégrant les opérations intercos entre le siège et les établissements

- Produits d'exploitation : 95 308 726 €
- Total des produits : 97 764 004 €
- Salaires et charges : 63 381 499 €
- Total des charges : 94 838 282 €
- Résultat net : + 2 925 723 €

## Faits marquants

### La certification des comptes

Engagée depuis 2016, la procédure de certification des comptes de l'UGECAM Hauts-de-France est une réussite. Les comptes 2019 ont été certifiés sans réserve par les commissaires aux comptes. C'est le fruit de la dynamique engagée dans les domaines budgétaire, comptable et du contrôle interne.



### Le dialogue de gestion

Le dialogue de gestion se déroule entre la direction d'un établissement et la direction régionale. Cet échange doit permettre d'aborder le pilotage et la gestion de l'établissement. L'objectif est d'avoir une vision claire sur la situation actuelle et à venir de l'établissement. Le dialogue de gestion prend en compte le contexte de chaque établissement pour maintenir ou définir sa trajectoire de retour à l'équilibre financier. L'enjeu majeur est de permettre la mobilisation de tous les acteurs par un partage des efforts à conduire et des leviers pour y parvenir. Ces réunions sont donc le lieu privilégié du suivi de la performance des établissements.

12

## Interview croisée

### La démarche de contrôle interne et de maîtrise des risques



Journée dédiée à la qualité et au contrôle interne en septembre 2020

#### En quoi consiste la démarche de contrôle interne et de maîtrise des risques à l'UGECAM Hauts-de-France ?

En matière de contrôle interne, l'enjeu prioritaire est de démontrer aux Commissaires Aux Comptes que l'UGECAM Hauts-de-France dispose de moyens de maîtrise des risques efficaces pour chacun des processus et qu'ils sont évalués en continu, dans le cadre de la certification des comptes. L'évaluation du dispositif du contrôle interne passe notamment par la campagne des PAP pour s'assurer de l'efficacité des procédures mises en place. La réalisation des PAP permet de vérifier que les éléments enregistrés sont tracés, sincères et véritables ce qui permet de fiabiliser les données et d'assurer une maîtrise de nos risques. Les CAC fondent leur analyse notamment sur les

résultats des PAP pour vérifier l'efficacité des procédures du groupe UGECAM. Les objectifs sont les suivants :

- Vérifier la conformité ou la Non-Conformité des éléments par rapport aux exigences prescrites par les CAC et la DNGU,
- Déterminer l'efficacité des procédures déployées sur le terrain,
- Etablir un état des lieux à un instant T dans l'objectif d'améliorer les pratiques de nos activités quotidiennes.

Sur le champ du contrôle interne, 5 processus supports sont concernés : activité budgétaire comptable et financière ; achats stocks approvisionnement gestion des immobilisations ; facturation patients/usagers/résidents admission administrative, codage recouvrement ; gestion des ressources humaines : relations sociales, gap-paie ; système d'information.



[ Dorothée VIN, responsable du pôle régional qualité contrôle interne ]

**La facturation des prises en charge et accompagnements : de quelle manière est-elle organisée auprès des patients et usagers des établissements de l'UGECAM Hauts-de-France ? Quelles optimisations ont été apportées pour gagner en efficience ?**

Chaque établissement a mis en place une organisation visant à améliorer les conditions de facturation des prises en charge des patients, résidents et stagiaires. Les méthodes ne sont pas homogènes compte-tenu des différents types de prise en charge et de l'organisation interne de chaque établissement. On retrouve cependant les mêmes grandes lignes :

- Transmission des conditions de facturation de l'établissement en amont de l'entrée
- Demande de prise en charge en amont de l'hospitalisation
- Demande d'avance de frais si le dossier le nécessite

La mise en place de ces organisations permet, au moment de l'entrée définitive, d'avoir un dossier conforme, de limiter les rejets de prise en charge et/ou les indus et devrait permettre d'améliorer le taux de conformité de la gestion des créances

[ **Sandrine ZEIDEL**, Directrice adjointe administrative et financière - Clinique Le Ryonval ]



**La facturation des biens et services de nos fournisseurs : comment a été amélioré le processus relatif à l'ordonnancement afin de répondre aux exigences des commissaires aux comptes ?**

La campagne des PAP 2018 du Contrôle Interne sur le processus Achat a permis de mettre en exergue un axe majeur dans le processus d'ordonnancement : la délégation de signature. L'analyse des PAP 2018 avait révélé un taux d'anomalie de 48%. Cela s'expliquait par des non-conformités constatées lors des contrôles des délégations ou nos auditeurs étaient dans l'incapacité d'authentifier les signatures des bons de commandes (47%) et des factures (88%). En effet, le graphisme des signatures ne pouvait permettre une réelle identification du signataire et donc un rapprochement avec les délégations de signature en cours d'activité. Ce même

constat avait été également souligné par le commissaire aux comptes dans son rapport 2018. L'UGECAM Hauts-de-France a donc constitué un classeur numérique sur son réseau informatique permettant de centraliser les délégations de signature en activité mais aussi celles qui ont été archivées. Ce classeur est désormais tenu à jour et en fonction des éventuels mouvements de personnels concernés par une délégation de signature. Ce classeur numérique est uniquement partagé entre l'équipe de direction régionale et les acteurs du processus achats pour le contrôle interne. Cette action a porté ses fruits, car à l'issue de la campagne des PAP 2020, aucune anomalie n'a été constatée sur cet axe. Les commissaires aux comptes ont souligné la mise en place de cette bibliothèque numérique qui est aujourd'hui considérée comme l'un de nos points forts. De plus, cette revue des délégations a permis de mettre à jour les habilitations attribuées aux utilisateurs de GEF.



[ **Julien DELANGHE**, acheteur - Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle ]

**Le saviez-vous ?**

Tout au long de la crise covid, le pôle régional financier a été en première ligne afin d'assurer le suivi et les réponses aux nombreuses enquêtes régionales et nationales liées aux surcoûts COVID, SEGUR de la Santé. Il a cherché à optimiser l'obtention de tous les CNR possibles par un travail collaboratif renforcé avec tous les établissements du Groupe et plus particulièrement avec la filière EHPAD. Une focale plus particulière sur le recouvrement des créances a été défini en lien les services comptables afin de déployer le plan d'action régional défini avec des premiers résultats positifs qui resteront à conforter en 2021.



[ **Maël Macrez**, responsable du pôle régional financier et d'appui à la performance ]

**Les CNR**

Les Crédits Non Reconductibles (CNR) sont des financements exceptionnels ou ponctuels. Quelques exemples : la qualité de vie au travail, la compensation pour les recettes en EHPAD ou pour les établissements sanitaires (durant la crise COVID), le financement des primes COVID, le financement des surplus COVID, le financement des petits investissements pour les établissements médico-sociaux (exemple de la mise en place d'un portail pour les DITEP pour sécuriser les lieux). L'utilisation des CNR aux fins de financement de mesures pérennes est par nature proscrite. Par ailleurs, il est à noter que ces crédits ne peuvent financer que des dépenses qui relèvent juridiquement du périmètre tarifaire des établissements auxquels ils sont alloués. De plus, il convient de signaler que les CNR doivent être utilisés pour la finalité sollicitée par les ESMS et validée par l'autorité de tarification et de contrôle. Les CNR ne constituent en aucun cas une réserve et n'ont pas vocation à s'éteindre dans le temps excepté dans les situations de projet d'investissement. Les financements n'ont pas vocation à être reconduits chaque année.

## PERSPECTIVES 2021

### Dossier Patient Informatisé (DPI)

Evolucare est une solution logicielle unique pour l'ensemble des établissements sanitaires de l'Assurance Maladie, et de ceux de l'UGECAM Hauts-de-France. Les objectifs sont notamment de partager des processus communs, de favoriser l'efficacité dans la dispensation et la coordination des soins, d'intégrer et de systématiser le dossier médical partagé (DMP), ou encore de bénéficier d'un hébergement centralisé et sécurisé (répondant aux obligations du règlement européen sur la protection des données). L'outil retenu par l'Assurance Maladie est déjà installé au sein de plus de 440 établissements de santé en France. Il est composé de plusieurs modules permettant la gestion administrative du patient (*pré-admission, admission, mouvements, facturation*), le suivi du dossier patient (*dossier médical et paramédical, dossier socio-éducatif, gestion des plateaux techniques, etc.*), la gestion du circuit du médicament et la gestion des repas. L'I.R.R de Nancy est le premier établissement de l'UGECAM Nord-Est à adopter le nouveau logiciel sanitaire. Les quatre établissements de notre UGECAM régionale (*CRF Le Val Bleu, CRF Saint-Lazare, Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry (CASE) et Clinique Le Ryonval*) seront les suivants.



14



### Développement des consultations et actes ambulatoires en psychiatrie

Le développement des consultations et actes ambulatoires en psychiatrie concerne la SAAS (Structure d'Accueil Alternative Spécialisée) et la Clinique Le Ryonval. Cela vise à offrir aux patients une autre forme de prise en charge dans leur parcours de soins : en externe sans hospitalisation, pour des consultations pour avis, des consultations avant une hospitalisation, et si besoin des suivis après une hospitalisation. C'est une action visant à améliorer la pertinence des soins (virage ambulatoire). Notre démarche entre également dans le cadre de la réforme de financement de la psychiatrie hospitalière, qui sera mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2022. La dotation « activité » pèsera pour 15% des recettes de l'établissement et reposera sur la valorisation des alternatives à l'hospitalisation complète : HDJ, consultations externes et autres activités ambulatoires. La dotation activité a pour objectif d'inciter les établissements à privilégier les alternatives à l'hospitalisation à temps plein. Pour la SAAS, service intégré au Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry, il s'agit d'un enjeu très fort (puisqu'il n'y a pas à ce jour d'HDJ), qui s'intègre dans le projet de réhabilitation psycho-sociale. Pour la Clinique Le Ryonval, les actes externes vont permettre de développer le projet de réalité virtuelle notamment. Cela favorisera également le suivi des patients après une hospitalisation.

### Certification V2020 :

**le CRF du Val bleu se prépare à être le premier établissement de la région à être certifié sous la nouvelle norme**

En 2020, le pôle régional « Coordination Qualité - Contrôle Interne » a accompagné les établissements éligibles à la certification de la Haute Autorité de Santé.

Le Val Bleu, SSR de l'UGECAM Hauts-de-France sera le premier établissement sanitaire du Groupe UGECAM et de la région Hauts-de-France à passer une certification avec la nouvelle norme V2020.

Le patient avec les nouveaux critères définis dans la norme par la HAS est désormais au cœur du dispositif. Cette certification pour la qualité des soins se déroulera au printemps 2021.



**[ Marie Delobelle,**  
directrice du CRF  
Le Val Bleu ]

## Agéval, un outil pour structurer la démarche QGDR

Ageval est un logiciel très intuitif pour les professionnels. Il permet de structurer la démarche qualité gestion des risques (QGDR) au sein de l'UGECAM Hauts-de-France. Les objectifs sont les suivants :

- Mise en place d'une gestion documentaire régionale avec une arborescence commune ayant une approche par macro-processus ; diffusion des procédures régionales
- Evaluation : réalisation du RETEX sur la 1ère vague COVID-19
- Suivi PAQ avec alerte automatisée des pilotes aux échéances
- Déclaration des FEI informatisée

D'autres modules pourront être exploités par la suite : le suivi des indicateurs (HAS/ANESM, ANAP, IQSS, HOP'EN, Hôpital Numérique, RGPD, CAQES, et propre établissement/processus), des enquêtes (satisfaction auprès du public, des partenaires, des salariés, etc.), gestion des risques (cartographie des risques et DUERP).



## Un accord collectif ambitieux relatif à la santé au travail

Un accord relatif à la santé au travail devrait aboutir en 2021. A partir d'un diagnostic quantitatif et qualitatif de l'état des lieux de nos établissements, des leviers d'action ont été identifiés : mettre en place des organisations de travail agiles pour tenir compte des situations particulières et concilier vie privée et vie professionnelle, faciliter les démarches de transition entre la vie professionnelle et la retraite, fédérer le collectif et positionner la ligne managériale comme un maillon essentiel. Le déploiement des actions inscrites dans cet accord fera l'objet d'une attention particulière.



## Création d'une équipe régionalisée d'hygiène

Pour lutter contre les événements indésirables associés aux soins, une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) va être déployée dans les établissements de l'UGECAM Hauts-de-France qui n'en disposent pas en propre ou par convention. Celle-ci se compose d'un binôme pharmacien/infirmier formés. Les premières réflexions sur le sujet de l'équipe opérationnelle d'hygiène dans les établissements ont été lancées fin 2019 pour les établissements sanitaires. La crise Covid-19 a mis en avant l'importance d'une EOH réactive dans tous les établissements, et notamment dans les établissements médico-sociaux. En effet, pendant cette période : les IDE hygiénistes de la Clinique Le Ryonval ont été mobilisées régulièrement sur les établissements en difficulté ; et la veille documentaire régionale a dû être renforcée. Il est donc nécessaire de déployer une organisation permettant la mise à disposition d'une EOH à tous les établissements du groupe. Ce sera concrétisé en 2021.



## Une stratégie régionale sur le champ du handicap

Le virage inclusif est un objectif des politiques publiques qui vise à inclure les personnes vivant avec un handicap le plus possible dans le droit commun. Cet objectif va transformer les modalités d'accompagnement médico-sociales d'ici cinq ans mais également le regard de la société et des acteurs de droit commun sur le handicap. Aussi, en 2021, l'UGECAM Hauts-de-France va travailler sur ce chantier ambitieux de la transformation inclusive pour rendre les personnes accompagnées actrices de leur parcours, intégrer les volontés, les projets des personnes et leur donner davantage d'autonomie. L'objectif est d'avoir d'ici 2022 un projet à 5 ans pour l'UGECAM Hauts-de-France qui définisse nos valeurs, le cadre de nos actions, le socle commun de prestations, et les moyens d'y parvenir (accompagnement des professionnels). Ce projet sera défini avec les professionnels de terrain, la ligne managériale mais surtout avec les usagers afin d'entendre leur voix.

## Contacts pour les usagers

### ETABLISSEMENTS SANITAIRES

#### Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry (CASE)

Rue Léon Droux  
62880 Vendin-le-Vieil  
Tél. : 03 21 79 53 00  
[saintexupery.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:saintexupery.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### Clinique Le Ryonval

182 Route de Lens  
62223 Sainte-Catherine  
Tél. : 03 21 50 71 71  
[hotesse-accueil.ryonval.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:hotesse-accueil.ryonval.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### CRF Saint-Lazare

14 rue Pierre et Marie Curie  
60000 Beauvais  
Tél. : 03 44 89 74 89  
[crfsaintlazare.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:crfsaintlazare.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### CRF Le Val Bleu

57 avenue Désandrouin  
59322 Valenciennes  
03 27 46 22 98  
[secretariat.medical-valbleu.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:secretariat.medical-valbleu.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

### ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX

#### DITEP & SESSAD Moyembrie

27 rue Marceau  
02700 Tergnier  
Tél. : 03 23 38 37 10  
[jocelyne.duvivier@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:jocelyne.duvivier@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### DITEP & SESSAD Saint-Christophe

7 rue du Prieuré  
60700 Fleurines  
Tél. : 03 44 63 84 10  
[itep.fleurines.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:itep.fleurines.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle (CLRP)

3 rue du Docteur Charcot  
59000 Lille  
Tél. : 03 20 10 43 60  
[centrelillois.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:centrelillois.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### Unité d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Socioprofessionnelle (UEROS)

3 rue du Docteur Charcot  
59000 Lille  
Tél. : 03 20 17 93 70  
[centrelillois.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:centrelillois.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### Centre La Mollière : CPO, CRP et SAMSAH

19/21 boulevard de Paris  
62601 Berck-sur-mer  
Tél. : 03 21 89 07 07  
[lamolliere.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:lamolliere.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### MAS Les Hélianthes

Rue Léon Droux  
62880 Vendin-le-Vieil  
Tél. : 03 21 79 53 00  
[masleshelianthes.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:masleshelianthes.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### La Juvènerie : Foyer de Vie et Foyer d'Accueil Médicalisé

85 Route de Béthune  
62223 Sainte-Catherine  
Tél. : 03 21 60 77 60  
[lajuvenery.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:lajuvenery.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### EHPAD Résidence des Pays de Somme

Rue Clodimir Ducrocq  
80520 Woincourt  
Tél. : 03 22 26 40 56  
[direction.ehpadwoincourt.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:direction.ehpadwoincourt.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### EHPAD La Rose May

Rue Jules Boët  
59700 Marcq-en-Baroeul  
Tél. : 03 28 82 02 24  
[residence.rosemay.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:residence.rosemay.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### EHPAD Dampierre

Rue Dampierre  
59100 Roubaix  
Tél. : 03 20 75 41 40  
[residence.dampierre.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:residence.dampierre.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

#### EHPAD La Verderie

40 rue Pasteur  
59320 Haubourdin  
Tél. : 03 20 07 24 69  
[residence.dampierre.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:residence.dampierre.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)  
[residence.rosemay.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:residence.rosemay.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)  
[residence.verderie.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:residence.verderie.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

## Contacts pour les professionnels

#### UGE CAM Hauts-de-France

2 rue d'Iéna CS 70004 - 59043 Lille Cedex  
03 28 82 02 20 - [contact.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:contact.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

### RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020 UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

**Directrice de la publication** : Christine Wendling-Bocquet – **Contributions** : directions d'établissement et direction régionale

**Crédits photographiques** : Communication UGECAM Hauts-de-France – **Conception graphique** : Imprimerie La Monsoise

**Impression** : Imprimerie La Monsoise

**Parution** : Juin 2021

# LES CHIFFRES 2020 DES ÉTABLISSEMENTS DE L'UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

## ● CRF Le Val Bleu

- Hôpital de Jour : 6 825 journées
- Rééducation pour le Centre Hospitalier de Valenciennes : 20 203 séances

## ● CRF Saint Lazare

- Hospitalisation complète : 23 758 journées
- Hôpital de jour : 5 310 journées

## ● Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry

- Soins de suite et de réadaptation : 26124 journées
- Psychiatrie (SAAS) : 10112 journées
- Hôpital de jour : 4383 journées

## ● Clinique Le Ryonval

- Hospitalisation complète
  - Nombre de patients : 367
  - Nombre d'admissions (entrées) : 377
  - Nombre de journées réalisées : 17 051
- Hôpital de jour
  - Nombre de patients : 74
  - Nombre d'admissions (entrées) : 92
  - Nombre de journées réalisées : 1 794

## ● La Juvènerly

- Foyer de vie : 78 personnes
- FAM accueil permanent : 48 personnes
- FAM accueil temporaire : 3 personnes
- FAM accueil de jour : 4 personnes

## ● MAS Les Hélianthès

- Accueil permanent : 23 819 journées
- Accueil temporaire : 17 journées

## ● Centre La Mollière

- Pré-orientation : 16 104 journées
- Réadaptation professionnelle : 13 138,50 journées
- SAMSAH : 7 918 journées

## ● Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle (CLRP)

- UEROS : 3 016 journées
- Pré-orientation : 9 566 journées
- CRP : 23 217 journées

## ● DITEP Moyembrie (Aisne)

- Internat : 4 468 journées
- Semi-internat : 3 105 journées
- SESSAD : 5853 actes
- File active : 96

## ● DITEP Saint-Christophe (Oise)

- Internat / CAFS : 3 046 journées
- Semi-internat : 5 775 journées
- SESSAD : 6 033 actes
- File active : 98

## ● EHPAD Dampierre

21 283 journées

## ● EHPAD La Rose May

19 971 journées

## ● EHPAD La Verderie

22 203 journées

## ● EHPAD Résidence des Pays de Somme

- Accueil de jour : 89 journées
- Hospitalisation complète : 129 journées
- Accueil temporaire : 180 journées

Pour en savoir plus, rendez-vous sur

**ugecam-nord.fr**

Rapport d'activité 2020 de l'UGECAM Hauts-de-France  
2 rue d'Iéna CS 70004 - 59043 Lille Cedex  
03 28 82 02 20 - contact.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr



Abonnez-vous à la page LinkedIn de l'UGECAM Hauts-de-France pour suivre nos actualités !