

*1 rue de l'égalité*  
**92220 BAGNEUX**  
*Tél 01 55 58 00 91*



---

## RAPPORT D'ACTIVITE 2021

### SAMSAH EHS

---

#### **SAMSAH**

1 rue de l'Egalité  
92 220 Bagneux

4 bis passage G. Hany  
92 000 Nanterre

**Direction :**  
**Emmanuel DUPAS – janvier à mai 2021**  
**Bénédicte CAMPELLO – mai à décembre 2021**

## Table des matières

<b>I.</b>	<b>PRESENTATION ehs .....</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>PRESENTATION DE LA STRUCTURE.....</b>	<b>5</b>
	Points clés .....	5
	1. Les Missions .....	6
	2. Les évènements marquants 2021 .....	6
	Accompagnement à la vaccination contre la COVID-19 – début 2021 .....	6
	Renouvellement complet de l'équipe de direction – de mars à septembre 2021.....	7
	Des départs de professionnels et des postes restés vacants.....	7
	Mise en dispositif du SAMSAH et du SAVS – mars 2021 .....	7
	Journées de travail et de cohésion d'équipe – 9 et 10 décembre 2021.....	8
	Fête de fin d'année – 16 décembre 2021.....	8
<b>III.</b>	<b>LES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....</b>	<b>9</b>
	Points saillants.....	9
	1. Les personnes accompagnées en 2021 .....	9
	Typologie du public.....	9
	Profil du public .....	10
	2. Les admissions .....	12
	3. Les personnes sorties en 2021 .....	13
	4. L'activité .....	13
	5. Les modalités d'accompagnement.....	15
	Types d'accompagnement .....	15
	Suivi médical .....	15
	Les thèmes d'accompagnement abordés.....	16
	Les PAP.....	17
	Les séjours extérieurs.....	17
	Les animations .....	17
	6. Le maintien du lien avec les familles et proches .....	18
<b>IV.</b>	<b>LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE .....</b>	<b>19</b>
	Points saillants 2021 .....	19
	1. L'organisation de la démarche qualité.....	19
	2. La mise en œuvre du dispositif d'évaluation .....	19
	3. Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques.....	20
	4. Le suivi de la mise en œuvre des droits des usagers .....	20
	5. Le plan d'amélioration continue de la qualité - PACQ.....	20
	La démarche Rétablissement et place de l'utilisateur.....	21
	La consultation des personnes accompagnées – questionnaire-observatoire.....	21

	La contribution des personnes accompagnées au nouveau projet associatif d'espérance hauts de seine .....	22
<b>V.</b>	<b>EQUIPES ET ORGANISATION DU TRAVAIL .....</b>	<b>22</b>
	Points saillants .....	22
	1. Le personnel .....	22
	Les vacances de poste .....	22
	L'absentéisme .....	23
	Concernant les difficultés de recrutement dans le secteur social et médico-social .....	23
	2. Formation des équipes.....	24
<b>VI.</b>	<b>MODALITES DE TRAVAIL EN PARTENARIAT .....</b>	<b>25</b>
	Points saillants .....	25
	1. Développement de nouveaux partenariats.....	25
	2. Maintien et consolidation des partenariats existants .....	25
<b>VII.</b>	<b>PERSPECTIVES 2022 .....</b>	<b>26</b>
<b>VIII.</b>	<b>RESULTATS FINANCIERS 2021 .....</b>	<b>26</b>
	Partie I – Analyse du résultat .....	26
	1. Activité .....	26
	2. GROUPE 2 : Charges de personnel .....	27
	a) Charges de personnel salarié .....	27
	b) Autres charges du groupe 2 .....	27
	c) Autres éléments relatifs aux personnels salariés .....	28
	3. Autres charges d'exploitation .....	28
	a) Groupe 1 .....	28
	b) Groupe 3 .....	30
	4. Produits de la tarification .....	31
	5. Produits autres que ceux de la tarification .....	31
	Partie II – Synthèse du résultat .....	32
	1. Détermination du résultat au titre de l'exercice N.....	32
	2. Proposition de l'affectation du résultat de l'exercice N .....	32

## I. PRESENTATION ehs

« La valeur de la personne est placée au-dessus de tout. Nous devons lui donner toutes les chances d'exister, d'aller au bout d'elle-même dans ses choix, dans sa dynamique, dans ses réseaux de relations » - Projet associatif

**Espérance hauts de seine**, association affiliée à l'UNAFAM, intervient auprès des personnes en souffrance psychique depuis près de 40 ans. Elle s'appuie sur les valeurs fortes de l'espoir, en plaçant la personne accompagnée dans une dynamique de croissance portée par la projection vers un aller mieux et une vie satisfaisante, au regard des critères qu'elle se fixe pour elle-même.

Elle a développé son expertise par des projets traditionnels du secteur du handicap et des projets innovants au moment de leur développement, en proposant des services et établissements en regard des besoins des personnes en souffrance psychique :

- ESAT couvrant 3 ateliers : Tertiaire, Restauration et Espaces Verts – 55 personnes – à Bagneux
- Foyer d'hébergement Jean Caurant – 54 personnes – à Bagneux
- Foyer d'accueil médicalisé (FAM) La fontaine des vœux – 32 personnes – à Bagneux
- SAMSAH – 65 personnes – à Nanterre et Bagneux
- SAVS – 52 personnes – à Bagneux et Nanterre
- 2 résidences accueil – 38 personnes – à Malakoff et Suresnes
- 14 appartements associatifs – 29 personnes – à Bagneux, Bourg la Reine, Courbevoie, Nanterre, Villeneuve la Garenne, Clichy, Levallois-Perret
- Convention de gestion de 4 Groupes d'entraide mutuelle (GEM) – 120 adhérents – à Boulogne, Sèvres, Clichy et Asnières

En capacité à se renouveler et repenser son action auprès du public, l'association conduit des changements importants, en :

- initiant une démarche d'actualisation de son projet associatif,
- axant son intervention auprès des personnes par une démarche de Rétablissement,
- accompagnant ses équipes dans une évolution de leurs pratiques,
- anticipant la démarche d'évaluation continue de la qualité des actions qu'elle conduit.

**espoir hauts de seine** souhaite rendre opérant un accompagnement plaçant chaque personne accompagnée au cœur de son projet de vie, en soutenant son discernement favorisant sa capacité de décider pour elle-même et de poser ses choix. Il s'agit également d'accompagner la mise en œuvre de ces choix, par l'accessibilité aux ressources nécessaires, et par le soutien aux d'opportunités de se réaliser. Cela suppose que nos services soient organisés de manière à ce que cette inclusion sociale soit possible et s'appuient notamment sur l'expression des personnes accompagnées, recherchée dans les échanges quotidiens et avec l'appui d'un questionnaire de satisfaction en novembre 2021.

## II. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

### Points clés

- ✓ Un dispositif inclusif
- ✓ Des interventions sur l'intégralité du territoire départemental
- ✓ Un service ouvert 365 jours par an
- ✓ Une adaptation régulière à l'évolution de la situation sanitaire
- ✓ Une équipe fragilisée par de nombreux départs de salariés
- ✓ Une évolution de l'organisation du travail médico-social en antennes

Le SAMSAH ehs, autorisé depuis 2007, a ouvert en 2008.  
Il dispose en 2021 d'un agrément de 65 places.

Il est ouvert 365 jours par an, aux horaires ci-dessous.

Horaires d'accompagnement par le service	Heure de début	Heure de fin
Lundi	09h00	19h00
Mardi	09h00	19h00
Mercredi	09h00	19h00
Jeudi	09h00	19h00
Vendredi	09h00	19h00
Samedi	10h30	18h30
Dimanche	11h00	18h30

Chacun des salariés de l'équipe mobile dispose d'un téléphone portable professionnel qui lui permet d'être joignable sur la totalité de ses horaires de travail, de communiquer avec les personnes accompagnées et de rester en lien avec l'équipe du SAMSAH.

Un accueil téléphonique est assuré par l'assistante de direction du lundi au vendredi aux horaires de bureau.

Horaires d'accueil secrétariat/téléphonique	Heure d'ouverture	Heure de fermeture
Lundi	09h00	17h00
Mardi	09h00	17h00
Mercredi	09h00	17h00
Jeudi	09h00	17h00
Vendredi	09h00	17h00
Samedi		
Dimanche		

En dehors des horaires d'accueil téléphonique, le SAMSAH maintient une vigilance constante grâce à une astreinte téléphonique assurée par les cadres du service qui répondent aux demandes de soutien en cas d'urgence.

Amplitude horaire de l'astreinte	Heure de début	Heure de fin
Lundi	17h00	09h00
Mardi	17h00	09h00
Mercredi	17h00	09h00
Jeudi	17h00	09h00
Vendredi	17h00	09h00
Samedi	09h00	09h00
Dimanche	09h00	09h00

## 1. Les Missions

Conformément au Code d'Action Sociale et des Familles, le SAMSAH intervient auprès de personnes adultes en situation de handicap dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence. Il dispense un accompagnement médico-social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.

Le SAMSAH intervient en mettant en œuvre :

- La délivrance d'informations et de conseils,
- Un soutien à la réalisation des actes de la vie quotidienne, domestique et sociale,
- Un appui à l'inclusion dans la cité, à l'exercice de la citoyenneté,
- Un accompagnement à la réalisation de soi dans une activité de journée thérapeutique, scolaire, universitaire, professionnelle ou de loisir,
- Une vigilance à l'état de santé et un accompagnement à l'accès au soin,
- Un suivi des fluctuations médicales et psychologiques et une orientation vers les équipes qualifiées pour leur suivi au long cours,
- La coordination des interventions du réseau de personne.

Les prestations sont délivrées au domicile de la personne, dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, son suivi de santé, son activité de jour et ses démarches administratives, ainsi que dans les locaux du service.

Le SAMSAH ehs s'adresse à des personnes adultes en situation de handicap psychique disposant d'une notification d'orientation émise par la MDPH.

Il intervient sur la totalité du territoire des Hauts de Seine.

## 2. Les évènements marquants 2021

### *Accompagnement à la vaccination contre la COVID-19 – début 2021*

Avec la crise sanitaire liée à la COVID-19, l'équipe avait été conduite à limiter les animations et les sorties culturelles et à proposer des promenades à proximité et des activités dans nos locaux en petits groupes, sans la collation traditionnelle et appréciée.

Il en va de même pour les rendez-vous donnés au service, certains préférant les remplacer par un échange téléphonique, forcément plus réducteur au niveau de la communication.

L'arrivée des vaccins a été d'une grande aide dès le mois de janvier 2021 pour les sujets à risque (sujets âgés et immunodéprimés) puis pour les personnels soignants et médico-sociaux.

En ce qui concerne les personnes accompagnées, l'impact de la crise sanitaire a été très net pour huit d'entre elles, gravement déstabilisées par le confinement :

- une hospitalisation à temps plein en Psychiatrie,
- la mise en place d'une hospitalisation séquentielle en service psychiatrique,
- des conduites addictives conduisant à une désinsertion au travail et à des troubles du lien social,
- des pathologies intercurrentes aggravées pour trois autres personnes.
- Concernant l'accompagnement, les personnes sont moins présentes aux activités proposées par l'Animation et d'autres ont pris l'habitude d'entretiens distanciels ayant plus de mal à circuler dans les transports et à venir à des rendez-vous dans les locaux du service.

On peut espérer un retour progressif à la normale à partir du début de l'année 2022.

Il est encore prématuré d'extrapoler sur les conséquences à long terme des confinements de 2020 et 2021.

### *Renouvellement complet de l'équipe de direction – de mars à septembre 2021*

Dans le cadre du SAMSAH et du SAVS, l'équipe a subi de profonds remaniements, à commencer par le complet renouvellement de l'équipe de direction. Les départs successifs de la cheffe de service du SAMSAH puis du directeur du SAMSAH et du SAVS ont amené la cheffe de service du SAVS à palier momentanément l'ensemble des absences, avant de prendre la direction des deux services et de recruter deux cheffes de service.

Ce changement, déstabilisant pour les équipes, a accéléré la réalisation de projets personnels et professionnels de certains salariés et le SAMSAH a vécu des départs de personnels, parfois remplacés vite, parfois donnant lieu à des absences prolongées.

### *Des départs de professionnels et des postes restés vacants*

Les départs médicaux et sociaux non remplacés ont privé l'équipe des compétences médicales et socio-éducatives complètes et des apports créatifs de la confraternité au sein du SAMSAH. Il s'agit de 4 aides-soignants, 3 CESF, 1 médecin psychiatre, 1 Assistant de service social, 1 AES. Sans compter les professionnels embauchés en cours d'année qui ont rompu leur période d'essai.

Ces départs ont entraîné des pertes de repères chez les personnes accompagnées, confrontées à de multiples changements en quelques mois.

### *Mise en dispositif du SAMSAH et du SAVS – mars 2021*

Les deux services d'accompagnement de l'association ehs mutualisaient déjà leurs locaux et leur direction. Compte tenu des deux sites géographiques des antennes de Bagneux et de Nanterre, les postes de chef de service du SAMSAH et du SAVS ont été mutualisés dans l'objectif de limiter les temps de déplacement et la démultiplication des interlocuteurs auprès des partenaires sur le territoire départemental.

Aussi les postes de chef de service SAMSAH et de chef de service SAVS ont été transformés en chef de service antenne Nord-92 (site de Nanterre) et chef de service antenne Sud-92 (site de Bagneux).

### *Journées de travail et de cohésion d'équipe – 9 et 10 décembre 2021*

Le travail d'organisation de l'activité en antenne, initié en mars 2021 s'est prolongé dans la réflexion pour l'organisation des équipes. Pour davantage de cohérence et de coordination dans les accompagnements, les professionnels sociaux et paramédicaux s'apprêtent à s'articuler en équipes de référence. La richesse de la présence de professionnels SAMSAH et SAVS sur le même site sera également exploitée par le partage d'espaces de réflexion communs aux équipes. Pour les personnes accompagnées, il est prévu un élargissement des possibilités d'accès aux animations et aux modulations d'accompagnement selon les besoins de chacun.

Ce projet a été présenté aux équipes en décembre 2021 pour une mise en application début 2022. Un temps de travail en équipe d'antenne a été organisé à cet effet, suivi d'une activité fédératrice. Chaque antenne a ainsi bénéficié d'une initiation à la Samba au cours de laquelle les professionnels ont expérimenté la découverte d'une activité et la coopération pour produire une chorégraphie. A l'aube de 2022, cette énergie collective s'apprête à être transférée dans un travail collaboratif médico-social.

### *Fête de fin d'année – 16 décembre 2021*

Les protocoles sanitaires de l'année 2021 ont amené les personnes accompagnées à limiter leurs interactions sociales et ont généré beaucoup d'inquiétudes. Compte tenu des possibilités laissées par la réglementation en décembre 2021, la fête de fin d'année du SAMSAH a été maintenue pour permettre aux personnes accompagnées de profiter d'un moment festif à une époque de l'année où certains vivent une solitude accrue. Un dîner-spectacle au restaurant (sur présentation du pass sanitaire) a été organisé avec pour objectif de ré-impulser un peu de légèreté et de permettre un ré-entraînement aux interactions sociales pour les personnes qui se sont le plus isolées pendant la pandémie.

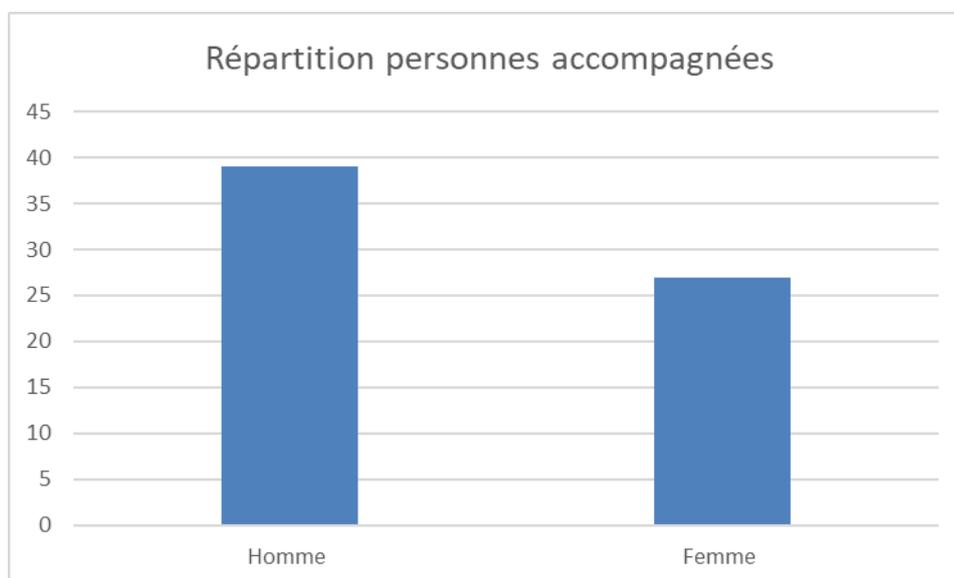
### III. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES

#### Points saillants

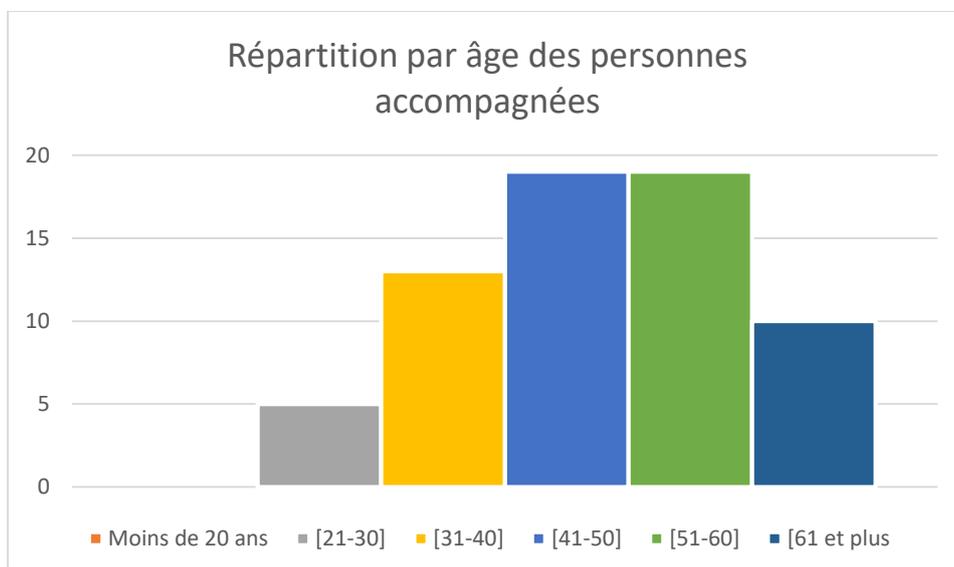
- ✓ Un public adulte en situation de handicap psychique
- ✓ Une augmentation du taux de personnes sortant d'hospitalisation
- ✓ La réalisation effective de l'activité prévisionnelle
- ✓ Des fluctuations de symptômes et une évolution des besoins qui amène à moduler l'accompagnement

#### 1. Les personnes accompagnées en 2021

##### Typologie du public



La répartition d'hommes et de femmes accompagnées (59% d'hommes et 41% de femmes) correspond à la répartition de l'année 2020 et démontre une stabilité.



La répartition par tranche d'âge met en avant que la majorité de personnes accompagnées a entre 40 et 60 ans. Il s'agit d'une population dont les troubles psychiques (apparus au début de l'âge adulte) ont eu le temps d'être traités et stabilisés.

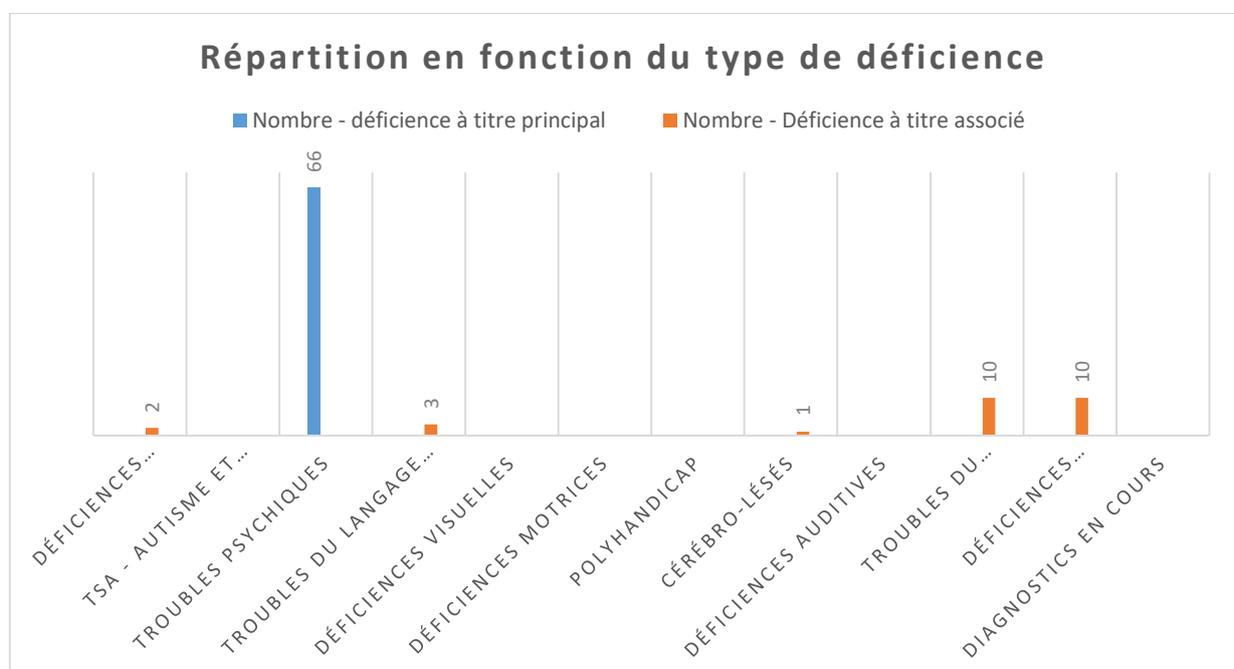
Les personnes que nous accompagnons sont sous plusieurs prescriptions médicamenteuses depuis plusieurs années. Elles sont souvent plus fatigables et développent des troubles de la santé somatique plus importants. Ces données sont à mettre en lien avec le volume d'hospitalisation dans l'année et la vigilance accrue de l'équipe quant à l'impact de la pandémie sur les personnes accompagnées en cas de contraction de la COVID-19.

Cette tranche d'âge de la population accompagnée a eu le temps d'appivoiser sa maladie grâce à l'éducation thérapeutique réalisée par les équipes sanitaires. Indépendamment des fluctuations de la maladie qui amènent nos équipes soignantes à poursuivre au SAMSAH ce travail initié le plus souvent à l'hôpital, la majeure partie des interventions paramédicales se concentrent donc sur la réappropriation par la personne accompagnée de la responsabilité de son suivi médical.

Concernant les accompagnements socio-éducatifs, ces personnes ont besoin de stabiliser une activité de jour et de se préparer progressivement au statut de personne vieillissante.

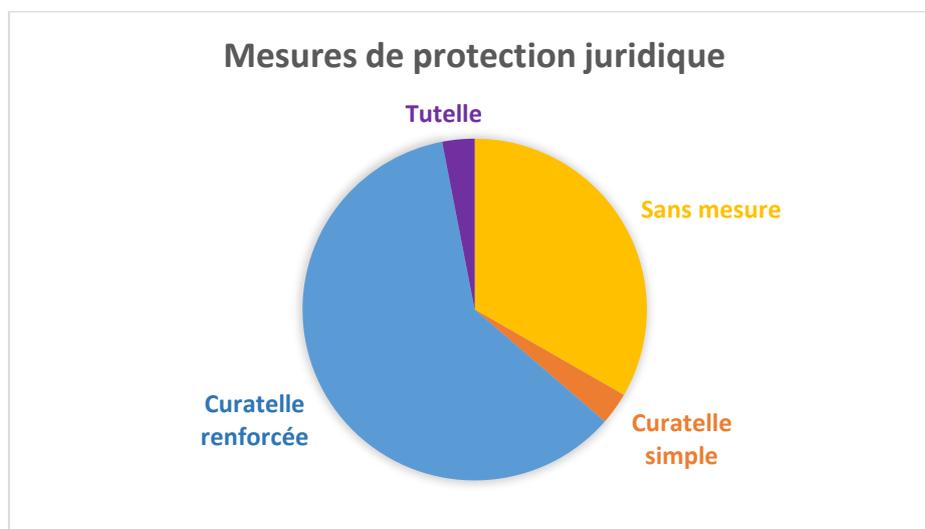
### Profil du public

Au 31/12/2021, 65 personnes (100% de l'agrément) sont ressortissantes des Hauts de Seine. 1 personne (2,17% de l'effectif total des personnes accompagnées, au-delà de l'activité-cible) est originaire d'un autre département francilien. Domiciliée dans les Hauts de Seine, le transfert de son dossier à la MDPH92 est en cours de traitement.

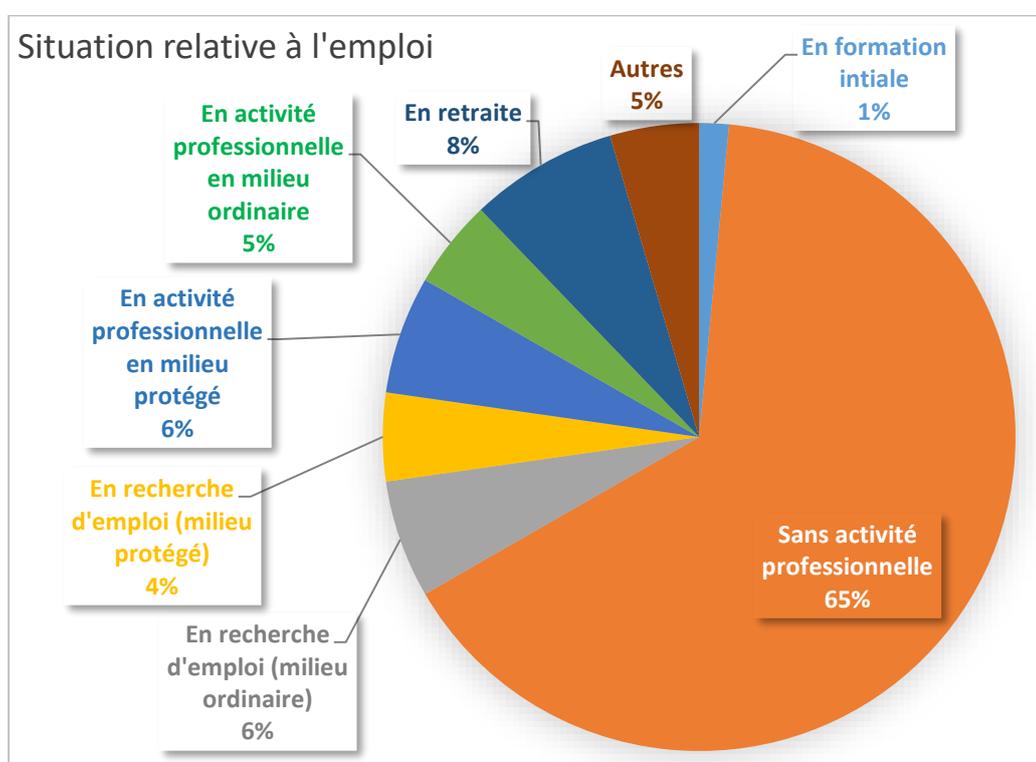


100% des personnes accompagnées présentent un handicap psychique, conformément à l'agrément d'autorisation du SAMSAH ehs.

26 de ces personnes sont porteuses d'un handicap associé qui font l'objet d'un suivi particulier par les équipes médico-sociales, dans le suivi de l'évolution des troubles de santé et dans l'accompagnement spécifique du quotidien.



Une majorité des personnes accompagnées bénéficie d’une mesure de curatelle. 33% de notre public n’a pas de mesure de protection et gère seul ses démarches administratives et la gestion du budget. Le SAMSAH intervient en soutien à la fois pour médiatiser les relations de la personne avec son curateur et pour accompagner la gestion autonome le cas échéant.



La grande majorité des personnes accompagnées est sans activité de journée. Ces personnes n’ont pas de prescription pour des activités thérapeutiques car soit n’en relèvent pas soit présentent une indisponibilité psychique ou une fatigabilité trop importante. La gestion de leur quotidien occupe alors une place suffisamment importante dans leurs préoccupations et dans leur organisation.

Cela génère un rythme de vie qui se décale et une majorité de personnes qui dort jusqu'en fin de matinée. Les accompagnements du matin sont alors principalement occupés par des accompagnements à des rendez-vous pour lesquels l'horaire n'a pas pu être choisi (rendez-vous médical ou convocation par une administration).

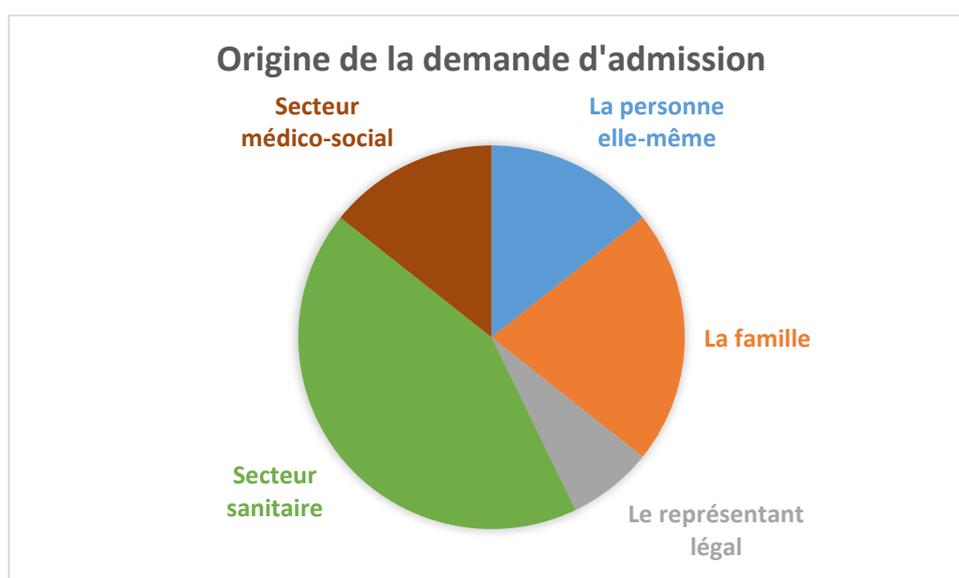
## 2. Les admissions

Nous considérons ici le nombre de demandes formulées suite à l'obtention de la notification d'orientation, soit 14 dossiers en 2021. 100% des demandes ont reçu une réponse avant le 31/12/2021.

Sur ces 14 demandes :

- 2 personnes sont entrées dans le processus d'admission formalisé par un premier rendez-vous et entraînant l'inscription dans la file active. Parmi celles-ci, 1 personne a été admise et a signé un DIPC. Soit un taux d'admission de 1,54% de l'effectif total et de 7,14% des demandes réceptionnées.
- 2 personnes n'ont pas donné suite aux sollicitations du SAMSAH.
- 1 personne a reçu un refus à l'initiative du SAMSAH pour raison de troubles incompatibles avec l'agrément du service.
- 9 demandes ont été placées sur liste d'attente.

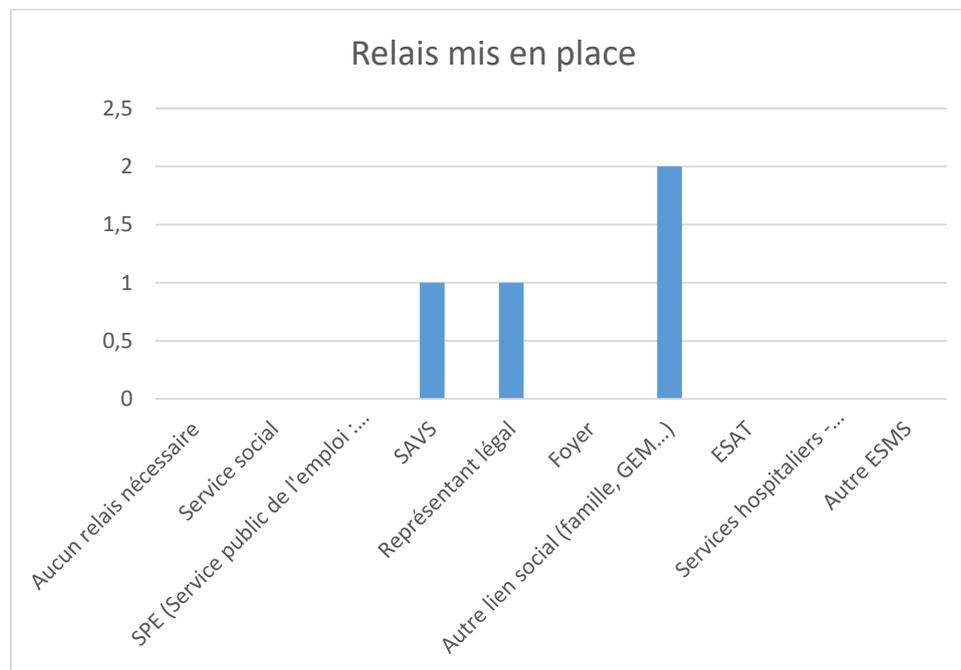
64,28% des dossiers reçus alimentent la liste d'attente et génèrent pour des personnes une attente de solution sans délai prévisible.



La part de demande d'admission émanant du secteur sanitaire atteint 43% des dossiers reçus. En effet, le SAMSAH constate une augmentation des dossiers envoyés par les services sociaux des hôpitaux psychiatriques et des centres médico-psychologiques. Cela est consécutif d'une part de la démarche d'inclusion engagée par l'hôpital, d'autre part des conventions de partenariat qui nous lient et des contacts réguliers qui animent nos services respectifs.

### 3. Les personnes sorties en 2021

Deux personnes sont sorties du SAMSAH au cours de l'année.



Une personne a quitté le SAMSAH à sa demande. Il a fait le lien entre le service et sa famille qui maintient une vigilance suite à l'arrêt des visites médico-sociales à domicile.

L'autre sortie du SAMSAH est consécutive à une réorientation en SAVS. La personne concernée a réalisé un de ses objectifs en intégrant un Centre d'Activité de Jour et ainsi gagné en confiance en lui et en autonomie. Cette sortie a été l'occasion de réunir l'ensemble des intéressés (famille, SAMSAH et SAVS) autour de la personne, en renforçant ainsi son pouvoir d'agir lors de son projet de réorientation.

### 4. L'activité

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Total journées</b>	<b>18 289</b>	<b>17 574</b>	<b>16 699</b>	<b>18 079</b>	<b>18 613</b>	<b>18 546</b>	<b>17 598</b>	<b>22 859</b>	<b>24 241</b>
<b>Taux occupation</b>	<b>100,17%</b>	<b>96,30%</b>	<b>93,15%</b>	<b>99,79%</b>	<b>102%</b>	<b>101,60%</b>	<b>96,43%</b>	<b>96,09%</b>	<b>102,17%</b>

Le taux d'occupation pour l'année 2021 correspond aux attendus de 100% et dépasse légèrement cette cible pour atteindre 102,17%. Ainsi, le SAMSAH compte davantage de journées d'accompagnement réalisées que le nombre de journées théoriques.

	2020	2021	Evolution %
Nb de personnes signataires d'un DIPC au 31/12	65	65	0%
Nb de personnes en situation d'admission au 31/12	65	66	1,54%
Nb total de personnes accompagnées sur l'année	71	69	- 2,82%
Nb de personnes entrées	13	1	- 92%
Nb de personnes sorties	6	2	- 66,67%
Taux d'occupation	96%	102.17%	6,43%

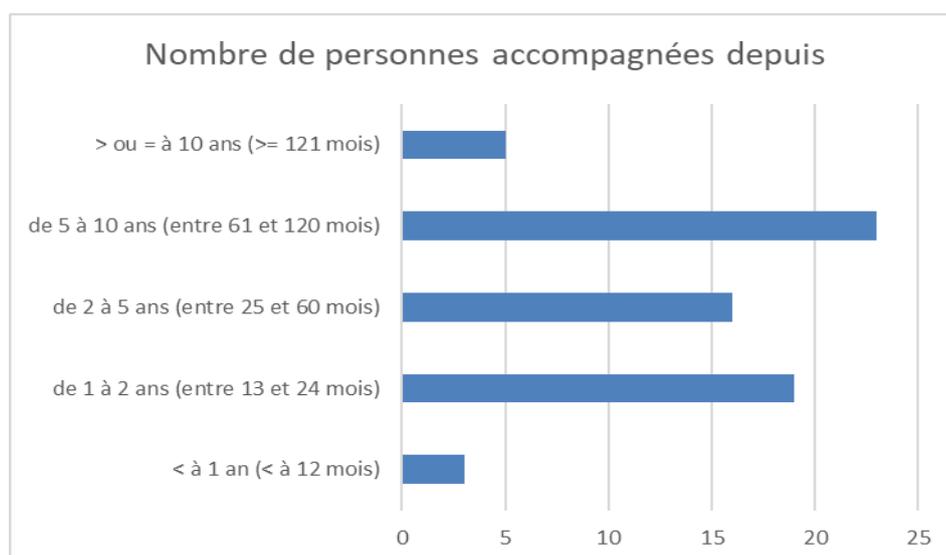
Au cours de l'année 2021, Le SAMSAH a accompagné 69 personnes.

Au 31 décembre 2021, l'effectif de personnes accompagnées signataires d'un DIPC est de 65. Une personne dispose d'un avis favorable à l'admission et reste dans l'attente de signature de son DIPC et d'une admission prévue début 2022, portant à 66 la capacité installée fin 2021.

Depuis la dernière extension d'agrément (15 places en 2019 avec une réalisation effective des admissions entre 2019 et 2020), la comparaison du nombre de personnes accompagnées au 31/12 sur deux années permet d'identifier que l'activité s'est stabilisée.

Le taux de rotation s'élève à 2,27% en considérant le nombre d'admissions et de sorties. Ce chiffre correspond à un taux faible qui participe à pointer le nombre important d'admissions réalisées en 2020 et le volume d'accompagnements récents.

Les personnes qui sont sorties du SAMSAH en 2021 présentent une durée moyenne d'accompagnement de 6,5 ans. En considérant l'ensemble des personnes accompagnées au 31 décembre 2021, la durée moyenne d'accompagnement depuis l'admission au service est de 5 ans et se répartit ainsi :

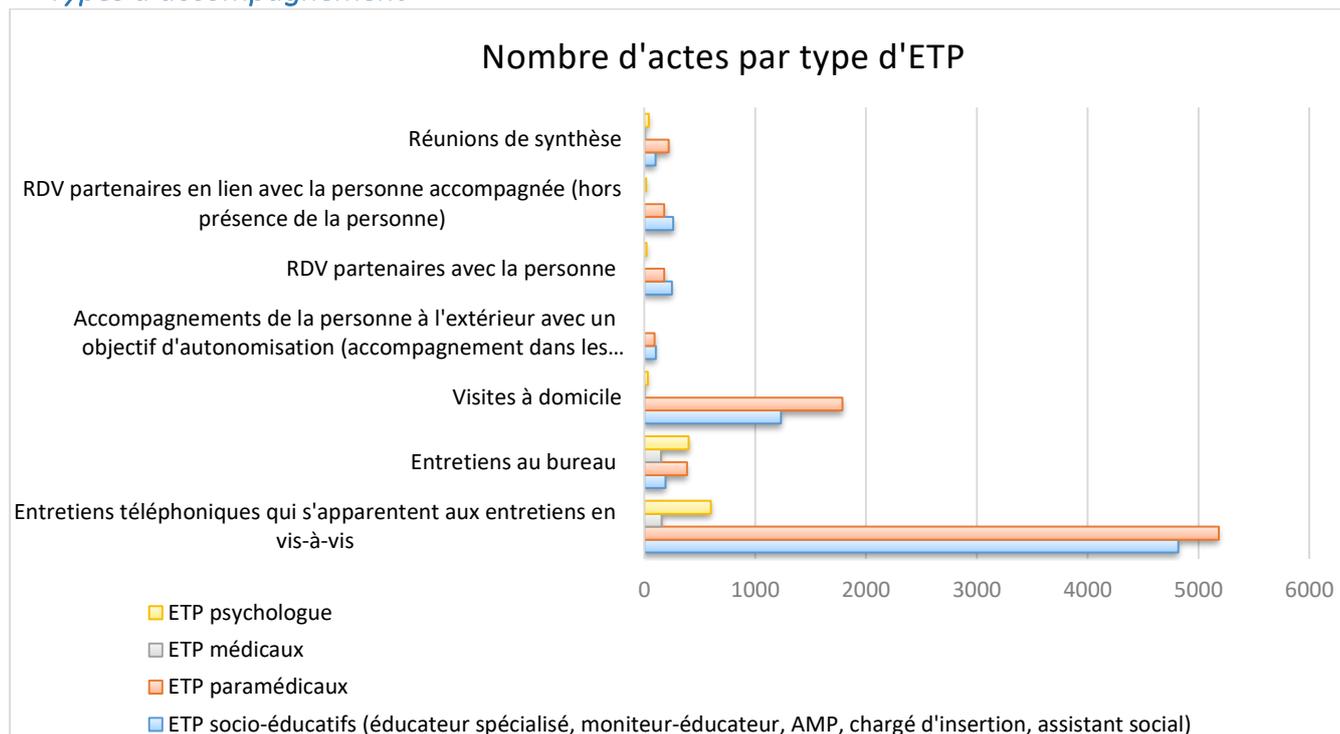


Le nombre important de personnes accompagnées depuis 1 à 2 ans correspond au pic des admissions de l'extension de 15 places obtenue en 2019.

## 5. Les modalités d'accompagnement

Le SAMSAH comptabilise 16401 actes d'accompagnement, soit une moyenne de 4,55 actes par semaine et par personne accompagnée. Ce volume d'accompagnement a été rendu possible grâce à l'organisation précise des antennes en sous-effectif, les renforts d'intérimaires et la mobilisation des professionnels présents.

### Types d'accompagnement



L'importante majorité des actes réalisés par téléphone (65,58%) est due :

- à la conséquence des rendez-vous en distanciel réalisés pendant les périodes de confinement,
- à la poursuite des actes d'accompagnement malgré la contraction de la COVID-19 par les personnes,
- aux modalités d'accompagnement adaptées relativement au déficit de personnel.

### Suivi médical

Les médecins du SAMSAH ont réalisé un accompagnement médical par le biais de :

- 150 entretiens présents dans les locaux du service,
- 156 entretiens téléphoniques.
- 2 visites à domicile
- 8 réunions de synthèse

Ces entretiens concernent :

- ✓ 26% de personnes rencontrés fréquemment (entre 7 et 10 visites par an).
- ✓ 12% de personnes rencontrées régulièrement (entre cinq et six fois),
- ✓ 20% de personnes qui ne viennent que si elles sont accompagnées par un membre de l'équipe (1 à 2 visites par an).

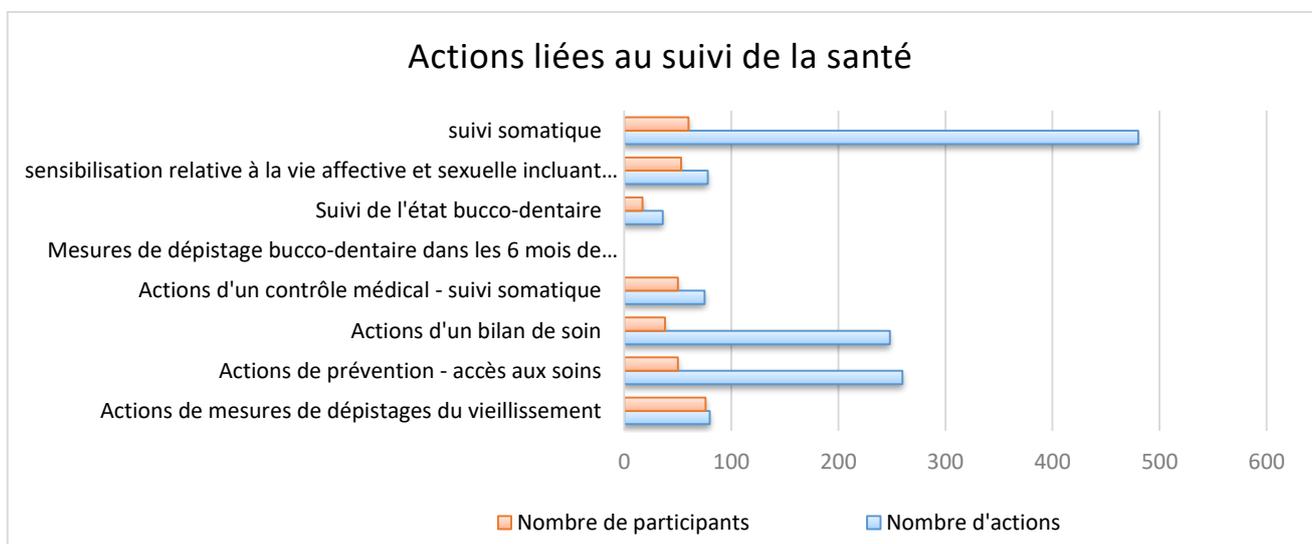
16% usagers n’ont pas été vus en présentiel par le médecin (soit par refus de leur part, soit par difficulté à se déplacer).

Nous envisageons de privilégier l’instauration d’une visite médicale par les médecins psychiatres du service tous les six mois au minimum, soit par accompagnement, soit par une visite à domicile du médecin.

L’accompagnement médical a également été réalisé par les professionnels médico-sociaux qui se mobilisent pour faciliter l’accès à l’hospitalisation puis le retour à la vie habituelle. Ils favorisent le contact avec le secteur hospitalier et maintiennent le lien avec la personne pour préparer sa sortie.

Nombre de journées d’hospitalisation psychiatrique	1 069
Nombre de journées d’hospitalisation somatique	108
<b>TOTAL JOURNEES D'HOSPITALISATION</b>	<b>1 177</b>

En 2021, le nombre de journées d’hospitalisation s’élève à 1 177 contre 781 en 2020. Nous constatons donc une augmentation de 50,70% des journées d’hospitalisations que nous mettons en lien avec les répercussions de la crise sanitaire sur les personnes accompagnées : la limitation de l’accès aux lieux de soins ambulatoires, l’environnement anxiogène et la restriction des liens sociaux ont laissé plus de place à l’expression des symptômes et au besoin de soin.



En parallèle du suivi psychiatrique, les actions d’accompagnement à la santé réalisées en 2021 concernent principalement le suivi somatique des personnes. En effet, leur fragilité et leurs troubles associés génèrent des actions de prévention, de soin et d’accompagnement aux rendez-vous, portées par l’équipe paramédicale.

### Les thèmes d’accompagnement abordés

Les projets d’accompagnement du SAMSAH sont rédigés suite à des entretiens favorisant l’élaboration par la personne accompagnée.

Les domaines d’accompagnement sont :

- Santé
- Vie culturelle et loisirs
- Administratif
- Accès aux droits et citoyenneté
- Budget
- Lien social
- Activité de jour
- Logement
- Hygiène
- Réseau

### Les PAP

53 projets d'accompagnement ont été rédigés en 2021, soit 1 nouveau projet et 52 réactualisations. Laissant 20% de projets en attente de réactualisation après le 31/12.

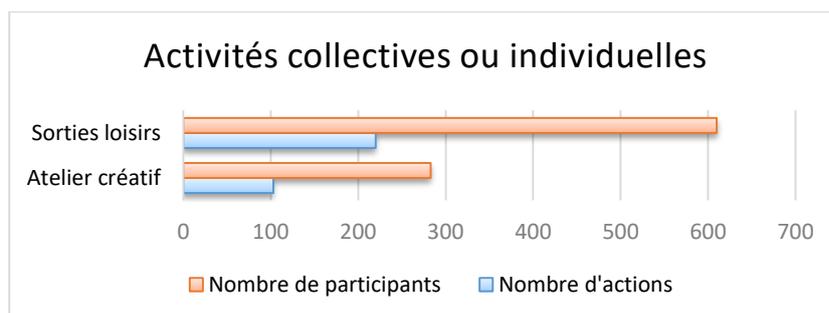
L'organisation du service, au regard des vacances de poste, a privilégié le maintien des accompagnements à la fréquence de renouvellement des projets personnalisés. L'objectif d'un taux de 100% de projets réactualisé est maintenu, avec le projet de le réaliser dès 2022.

### Les séjours extérieurs

La crise sanitaire n'a pas permis l'organisation de séjours par le SAMSAH. Cependant le service a sollicité l'émergence de projets individuels et en a soutenu la réalisation effective.

Nombre de journées pour les séjours en famille	200
Nombre de journées pour les périodes de vacances (séjours adaptés)	183
<b>TOTAL DES JOURNEES DE SEJOUR</b>	<b>383</b>

### Les animations



Autant que la réglementation sanitaire l'a permis, le SAMSAH a maintenu ses activités favorisant le lien social, l'accès aux loisirs et à la culture et la réalisation de soi.

La jauge du nombre de participants a par moments été réduite ainsi que la variété d'animations proposées.

A l'instant de la rédaction de ce rapport correspondant à une accalmie de la crise sanitaire, nous constatons une forte diminution de la participation des personnes aux animations collectives que nous organisons. La conséquence sociale des restrictions de contact sur les personnes que nous accompagnons perdure jusqu'à ce jour.

## **6. Le maintien du lien avec les familles et proches**

L'accompagnement à la vie sociale réalisé par le SAMSAH comprend si besoin un soutien au lien entre la personne et sa famille. Nous respectons le choix de la personne au sujet de ses propres relations avec sa famille. Ainsi le SAMSAH soutient :

- L'expression de la personne et sa communication avec sa famille
- La régularité des contacts
- L'organisation de séjours en famille, y compris de voyages à l'étranger pour des événements familiaux.

Compte tenu des modalités d'accompagnement de personnes adultes qui vivent dans leur propre logement, le SAMSAH ne s'adresse aux familles qu'à condition d'y être introduit par la personne elle-même. Nous constatons que nous ne disposons pas jusqu'à ce jour de document mentionnant l'accord des personnes accompagnées pour que nous communiquions des informations relatives à l'association, au SAMSAH ou à l'accompagnement de leur proche. Nous mettons donc en œuvre à partir de décembre 2021 le projet de recueil de ces éléments auprès des personnes accompagnées.

Des réunions familiales ont été réalisées dans nos locaux ou en visio-conférence au nombre de 6 au bénéfice de 5 personnes accompagnées.

## IV. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

### Points saillants 2021

- ✓ Une démarche renforcée au niveau associatif depuis 2019
- ✓ Le début de la répercussion au niveau du service
- ✓ L'orientation de l'accompagnement pour favoriser le rétablissement

#### 1. L'organisation de la démarche qualité

Avec l'appui du service Mission Qualité de Nexem, ehs a initié en 2019 la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche a été ralentie au cours de l'année 2020.

Un manuel Qualité a été élaboré en mars 2021, venant fixer les modalités de travail et le cadre de cette démarche. Un comité de pilotage est constitué d'un Administrateur de l'association, de la direction générale et des cadres de direction de l'association.

Dans la suite de l'élaboration du manuel Qualité, un Plan d'amélioration de la qualité (PACQ) est en cours d'élaboration : appuyé sur un PACQ pour l'ensemble de l'association et une déclinaison de PACQ par services et établissements. Ils intégreront toutes les dimensions de la qualité, y compris celles relatives à l'accompagnement des personnes, ainsi que les questions de ressources humaines, de procédures internes.... Ils seront finalisés au cours de l'année 2022.

En lien avec l'évolution actuelle de l'évaluation des établissements sociaux et médicaux sociaux, **espoirance hauts de seine** s'est engagée dans cette démarche d'évaluation pour en déployer sa mise en œuvre fin 2022-début 2023 et qui repose sur :

- Un comité de pilotage constitué des cadres de l'association, la direction générale et un administrateur ;
- Des indicateurs recueil des données
- Plans d'amélioration continue de la qualité pour chaque service / établissement de l'association
- Revue trimestrielle et/ou semestrielle des indicateurs
- Rapports d'activités annuels intégrant les indicateurs Qualité

#### 2. La mise en œuvre du dispositif d'évaluation

La dernière évaluation interne du SAMSAH a été réalisée en mai 2016. Nous identifions que la version du rapport la plus aboutie est incomplète.

La dernière évaluation externe a été finalisée le 31/01/2021.

A ce jour nous sommes dans l'attente des arrêtés de programmation pour planifier la démarche de déploiement des outils qui seront fournis par la HAS. Dans ce délai, le SAMSAH met en œuvre le suivi des recommandations qui émanent de sa dernière évaluation externe ainsi que la démarche d'amélioration continue en lien avec le manuel qualité développé au niveau associatif.

### 3. Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques

- ✓ plan bleu / Plan de reprise et de continuité d'activité → mis à jour en 2021
- ✓ événements indésirables dont graves → 0 EIG déclarés en 2021
- ✓ Recueil des plaintes et réclamations, des insatisfactions → 1 plainte reçue en 2021, dont 1 traitée.
- ✓ Bienveillance → La formation de l'intégralité des professionnels à l'accompagnement axé rétablissement en 2021 a initié des actions de réflexion sur la bienveillance qui seront mis en œuvre en 2022
- ✓ Document unique d'évaluation des risques professionnels réactualisé en février 2021 → celui-ci comporte 18 actions d'amélioration, parmi lesquelles 7 actions réalisées + 2 nouvelles actions non prévues.

### 4. Le suivi de la mise en œuvre des droits des usagers

- ✓ Recueil de la satisfaction et participation – questionnaire ehs – 10 personnes accompagnées au SAMSAH ont participé, soit 15,38%
- ✓ L'instance de participation des usagers prend la forme de questionnaire annuel. En 2021 pour compléter la participation au questionnaire, 11 réunions d'usagers ont eu lieu au sujet de l'organisation des temps collectifs.
- ✓ Le livret d'accueil / réactualisation janvier 2020
- ✓ La charte des droits et libertés → affichage réalisé et vérifié en septembre 2021
- ✓ Le règlement de fonctionnement → actualisation en février 2020
- ✓ Le contrat de séjour → Actualisation du DIPC en septembre 2021
- ✓ Le projet d'établissement → L'actualisation a été réalisée en mars 2020 mais l'aboutissement du travail du service n'a pas été porté à validation du conseil d'administration. A partir de septembre 2021, un nouveau chantier de mise à jour du projet de service se met en place pour une réalisation effective en 2022 et une finalisation du document en septembre 2022.
- ✓ Personnalisation de l'accompagnement → 80% de réactualisations effectives en 2021

### 5. Le plan d'amélioration continue de la qualité - PACQ

#### 1. Ce qui a été fait au regard des préconisations des dernières évaluations – interne / externe

Le Plan d'Amélioration Continu de la Qualité n'a pas été actualisé ces dernières années. La création d'un outil de suivi, l'organisation de son renseignement et de sa mise à jour sont nécessaires. Ce travail initié fin 2021 sera finalisé en 2022.

#### 2. Ce qui a été fait en 2020 et 2021 au regard de la crise sanitaire

Le SAMSAH a modifié son fonctionnement au rythme de l'évolution de la réglementation et des préconisations sanitaires.

- ⇒ Début du plan d'action qualité qui s'alimentera au fur et à mesure
- ⇒ Accompagnement à la vaccination
- ⇒ Ajout du risque sanitaire spécifique dans le DUERP

- ⇒ Rédaction de protocoles
- ⇒ Limitation du nombre de personnes aux activités collectives
- ⇒ Réorganisation des bureaux, création d'un espace d'entretien, travaux d'aération
- ⇒ Organisation de l'accompagnement en distanciel

### *La démarche Rétablissement et place de l'utilisateur*

Depuis 2020, **espoir hauts de seine** est engagée dans une démarche d'orientation de ces pratiques au regard du paradigme du *Rétablissement*.

Souhaitant rendre opérant ce virage qui nécessite de réinterroger nos références institutionnelles et organisationnelles, ehs a décidé d'accompagner collectivement l'ensemble de ses équipes vers un changement de pratiques et de posture professionnelle. Aussi, un processus de formation continue est engagé, tant par l'apport de connaissances fondamentales (formation socle universelle de 3 jours) que par une formation technique (approches et outils), en passant par un portage associatif des objectifs d'évolution, et de mesure des effets de ces changements.

Ainsi, et malgré un retard pris en raison de la crise sanitaire traversée ces 18 derniers mois, un cycle de formation a débuté en juin 2021 auprès de l'ensemble des cadres de l'association, qui sera décliné auprès de tous les professionnels, au cours du dernier trimestre 2021.

Ce processus de formation constitue le socle d'une démarche de prise de recul et de réflexion sur l'accompagnement proposé auprès des personnes en situations de souffrance psychique, notre juste place, et leur capacité à définir et se saisir de leur propre projet de vie. Ceci de sorte à en tirer une source de croissance au service de la qualité de nos accompagnements et de la satisfaction des personnes accompagnées.

Participation des salariés à la formation 3 jours rétablissement : 18 professionnels dont 5 cadres

### *La consultation des personnes accompagnées – questionnaire-observatoire*

Dans le cadre de sa démarche Qualité, ehs s'engage dans la consultation des personnes qu'elle accompagne au sein de ses services, au sein du SAMSAH. Un questionnaire de satisfaction des personnes accompagnées a été élaboré et sera transmis à l'automne 2021 à l'ensemble des personnes accompagnées. Ce questionnaire touche l'ensemble des services proposés, accompagnement, vie quotidienne, souhaits des personnes ...

Dans le même temps, les aidants ou proches des personnes accompagnées pourront elles aussi s'exprimer avec un questionnaire de satisfaction.

La restitution de cette enquête large sera la base de travail sur l'actualisation du projet de service afin d'intégrer dans nos pratiques et fonctionnements l'analyse et les besoins des personnes accompagnées, exprimées par elles-mêmes.

AU SAMSAH, 10 personnes accompagnées et 8 salariés ont répondu au questionnaire.

4 temps collectifs d'accompagnement au renseignement de celui-ci ont été organisés ainsi qu'un soutien individuel à l'occasion des visites à domicile.

## La contribution des personnes accompagnées au nouveau projet associatif d'espoirance hauts de seine

Les usagers ont été sollicités à contribuer à l'élaboration du projet associatif. Aucune personne accompagnée au SAMSAH n'a répondu favorablement à cette invitation.

## V. EQUIPES ET ORGANISATION DU TRAVAIL

### Points saillants

- ✓ Une équipe sinistrée par le nombre de postes vacants
- ✓ Des professionnels formés et mobilisés

### 1. Le personnel

Les prestations du SAMSAH ont pour objectif d'aider les personnes à la réalisation de leur projet de vie. Cette mission est réalisée par une équipe constituée de professionnels para-médicaux (infirmiers et aides-soignants), socio-éducatifs (assistant de service social, CESF, AMP / AES), socio-culturels (animateurs), médicaux (médecins psychiatres), d'une psychologue, d'une assistante de direction, d'un ouvrier d'entretien, d'une cheffe de service et d'une directrice.

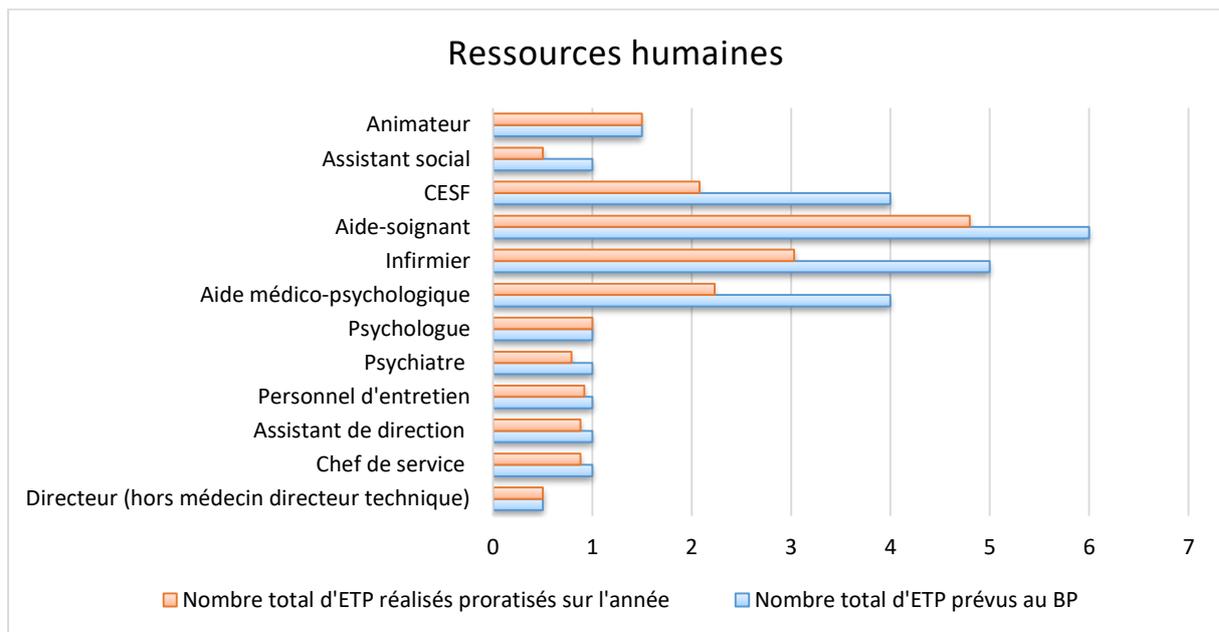
Au SAMSAH ehs, la spécialisation de psychiatre pour les médecins de l'équipe est retenu compte tenu de la particularité du public accompagné en situation de handicap psychique. En plus de leur vigilance médicale sur l'intégralité de la santé des personnes accompagnées, nos médecins psychiatres facilitent les contacts avec les équipes soignantes du secteur sanitaire et éclairent les équipes socio-éducatives sur les modulations de l'accompagnement au regard des symptômes et de la prescription médicale.

Taux de rotation du personnel	Nombre	9.2 taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	12	<b>66,67%</b>
Nb de départ dans l'année	16	
Effectifs réels au 31/12 <b>en nb de personnes</b>	21	

### Les vacances de poste

L'équipe du SAMSAH connaît un turn-over régulier mais a été marquée en 2021 par de nombreuses vacances de poste à un taux inhabituel. Celles-ci ont amené l'équipe à se réorganiser à plusieurs reprises. La régularité de l'accompagnement a pu être maintenue pour l'intégralité de l'effectif des personnes accompagnées, au prix de la réduction de la fréquence des rencontres. Les rendez-vous téléphoniques ont dû être privilégiés dès que cela était possible. Cette situation ne pouvant durer davantage, dès début 2022 des missions temporaires ont été distribuées au sein de l'équipe.

Nombre total d'ETP prévus au BP	Nombre total d'ETP réalisés proratisés sur l'année	Taux d'ETP vacants	Taux d'ETP SOINS vacants	Taux d'ETP SOCIO vacants
27	19,11	20%	26%	39,30%



### L'absentéisme

Absentéisme - hors formation	Nombre	Taux d'absentéisme
Nb total jours calendaires absences	1216	<b>17,43%</b>
Nb ETP réel au 31/12	19,11	
Nb ETP *365	6975,15	

### Concernant les difficultés de recrutement dans le secteur social et médico-social

Certains métiers du secteur médico-social sont actuellement en grande tension (infirmiers, travailleurs sociaux, CESF, assistants sociaux, aides-soignants), **espérance hauts de seine**, comme les autres associations du secteur, éprouve des difficultés de recrutement sur ces métiers. **espérance hauts de seine** s'est orientée depuis septembre 2021 vers les établissements de formation, en vue d'accueillir des salariés en contrat d'apprentissage en alternance. De plus, l'orientation choisie par l'association pour déployer un accompagnement axé vers le Rétablissement permet de mobiliser les professionnels de l'équipe et les candidats à l'embauche autour d'un projet innovant et dynamique.

## 2. Formation des équipes

Formation des professionnels réalisées en 2021			
Fonction occupée	Intitulé de la formation	Nombre de participants	Organismes de formation
Médico-social	Syndrome Diogène	16	AFAR
Médico-social	Initiation à la systémie	8	IRTS
Médico-social	Rédaction projet d'accompagnement	4	IRTS
Médico-social	Synthèse oral/écrit orthographe	1	IRTS
Médico-social	Communiquer avec l'expr.troubles psy	3	IRTS
Médico-social	Tutorat nouveau salarié	3	IRTS
Médico-social	Gestion de violence	6	IRTS
Médico-social	Vie sexuelle et affective	3	IRTS
Médico-social	Rétablissement (pers. Ressource)	8	Indépendant
Médico-social	Entretien motivationnel (pers. Ressource)	2	Indépendant
Ouvrier d'entretien	Bilan de compétences	1	COM-C formation
Médico-social	Initiation à l'accompagnement axé rétablissement	13	Indépendant
Cadre hiérarchique	CAFDES	1	ARIF social
Total		69	

Le plan de formation est décliné tous les ans auprès des équipes. Il intègre la dimension de formation individuelle et la formation collective, au regard des compétences identifiées au cours des entretiens professionnels annuels.

L'équipe bénéficie de la formation Rétablissement, cette formation de 3 jours est prévue de façon annuelle, pour que les nouveaux professionnels rejoignant l'association ehs puissent être formés dans l'année de leur arrivée.

Les axes prioritaires du plan de formation 2022-2023 et 2024 sont aussi portés sur les formations aux approches et connaissances favorisant la posture Rétablissement, et les outils de réhabilitation psycho-sociale, notamment :

- Communication non violente,
- Directives anticipées incitatives en psychiatrie,
- Initiation du développement du pouvoir d'agir,
- Droits des usagers en psychiatrie,
- Entretien motivationnel

En complément, une formation sur les personnes souffrant de trouble du spectre autistique (TSA) sera prévue pour 2022 pour les salariés de l'équipe intéressés à diversifier leurs techniques d'accompagnement au regard de ce public déjà parfois accompagné.

Par ailleurs, l'équipe bénéficie de groupes d'Analyses des pratiques professionnelles mensuelles. Afin d'être en concordance avec l'approche Rétablissement, ces groupes d'analyses des pratiques seront animés dès janvier 2022 par un intervenant extérieur formé à cette approche.

## VI. MODALITES DE TRAVAIL EN PARTENARIAT

### Points saillants

- ✓ Un réseau élargi pour favoriser l'accès au bien-être, aux loisirs et à la culture
- ✓ Des partenariats renforcés avec les résidences accueil et les équipes sanitaires de proximité

### 1. Développement de nouveaux partenariats

L'activité 2021 n'a pas permis de développer de nouveaux partenariats mais le réseau s'est élargi par la collaboration avec de nouveaux intervenants extérieurs (centre équestre, socio-esthéticienne, association de soutien à la parentalité) et des contacts pour élargir nos propositions d'animations en lien avec les communes d'implantation (réfèrent handicap Nanterre)

### 2. Maintien et consolidation des partenariats existants

Partenariats avec	Nombre	Préciser les actions menées et les moyens mis en œuvre
<b>Professionnels de santé libéraux</b>	6	favoriser l'accompagnement médico-social, l'insertion et la continuité des soins, rencontre de coordination,
dont formalisés par une convention	3	
<b>Services hospitaliers</b>	2	Favoriser la continuité de parcours entre le domicile et l'hospitalisation
dont formalisés par une convention	2	
<b>Etablissements et services médico-sociaux</b>	41	CMP de proximités, EPS ERASME: favoriser l'accompagnement médico-social, l'insertion et la continuité des soins, rencontre de coordination,
dont formalisés par une convention	37	
<b>Centre de ressource, centre de référence, équipe relais</b>	7	EDAS, CCAS, faciliter l'accès aux droits
dont formalisés par une convention	1	
<b>ASE - Protection de l'enfance</b>	2	Soutien à l'expression et à la compréhension pour les personnes accompagnées en situation de parentalité
dont formalisés par une convention		
<b>Autre secteur social</b>		
dont formalisés par une convention		
<b>Associations de représentants des usagers</b>		
dont formalisés par une convention		
<b>Autres partenariats</b>	4	GEM
dont formalisés par une convention		

18 réunions de synthèse ont été réalisées au bénéfice de 19 personnes accompagnées.

5 réunions ont eu lieu en visio-conférence, 13 ont eu lieu en CMP ou à l'hôpital.

Des appels ont été passés aux Confrères libéraux ou hospitaliers à visée de coordination, évalués à une dizaine par an.

## VII. PERSPECTIVES 2022

Les perspectives 2022 comprennent des éléments cités au fil du présent rapport ainsi que des projets distincts.

Il s'agit de :

- Poursuivre le chantier de recrutement en cours pour compléter l'équipe,
- Mettre en place l'organisation du personnel par équipe pluri professionnelle de référence et par équipe d'activité (administrative, d'animation,) sur chacune des antennes,
- Privilégier, grâce à la complétude de l'équipe, les accompagnements physiques à ceux réalisés par téléphone et réintroduire les accompagnements de confort,
- Réactualiser 100% des projets d'accompagnement dans l'année,
- Organiser pour les personnes accompagnées la proposition d'entretiens biannuels avec le médecin psychiatre du service,
- Développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées et leur participation active au fonctionnement du service,
- Mettre en place une communication à l'égard des familles avec l'accord explicite des personnes accompagnées,
- Procéder à l'élaboration et au suivi du PACQ intégrant les recommandations de l'évaluation externe et les actions prévues au DUERP,
- Organiser le suivi des dossiers informatiques sur via trajectoire
- Favoriser le renseignement des fiches EI et organiser leur suivi
- Finaliser la réactualisation du projet de service,
- Mettre en œuvre une extension accordée de 17 places.

## VIII. RESULTATS FINANCIERS 2021

### Partie I – Analyse du résultat

#### 1. Activité

L'activité est légèrement en hausse par rapport à l'objectif de 100% de l'activité fixée dans le cadre du CPOM. Celle-ci est de 102,17%. Cette activité est constatée avec une légère hausse, liée aux mouvements ordinaires du fonctionnement du service.

Capacité autorisée en nombre de places au 31/12/2021	65
Nb de personnes accompagnées présentes au 31/12/2021	66
Nb total de personnes accompagnées sur l'année 2021	68
Nombre de journées réalisées	24241
Nombre de journées théoriques	23725

## 2. GROUPE 2 : Charges de personnel

### a) Charges de personnel salarié

L'année 2021 a été marquée par un contexte de crise du secteur médico-social (crise des vocations, difficulté de recrutement, départs des professionnels) et une forte difficulté de recrutement. Le renouvellement complet de l'équipe de direction du SAMSAH au cours de cette même année a accéléré les départs des professionnels (16 départs et 12 recrutements). Sur les salariés en poste, le SAMSAH a fait face à un taux d'absentéisme élevé pour des raisons de contrats suspendus en lien avec l'obligation vaccinale contre la COVID-19 et de maladie (1 216 journée, soit 17,43%). De ce fait, le SAMSAH a fonctionné avec un sous-effectif de personnel tout au long de l'année 2021 ce qui a généré des tensions dans l'équipe, une réorganisation des modalités d'accompagnement et une économie sur les lignes budgétaires allouées aux salaires.

Absentéisme - hors formation	Nombre	taux d'absentéisme
Nb total jours calendaires absences	1216	<b>17,43%</b>
Nb ETP réel au 31/12	19,11	
Nb ETP *365	6975,15	

Taux de rotation du personnel	Nombre	taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	12	<b>66,67%</b>
Nb de départ dans l'année	16	
Effectifs réels au 31/12 <b>en nb de personnes</b>	21	

On constate les mouvements de personnel suivants :

- Un poste de psychiatre à 0.50 ETP est vacant depuis 5 mois
- Deux postes infirmiers sont vacants, un sur 9 mois et l'autre toute l'année.
- Trois postes sur six d'aides-soignants sont vacants au 31/12. Le turn over représente plus de 15 mois de vacances de postes.
- Sur les quatre postes de CESF, deux restent vacants au 31/12 mais sur l'année cela a représenté 25 mois de postes non pourvus.
- Un poste d'AMP vacant les deux derniers mois de l'année
- Le poste d'assistante sociale est à pourvoir depuis 5 mois
- Les enveloppes de remplacement d'été non pas été utilisées sur les 2 budgets.

### b) Autres charges du groupe 2

Le taux d'absentéisme a amené le SAMSAH à recourir à l'intérim pour maintenir l'activité. La dépense engagée sur l'exercice 2021 est de 112 673€ (21 161€ de personnel intérimaire non médical et 91 512€ de personnel intérimaire médical)

Les frais non prévus au budget prévisionnel décrits ci-dessus (intérim et frais de recrutement) ont été supportés par les dépenses non réalisées du fait des postes budgétés non pourvus.

La prime PEPA a pu être versée en 2021 aux salariés présents.

Face à au besoin de recrutement accru, le service a eu recours à une agence de recrutement, ce qui a amené une dépense non prévue de 26 458 € au cours de l'année.

Le compte « autres charges de personnel » présente une dépense de 59 841€, soit un dépassement de 50 804€ entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2021. Il s'agit des formations engagées auprès du personnel dans le cadre de la démarche continue de la qualité le rétablissement et l'évaluation externe financées par les fonds dédiés (voir reprise en produits).

### *c) Autres éléments relatifs aux personnels salariés*

L'année 2021 a été marquée par une aggravation de la crise du recrutement des métiers de la filière médico-sociale. *Espérance hauts de seine* a été directement impactée par cette crise, avec des difficultés importantes de recrutement, des vacances de poste plus longues et la nécessité d'un recours à l'intérim, lorsque c'était possible, pour maintenir la continuité de nos activités. Tous les établissements et services ont été touchés par ce contexte à un moment de l'année 2021.

Cette crise étant structurelle, l'Etat a pris certaines mesures de revalorisation salariale en 2021 et des nouvelles mesures pour des métiers complémentaires début 2022, sans pour autant intégrer l'ensemble des métiers de notre secteur. Afin d'anticiper notre attractivité, le bureau d'ehs du 12 avril 2022, a décidé d'intégrer dans les comptes 2021, la comptabilisation de deux provisions :

- 118 000€ de primes exceptionnelles pour les salariés non éligibles aux annonces gouvernementales, si (seraient ainsi concernés : les services généraux (agents d'entretien, de logistique, d'accueil), les services administratifs, et les cadres et psychiatres).
- 75 000€ de provision pour le versement de la prime PEPA (Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat) en 2022

Au regard des économies réalisées sur les comptes du SAMSAH en raison de cette crise, il a été décidé de comptabiliser ces provisions dans le cadre des établissements entrant dans le périmètre du CPOM.

## *3. Autres charges d'exploitation*

### *a) Groupe 1*

Le compte des achats non stockés de matières et fournitures présente des écarts importants dans l'utilisation des différents sous-groupes :

- Un dépassement de la ligne des produits d'entretien comparativement au budget prévisionnel (prévisionnel 1 254€ et réalisé 3 067€). Cette différence s'explique par l'achat nécessaire de produits virucides pour la désinfection quotidienne des points de contact dans nos locaux et dans nos véhicules, pour protéger les salariés et les personnes accompagnées.

- Une réduction de dépenses en fournitures hôtelières comparativement à l'année précédente, bien que restant supérieure au budget prévisionnel (553 €). Cette baisse des frais engagés est proportionnellement liée à l'évolution du taux d'absentéisme et aux possibilités de mise en œuvre de l'exploitation courante de la structure.

	2020	2021	Evolution de 2020 à 2021
Budget réalisé	2 894 €	1 299 €	- 45 %
Taux d'absentéisme	8,76 %	17,43 %	+ 50 %

- Une diminution des achats de fournitures médicales et pharmaceutiques, très nette comparativement à l'année 2020 et présentant une sous-utilisation du budget prévisionnel. En effet l'année 2020 a été marquée par un besoin d'approvisionnement important en éléments de protection individuelle en lien avec la crise sanitaire (masques, gants, blouses...). Le stock constitué a permis de réduire les coûts de réapprovisionnement en 2021. Les autres dépenses de fournitures médicales et pharmaceutiques sont en diminution en raison du nombre de postes médicaux et paramédicaux vacants.

	2020	2021
Budget réalisé	36 641 €	1 266 €
Taux d'ETP soins vacants		26 %

Le compte des services extérieurs met en évidence une sous-utilisation du budget alloué aux prestations à caractère médico-social (écart positif de 6 051 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2021). Bien que le volume d'activités et d'animations ait pu augmenter depuis 2020 grâce à l'allègement des restrictions sanitaires, un certain nombre de projets ont dû être reportés à 2022. C'est le cas notamment des séjours à orientation socio-éducative dont la mise en œuvre était initialement prévue pour 2021.

Le compte des autres services extérieurs met en évidence :

- Une consommation plus excessive des frais postaux et des frais de télécommunication que le budget prévisionnel n'en prévoit, soit un écart de 3 679 € en 2021. En effet, le volume des communications à distance (téléphonie et liaisons informatiques) a augmenté ces dernières années avec l'évolution des démarches en ligne et la réduction des guichets administratifs. Il se pourrait que cette ligne ait été sous-dotée, une observation fine de l'évolution des besoins est à prévoir pour permettre un rééquilibrage ultérieur.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021
Frais postaux et frais de télécommunication	18 655 €	21 217 €	24 523 €	22 334 €

- Une sous-consommation de la ligne allouée aux déplacements, missions et réceptions, bien que supérieure aux deux dernières années. Les possibilités d'enrichissement entre pairs et partenaires ont été réduites du fait de la crise sanitaire. Le budget 2021 a permis des temps de travail et de cohésion d'équipe exclusivement entre professionnels du SAMSAH ehs et en association avec le SAVS ehs.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021
Déplacements, missions et réceptions	2 342 €	1 109 €	738 €	1 029 €

- Une diminution de l'utilisation du budget alloué aux autres prestations (écart positif de 2 506 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2021), en lien avec le manque de personnel : l'attention a été portée au maintien de l'accompagnement effectif des personnes, au détriment de la régularité des autres prestations.

Cette ligne intègre dorénavant une prestation de ménage des locaux de Nanterre à une fréquence hebdomadaire par un prestataire extérieur, mise en place en octobre 2021. Nous attendons de ce nouveau fonctionnement un meilleur entretien et une diminution des frais de réparation et d'entretien.

### b) Groupe 3

Le budget 2021 présente une diminution des dépenses de location immobilières comparativement aux deux années précédentes, laquelle génère un écart de 9 672 € entre le budget prévisionnel et réalisé 2021. Les frais de location de parking sont plus élevés du fait de l'augmentation du tarif par le prestataire. Cependant la sécurisation des véhicules reste indispensable. Le montant du loyer des locaux a diminué, du fait de l'emménagement de l'antenne sud dans les locaux de Bagneux en 2019 et la fin de la location des bureaux de Fontenay aux Roses. En 2021, le SAMSAH a bénéficié d'une remise de loyer à titre commercial pour les locaux de Nanterre en raison d'importantes dégradations de nos locaux et de nuisances subies en lien avec des travaux réalisés à l'étage supérieur.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021
<b>Locations immobilières</b>	69 186 €	76 308 €	64 251 €	59 514 €
Location immobilières	97 319 €	71 604 €	59 184 €	54 252 €
Location parking	1 867 €	4 704 €	5 067 €	5 262 €

L'utilisation des lignes allouées à l'entretien et aux réparations des biens immobiliers et des biens mobiliers présentent un relatif équilibre (la différence entre ces deux lignes est de 930€). Le dépassement du budget prévisionnel s'explique par le remplacement des radiateurs de l'antenne de Bagneux dans l'objectif du confort des salariés et la projection d'économies d'énergie à venir.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2021	Ecart
Entretiens et réparations sur biens immobiliers	0	3 133 €	- 3 133 €
Entretiens et réparations sur biens mobiliers	12 705 €	10 502 €	+ 2 203 €

Les entrées d'immobilisations en 2021 concernent les éléments suivants :

- L'acquisition de 6 fauteuils médicaux adaptés au confort des personnes en surpoids. Cet équipement permet un accueil plus agréable des personnes qui viennent en rendez-vous dans nos locaux.
- Un logiciel de gestion des planning (Planning Next), dont les frais d'acquisition sont répartis de manière égale sur les budgets de l'ARS et du Conseil Départemental. Celui-ci est en cours de développement sur nos services et doit permettre une gestion facilitée et un accès direct pour chacun des salariés.
- Des ordinateurs en renouvellement d'équipements anciens concernant les budgets de l'ARS et le Conseil Départemental, en développant l'utilisation de matériel portable, plus optimal au vu de la mobilité des professionnels.
- Le renouvellement du copieur de l'antenne de Nanterre,
- Le renouvellement d'un véhicule de petite taille, facilitant le stationnement lors de visites à domicile.

ARS		
Logiciel planning next	30/09/2021	1680,00
Ordinateur portable hp	01/07/2021	1560,00
Fauteuil médical	25/05/2021	8298,00
Conseil départemental		
Logiciel planning next	30/09/2021	1680,00
Renault twingo	28/01/2021	12834,00
Copieur HP	01/04/2021	4741,20
Ordinateur asus	01/07/2021	4530,00
Ordinateur portable hp	01/07/2021	888,00

#### 4. Produits de la tarification

Les produits sont marqués par une hausse de la tarification de 7 800€ correspondant à :

- CNR autotest pour 700€
- Mesure nouvelle pérenne lois SEGUR : 4 100€
- Régularisation CNR 2020 prime Covid non reçue de 3 000€

#### 5. Produits autres que ceux de la tarification

On constate un dépassement de 25 000€ correspondant aux remboursements d'indemnités journalières de la CPAM.

Deux reprises ont été comptabilisées :

- 50 900€ suite à la reprise de fonds dédiés
- 18 600€ suite à la vente de 7 véhicules

## ***Partie II – Synthèse du résultat***

### ***1. Détermination du résultat au titre de l'exercice N***

Le résultat comptable de l'exercice affiche un résultat excédentaire à hauteur de 49 094€ dont 4 823€ pour le forfait soins.

### ***2. Proposition de l'affectation du résultat de l'exercice N***

Après intégration du résultat N-2 de 3 000€ dédiés au financement de l'acquisition du local de Garlande, le résultat administratif de l'exercice est excédentaire de 52 094€ pour la partie conseil départemental.

Nous proposons d'affecter le résultat en report à nouveau pour être dédiés à la montée en compétences des équipes avec des formations Rétablissement hors plan de formation.