

2020

# RAPPORT D'ACTIVITE



DIRECTION SPECIALISEE DES  
FINANCES PUBLIQUES POUR  
L'ASSISTANCE PUBLIQUE AUX  
HOPITAUX DE PARIS

MISSION CONTROLE DE GESTION ET EXPERTISE  
RECOUVREMENT (MCGER)

# TABLE DES MATIERES

<b>Table des matières.....</b>	<b>2</b>
<b>Le Mot du Directeur.....</b>	<b>3</b>
<b>Généralités .....</b>	<b>4</b>
<b>Le Recouvrement de Recettes sur Particuliers .....</b>	<b>5</b>
L'accueil des usagers.....	5
Recouvrement Amiable des Particuliers.....	5
Le Recouvrement Contentieux des Particuliers .....	6
Recouvrement Spécialisé.....	6
Pour le service des Huissiers.....	6
Héberges et Aide Sociale.....	7
<b>Le Recouvrement des Recettes sur Organismes.....</b>	<b>7</b>
Encaissement des Organismes et des Tiers Détenteurs .....	7
Recouvrement Contentieux des Organismes et des Tiers Détenteurs.....	8
<b>Le Paiement des Dépenses .....</b>	<b>9</b>
Service Facturier .....	9
Règlement de la Dépense .....	9
Recettes Affectées à la Recherche .....	10
Contrôle de la Paie des agents de l'AP-HP et Dépenses Diverses .....	10
<b>La Tenue de la Comptabilité .....</b>	<b>11</b>
Trésorerie, Régies et Comptabilité de l'Etat .....	11
Comptabilité de l'AP-HP .....	11
<b>Ressources Informatiques.....</b>	<b>12</b>
<b>Mission départementale risques et audit .....</b>	<b>12</b>
AUDIT : Bilan d'exécution du programme d'audit 2020 et faits marquants .....	12
RISQUES : Bilan du programme de la maîtrise des risques et qualité comptable 2020 .....	12
<b>Mission Contrôle de Gestion et Expertise du Recouvrement (MCGER).....</b>	<b>13</b>
<b>Nos Moyens.....</b>	<b>13</b>
Ressources Humaines .....	13
La Formation Professionnelle.....	14
Les Ressources Budgétaires – la Sécurité – l'Assistant de Prévention.....	14

## LE MOT DU DIRECTEUR



L'année 2020 revêt un caractère tout à fait exceptionnel pour la direction spécialisée des finances publiques de l'AP-HP. L'apparition de la pandémie et le confinement qui a suivi ont été des défis majeurs pour notre direction en charge de l'exécution des opérations financières du plus grand établissement Hospitalier de France.

Dans ce contexte inédit, nous avons dû nous mobiliser et nous adapter pour pouvoir assurer la continuité du service (le paiement des dépenses et notamment les paies des agents de l'AP-HP puis l'encaissement des recettes) et répondre au mieux aux attentes des usagers qui ont continué de nous solliciter.

Ainsi, un plan de continuité de l'activité des services de notre direction a été déclenché le 16 mars 2020 et un plan de reprise d'activité lui a succédé le 11 mai 2020. Une grande partie des personnels de notre direction s'est trouvée contrainte de quitter son lieu de travail habituel pour rejoindre son domicile et se mettre en position de télétravailleur.

Cette nouvelle organisation du travail a nécessité une mobilisation importante du Pôle Pilotage et ressources pour accompagner les

personnels dans un exercice inhabituel de leurs missions. L'arrivée progressive de nouveaux postes informatiques nous a permis d'atteindre un taux élevé de personnels en télétravail, permettant ainsi à notre direction de répondre aux sollicitations exceptionnelles des services de l'AP-HP, tout en maintenant un haut niveau de résultats sur les différents secteurs d'activité.

L'année 2020 aura aussi été marquée par la création du Pôle recouvrement. Cette évolution des organisations annoncée à la fin de l'année précédente s'est concrétisée, et devrait pouvoir in fine conforter nos bons résultats en matière de recouvrement et permettre de répondre aux attentes de l'AP-HP, alors même que les perspectives économiques au regard du contexte sanitaire nous obligent à rester pleinement mobilisés et efficaces dans le recouvrement des recettes.

Cette période hors-normes nous a bousculé dans nos habitudes et dans nos certitudes. Si elle a mis en exergue notre capacité à assurer la continuité de nos missions et à obtenir des résultats très honorables avec des modes opératoires « dégradés », elle a pu aussi être source d'inquiétudes et laisser apparaître certaines fragilités.

L'année qui s'ouvre, pour peu que le contexte sanitaire le permette, sera l'occasion pour nous de poursuivre nos réflexions avec le souci constant d'œuvrer à la simplification de nos organisations et à la modernisation de nos procédures.

Dans un monde en perpétuel mouvement, nous devons être agiles et nous adapter en permanence.

La DSFP a les ressources pour y parvenir.

François MORIN

## GENERALITES

La Direction Spécialisée des Finances Publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris (DSFP pour l'APHP) est un poste comptable hospitalier du réseau de la DGFIP. Elle est chargée du recouvrement des recettes, du contrôle et du paiement des dépenses et de la tenue de la comptabilité de l'Assistance-Publique Hôpitaux de Paris (AP-HP), premier centre hospitalier universitaire d'Europe, regroupant les 39 hôpitaux et un service d'hospitalisation à domicile.

A ce titre, elle présente un certain nombre de particularités :

- La DSFP pour l'AP-HP est le plus important poste comptable relevant de la juridiction de la Chambre Régionale des Comptes de l'Île-de-France
- La DSFP pour l'AP-HP est le seul poste comptable du secteur public local et hospitalier du réseau de la DGFIP à ne pas utiliser HELIOS mais un système d'information, NSI Gestion, partagé avec l'ordonnateur
- Une organisation novatrice dans le monde hospitalier mise en place depuis 2011 : le premier service facturier dans le secteur hospitalier, associant les compétences de l'ordonnateur et du comptable afin d'améliorer le traitement des factures fournisseurs

En sa qualité de Direction Spécialisée des Finances Publiques, ce poste comptable dispose d'une organisation articulée autour de quatre pôles :

- Le pôle pilotage et ressources (qui gère aussi les ressources informatiques)
- Le service facturier
- Le pôle recouvrement
- Le pôle comptabilité-dépenses qui gère les relations financières et comptables avec l'AP-HP

La mission départementale des risques et audit, et la mission contrôle de gestion & expertise et recouvrement sont rattachées au Directeur.

### CHIFFRES-CLES :

- 39 Hôpitaux
- **6 504 343 926** Titres de recette sur 2020 et **203 574 131** annulations
- **927 352** DMP payées en 2020
- Plus de **90 000 paies** distribuées

### SITUATION FLASH AU 8 DECEMBRE 2020

- Effectif : **220**
- Agents en Présentiel : **89**
- Agents absents : **24**
- Agents en Télétravail : **42,72%** (94 dont 8 en nomade)
- Personnes Fragiles : **3**
- Cas COVID : **5**

**122** agents sont équipés pour le télétravail avec des micros.

# LE RECOUVREMENT DE RECETTES SUR PARTICULIERS

## L'ACCUEIL DES USAGERS

Le S.R.U. (9 agents) assure l'accueil physique des usagers et procède à l'encaissement des recettes en numéraire. Il coordonne l'accueil téléphonique avec les autres services de la direction.

En outre, il assure le recyclage des plis non distribués : recherche d'adresse, réexpédition, encodage...

La crise sanitaire a profondément marqué ce service qui a dû se réinventer pour proposer, le temps du confinement, une alternative à l'accueil physique.

Alors que l'accueil physique avec 8770 usagers reçus a diminué de 35,5% par rapport à 2019, l'accueil téléphonique et les mails ont quant à eux augmenté en 2020.

## RECOUVREMENT AMIABLE DES PARTICULIERS

Ce service de 18 agents gère l'ensemble de la relation amiable avec les usagers. Ainsi, il traite environ **25 000 contestations de titres** en augmentation de 20% par rapport à 2019. Ces contestations relèvent, pour l'essentiel, de problèmes des Groupements Hospitaliers à l'origine de la facturation. Le service s'attache à traiter la contestation au jour de sa réception.

Ce service est aussi en charge de l'encaissement amiable et de la comptabilisation des recettes sur les particuliers.

Enfin le service gère le recouvrement amiable sur les usagers. Il propose des échéanciers de paiement et assure la relation avec les huissiers de justice intervenant en phase communatoire amiable.

Il est à noter que le dernier trimestre a été marqué par la mise en place d'un partenariat avec un nouveau groupement

Parallèlement le développement du paiement des buralistes a permis d'offrir aux usagers un nouveau mode de paiement de proximité et alternatif au paiement à la caisse de la DSFP.

Enfin depuis Septembre 2020, le recyclage des Plis Non Distribués (PND) par le service accueil a été abandonné au profit de la recherche d'une solution automatisée plus en amont de la chaîne de cette prestation.

En conséquence, depuis le mois d'octobre 2020, une réflexion sur la réorganisation de ce service et de ses missions a été engagée et devrait se traduire par de profondes évolutions en 2021.

d'huissier de justice ainsi que d'un nouvel applicatif dédié.

En 2021, la réorganisation des missions de réception du public mais aussi la refonte des processus chèques, de gestion des délais, d'automatisation des rejets de prélèvement, d'édition des bordereaux de situation, devraient simplifier l'exercice des missions au service RECAMIA.

### CHIFFRES-CLES :

- **6 704** chèques reçus en service et **153 255** transitant par le centre d'encaissement pour **27,5 millions d'euros**
- **1 108** mandats de prélèvement
- **1 344** encaissements buralistes
- **1 352** nouveaux échéanciers accordés
- **14 500 échanges** conduisant à 134 964 versements d'huissiers pour un montant total de **6,16 millions d'euros**

## LE RECOUVREMENT CONTENTIEUX DES PARTICULIERS

Depuis le 1<sup>e</sup> septembre 2020, le service s'est agrandi de la mission de recouvrement sur les particuliers étrangers, avec pour objectif le développement des EPE.

Sur les particuliers nationaux, le processus de dématérialisation des poursuites s'est poursuivi au cours de l'année 2020. A compter du second trimestre 2020, il a été étendu aux saisies employeurs, et s'est traduit par la mise en place d'un enrichissement de la transaction idoine, permettant désormais la dématérialisation des saisies à la fois sur le volet bancaire et employeur.

Cette modernisation de l'action en recouvrement s'est notamment traduit par le maintien à un niveau soutenu des poursuites et ce malgré un contexte sanitaire qui a contraint le service recouvrement contentieux à suspendre les poursuites pendant 3 mois.

## RECOUVREMENT SPECIALISE

Le service Assistance Juridique et Recouvrement Spécialisé qui remplace le service du Recouvrement Spécialisé depuis le 1<sup>e</sup> septembre 2020, a connu durant l'année des évolutions sensibles dans son organisation.

Le service s'est recentré sur le recouvrement des particuliers nationaux; la partie organismes étrangers ayant été déportée sur la division des organismes et celui des particuliers étrangers ayant rejoint le service du contentieux des particuliers.

La réorganisation du travail par portefeuille et la diminution de la charge de travail visent à privilégier une approche plus qualitative et personnalisée du traitement des dossiers.

## POUR LE SERVICE DES HUISSIERS

L'activité des huissiers a été doublement affectée par la suspension des poursuites contentieuses et la réduction du

Dans le prolongement de cette démarche, et pour accentuer notre engagement dans une politique de recouvrement plus efficace, des perspectives existent et seront exploitées au cours de l'année 2021.

Ces perspectives constituent l'occasion de mobiliser et de valoriser davantage l'implication de l'ensemble des effectifs du service recouvrement Contentieux.

### CHIFFRES-CLES :

- **60 269 SATD** effectués en 2020, pour un encasement de **6 506 434,22€** soit une efficacité de + 9% des SATD par rapport à 2019.
- **1 054 EPE** en 2020

L'impact du confinement et de la suspension des poursuites pendant l'état d'urgence sanitaire, jusqu'au 11 juillet 2020, n'a pas été très élevé dans le service, les déclarations de créances aux notaires et exercices de privilège continuant en amiable.

### CHIFFRES-CLES :

- Effacement de dette : **420** dossiers
- Procédure collective : **81** dossiers pour **5 500 K€**

L'activité judiciaire a également diminué suite à la fermeture des tribunaux le 16 mars 2020 lors du premier confinement, laissant la place à la médiation qui est restée active.

nombre d'huissiers en opération pendant respectivement 4 et 6 mois.

Les tournées des huissiers des finances publiques ont été faites auprès des redevables dans le respect des recommandations sanitaires.

Le chantier THEMIS 2, l'application de gestion des huissiers des finances publiques, a été reporté d'une année par les services centraux.

L'objectif de traitement des dossiers de 2019 a été rattrapé en février 2021, et les

## HEBERGES ET AIDE SOCIALE

Un service de 14 agents se consacre aux activités suivantes :

### Recouvrement sur départements

Il assure le recouvrement des créances émises à l'encontre des Départements, collectivités d'assistance (frais d'hébergement, tickets modérateurs, aides personnalisées à l'autonomie) ainsi que le remboursement des accidents du travail.

L'enjeu des 253 comptes clients a été d'un montant de prises en charge de **48 millions** d'euros sur l'année 2019 (chiffres 2020 non encore arrêtés).

Tous les départements d'Île de France mis à part l'Essonne et la Seine Saint-Denis étant passés en facturation différentielle, le Val de Marne en ressources attendues, les autres en ressources perçues.

### Patients admis à l'aide sociale

Le recouvrement des frais d'hébergement des personnes admises et les versements aux collectivités d'assistance s'effectue pour les 17 unités de soins de longue

derniers mois ont tourné avec une valeur d'activité traitant jusqu'à **600 dossiers** par mois.

Afin de corriger un manque d'égalité de traitement des redevables hors PARIS, la procédure des saisies extérieures (PSE) a été mise en place auprès des services contentieux des directions départementales des finances publiques.

durée ou unités hébergeant des personnes âgées dépendantes de l'APHP.

En 2020, cette activité représente 880 admis à l'aide sociale (contre 1440 en 2019) relevant de 31 collectivités d'assistance.

**6,74 millions d'euros** de ressources nettes ont été encaissées pour le compte des collectivités et près de **300 000 €** de dépenses (argent de poche, mutuelle, part conjoint) ont été effectuées.

Sur les **880 hébergés**, 621 sont sous protection judiciaire (444 sous tutelle extérieure, 95 sous tutelle hospitalière, 51 en curatelle et 23 en Sauvegarde de justice).

Le nombre d'hébergés relevant de la facturation différentielle en 2020 a été de 886 dont 369 en ressources attendues pour le Val de Marne.

### Recouvrement sur Particuliers payants

Les prises en charge s'élèvent à plus de **36 millions d'euros** en 2019 (chiffres 2020 non arrêtés). Un peu plus de **1,1 millions d'euros** a été recouvré par voie de SATD.

## LE RECOUVREMENT DES RECETTES SUR ORGANISMES

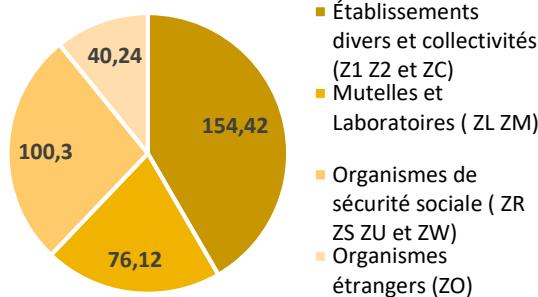
### ENCAISSEMENT DES ORGANISMES ET DES TIERS DETENTEURS

Composé de 18 agents au 31 décembre et coiffé par une responsable de service, le service assure l'encaissement de toutes les

recettes au bénéfice de l'AP-HP reçues par voie de virement sur la plateforme de gestion (FEBA).

Les flux qui alimentent quotidiennement la FEBA représentent environ **2 300 virements** et avoisinent les **5 millions d'euros**, pouvant monter à 12 millions lors des versements hebdomadaires des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM).

### RAR par catégorie de clients (en millions d'Euros)



En 2020, plus de **1,206 milliard d'euros** a été perçu sur la FEBA, et plus de **1,219 milliards d'euros** en a été sorti par imputations.

Près de **50%** des sommes reçues sur le compte bancaire de la DSFP sont imputées

automatiquement sur les titres émis par l'AP-HP, le reste étant imputé manuellement par les agents. L'objectif étant de maintenir une imputation efficace et correcte, le cours journalier moyen de la FEBA, c'est-à-dire les sommes en instance d'imputation, a pu fortement diminuer au cours de l'année 2020. En fin de journée, le non imputé s'établit quotidiennement entre **11 et 14 millions d'euros**, rarement au-delà, contre **15 à 20 millions** en 2019. Toutefois, des sommes non identifiables nécessitent des recherches et des demandes de renseignements auprès des organismes.

Dans l'attente des informations nécessaires à la bonne imputation des sommes reçues, les virements restent en attente sur la FEBA.

Enfin, en 2020, a été mis en place le système des avances FIDES (Facturation Individuelle Des Établissements de Santé) avec la CPAM Paris (CPU) pour un seul établissement jusqu'en novembre, puis 7 à compter de décembre. Sa généralisation à tous les établissements de l'AP-HP est prévue selon un calendrier s'étirant, jusqu'en novembre 2022.

## RECOUVREMENT CONTENTIEUX DES ORGANISMES ET DES TIERS DETENTEURS

Ce service est né de la fusion des services « *Organismes Tiers-Payeurs* » et « *Autres Organismes* » au 1<sup>er</sup> Septembre 2020 découlant de la réorganisation du Pôle Recouvrement.

Composé de 15 agents et chapeauté par une cheffe de service, il est en charge du recouvrement offensif des créances non soldées, pour plus de **10 200 comptes clients**.

Les créances peuvent être des frais de séjour, des consultations externes, des forfaits journaliers, des médicaments, etc., émises à l'encontre des organismes d'assurance maladie obligatoire (CPAM) et les organismes complémentaires (mutuelles) qui pratiquent le tiers-payant.

Le service est également en charge de recouvrer les créances sur tous les organismes

(laboratoires, hôpitaux publics et privés, etc.) n'ayant pas la qualité de tiers-paiement pour des recettes autres que les produits hospitaliers.

En 2020, des améliorations sensibles de l'application NSI SAP EIFEL concernant les Saisies Administratives à Tiers Détenants (SATD), ainsi qu'une nouvelle organisation et de nouvelles méthodes de travail appelées à se généraliser ont permis une augmentation significative du nombre de SATD émises, de plus de **165 %**.

	Ex Tiers Payeur	Ex Autres Organismes
Nombre	268	116
Montant	5937263,19€	1601559,72€

En 2020, ce type d'actions offensives a permis d'appréhender une somme totale supérieure à **7,5 millions d'euros**.

# LE PAIEMENT DES DEPENSES

## SERVICE FACTURIER

L'activité du Service Facturier a été particulièrement soutenue pendant l'année 2020 avec une augmentation du nombre de factures payées de près de 5% (927 352).

L'organisation du Service Facturier et l'implication de tous les agents ont permis d'assurer une continuité de service parfaitement opérationnelle à distance, ayant elle-même contribué à assurer la continuité des approvisionnements de l'AP-HP dans un contexte de trésorerie difficile pour les entreprises.

Le délai global de paiement moyen s'élève ainsi à **27,43 jours** sur les factures de l'exercice 2020.

Le contexte général lié à la crise sanitaire n'a en revanche pas permis de poursuivre l'optimisation du pilotage des délais de paiement engagé en 2019, le blocage du paiement des factures avant le 30ème jour suivant leur réception ayant été levé dès le début de la crise. Ainsi, près de 68% des factures ont été payées dans un délai inférieur à 30 jours.

**Ventilation des Délais de Règlement des Factures de l'exercice 2020**



L'amélioration des délais de paiement des dépenses de travaux amorcée en 2019 dans

## REGLEMENT DE LA DEPENSE

Le règlement des fournisseurs s'effectue à 30 jours à compter de la réception de la facture avec un plafond journalier des dépenses fixé par l'APHP à **12 millions d'euros**. **53** cessions ont été enregistrées sur ces dépenses.

le contexte de la généralisation de la dématérialisation s'est confirmée en 2020 avec un délai global de paiement moyen désormais inférieur à 50 jours.

L'année 2020 a également été marquée par une réorganisation des pôles chargés du traitement des factures « hors travaux » pour mettre en cohérence le service avec la nouvelle organisation de l'AP-HP découlant de la création des nouveaux groupes hospitalo-universitaires.

A cette occasion, afin d'optimiser et harmoniser le traitement des natures de dépenses générant un volume important de factures et de sécuriser la prise en charge des factures nécessitant un traitement spécifique (carte achat, carte logée, prélèvement...), un pôle transverse a été créé. La spécialisation des agents de ce pôle devrait contribuer à la diminution du taux de factures réglées au-delà des 50 jours réglementaires (ce taux atteint encore 14,2% en 2020).

## Dépenses COVID

Type de pièce	Nb de lignes	Montant au 31/12/2020
DMP Personnel	229	24 269 750 €
DMP SFACT	28 746	175 393 685 €
Dons de matériel médical	2	110 728 €
Service Fait non rapproché	34 356	15 818 374 €
Subvention Fondation APHP	16	-17 278 078 €
<b>Total général</b>		<b>198 314 460 €</b>

En outre le service a payé en charges de personnel **2 222 753 751 €** et en paie **2 566 475 221 €**. Par ailleurs, le service traite également la gestion des excédents de versement se traduisant par des remboursements ou des imputations sur

d'autres créances. Ainsi il a remboursé aux particuliers et aux organismes **35 924 022 €** au titre de l'année 2020 et a traité **26 292 courriels** et **11 925 courriers**.

Enfin, le compte financier sur pièces de l'APHP de l'exercice 2019 a été déposé à la chambre régionale des comptes d'Ile-de-France mi-décembre 2020. Le nombre de liasses fut de **539**. Ce chiffre devrait diminuer pour atteindre **350** pour l'exercice 2020.

## RECETTES AFFECTEES A LA RECHERCHE

### CHIFFRES-CLES :

- 772 sommes comptabilisées au titre des subventions de recherches pour un montant total de **64 264 409 €** dont **11 994 468 €** destinés au COVID-19
- 920 sommes comptabilisées au titre des dons représentant un montant global de 9035 353 € dont 4 029 375 € destinés au COVID-19
- 136 reversements au profit des bailleurs ou des partenaires pour un montant global de **8 442 324 €**

Composée de 3 agents, la mission des Recettes Affectées est chargée de la gestion des subventions de recherche, des dons et des conventions. En effet, contrairement au principe d'universalité budgétaire, les RAF sont des recettes qui sont affectées pour des dépenses relatives aux programmes de recherches.

Dans ce cadre, elle effectue les recherches nécessaires à la bonne imputation des sommes reçues sur les fonds destinataires et l'ajustement de la comptabilité de la DSFP avec celle de l'ordonnateur. Depuis le 1<sup>er</sup> Septembre 2020, elle est aussi chargée de la gestion des legs.

En 2020, les comptes 4682 et 4684, soldés en 2019 suite à la bascule des fonds dans la nouvelle comptabilisation mise en place en 2018, ont été bloqués comptablement.

De ce fait, la réserve conjointe ordonnateur et comptable formulée lors de l'examen des comptes de la gestion 2016, maintenue sur les gestions 2017 à 2019 devrait pouvoir être levée pour la gestion 2021. Cette réserve portait, pour partie sur un ajustement problématique d'une balance d'entrée lors de la bascule en 2011 dans le nouveau logiciel comptable NSI.

## CONTROLE DE LA PAIE DES AGENTS DE L'AP-HP ET DEPENSES DIVERSES

Plus de **90 000 paies** sont liquidées mensuellement dans le logiciel HR Access, système informatique partagé avec l'AP-HP. Elles font l'objet de divers contrôles a priori et a posteriori dans le cadre du plan de contrôle hiérarchisé de la dépense annuel. Ces contrôles sont effectués sur des échantillons de paie constitués à partir d'indicateurs divers comme le statut du personnel, le montant du net à payer (plafond ou seuil) ou la liquidation d'une prime, d'une indemnité. Compte tenu de l'enjeu financier significatif qu'ils représentent, le service assure un suivi de la comptabilisation des indus de rémunération constatés en paie.

Diverses dépenses de personnel font l'objet de demandes de mise en paiement

(DMP) directes : plus de **21 000 DMP** ont été validées en 2020. 80 % d'entre elles concernent les frais consécutifs à accident du travail, les cotisations liées aux détachements et validations de service; parmi les autres dépenses, les capitaux décès, les paies des gardiens d'immeuble, une partie des remboursements de frais de mission.

Près de 11 000 actes d'opposition, pensions alimentaires, cession, ont été traités. La prise en charge de ces actes a donné lieu à plus de 24 500 virements aux créanciers, parmi lesquels figure l'AP-HP, bénéficiaire de 11% d'entre eux.

# LA TENUE DE LA COMPTABILITE

## TRESORERIE, REGIES ET COMPTABILITE DE L'ETAT

### CHIFFRES-CLES :

- Encaissements en régies, tous modes d'encaissement confondus : + **270 000** opérations.
- Dépenses d'économat : **21 741 opérations** pour **3 484 477 €** soit une augmentation de plus de **600%** par rapport à 2019 (dépenses frais déplacements COVID)
- Le remboursement des provisions : environ 3 400 dossiers traités en 2020, en légère baisse aussi par rapport à 2019
- Les recettes de la régie TIPI sont restées stables avec 435 387 encaissements en 2020 pour **31 297 255 €**

La gestion de 48 régies d'avances et de recettes est assurée par ce service. Le service a en charge la vérification et la comptabilisation des opérations des régies, la gestion des provisions des patients, la gestion des valeurs inactives et des comptes de trésorerie, le contrôle et l'apurement des comptes d'attente relatifs aux dépenses et recettes d'économat, la gestion administrative des régies et des débets des régisseurs ainsi que la comptabilisation des opérations de nantissements et de successions.

En 2020, le service à validé plus de 270 000 opérations de caisse des régies. En comptabilité de l'Etat, les tâches se concentrent sur le traitement des relevés de compte ouvert à la Banque de France et du CCP, la prévision de trésorerie quotidienne, le traitement de chèques et la comptabilisation des transferts reçus et émis, la lutte contre le blanchiment d'argent et l'établissement du compte de gestion de l'Etat pour la Cour des comptes

## COMPTABILITE DE L'AP-HP

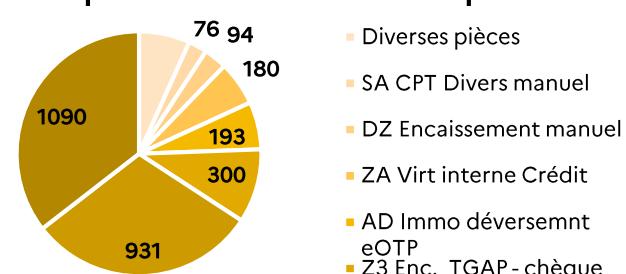
Le « service Comptabilité de l'APHP » est chargé de la confection du compte financier de l'AP-HP en liaison avec l'ordonnateur. Il produit le compte de gestion à la Chambre régionale des comptes. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020, il gère également les recettes à classer.

Du fait de la crise sanitaire de 2020, seul un audit de bilan a été effectué pour la quatrième année consécutive de certification en application de l'ordonnance n°2020-428 du 15 avril 2020 et du décret n° 2020-1149 du 18 septembre 2020. Les certificateurs ont rendu leur opinion d'audit avec quatre réserves. Ces réserves ont été émises pour les exercices 2016 à 2019 dont une conjointe à l'ordonnateur et au comptable.

Les trois réserves auprès de l'ordonnateur portent sur : la facturation des séjours hospitaliers, l'actif immobilisé et les stocks. La réserve conjointe ordonnateur-comptable concerne les comptes de produits liés aux ressources affectées. Ces comptes ont

été apurés au cours de l'exercice 2019 suite au changement de réglementation comptable.

### 207 Opérations en nombre de pièces\*



Les dates clés pour 2019 : la balance définitive 2019 a été envoyée pour centralisation le 27 août 2020 et le compte financier 2019 sur chiffres produit aux instances le 9 octobre 2020.

\* Les opérations concernant les immobilisations (écritures et amortissements) ne sont pas représentées sur le graphique car elles représentent à elles seules 15 237 opérations

## RESSOURCES INFORMATIQUES

L'activité du service en 2020 a été marquée par une transformation du mode d'échange entre collaborateurs du SRI et interlocuteurs de l'APHP ou leurs prestataires. L'éloignement physique suite à la relocalisation du service des ressources informatiques à l'Hôpital Tenon fin 2019 et le recours systématique au télétravail des partenaires ou prestataires ont conduit le service à adapter ses pratiques.

Malgré ces circonstances défavorables, le service a assuré l'ensemble de ses missions. Par ailleurs, en 2020 le SRI a entrepris un recensement exhaustif des besoins des services afin d'établir un plan d'activité (annuel et pluriannuel) en fonction des priorités retenues par la Direction.

### REALISATIONS MARQUANTES DE 2020:

elles ont associé les sections fonctionnelles et techniques du service :

- Mise en production des SATD Employeur
- Mise en production du dispositif de Paiement de Proximité
- Mise en production de flux avec le nouveau regroupement en charge de la PCA
- Poursuite des travaux relatifs à la dématérialisation du compte financier sur pièces

## MISSION DEPARTEMENTALE RISQUES ET AUDIT

La MDRA de la DSFP a été créée début 2020 par le rapprochement de la mission audit et de la mission maîtrise des risques. Elle est rattachée au directeur, placée sous la responsabilité d'une inspectrice principale auditrice et composée de 3 cadres A et d'un

cadre C répartis entre le secteur audit et le secteur risques. La MDRA avec la MGER accueillent en alternance pour l'année scolaire 2020-2021 une étudiante en L3 magistère de gestion à Paris Dauphine.

### AUDIT : BILAN D'EXECUTION DU PROGRAMME D'AUDIT 2020 ET FAITS MARQUANTS

En 2020 les auditeurs ont consacré **49%** de leur activité à l'audit et aux activités assimilées. Hors audit, ils ont notamment participé à l'élaboration et au suivi des plans de continuité et de reprise d'activité.

En terme d'audit l'année 2020 a été marquée par la poursuite des audits de services de direction avec l'audit du service « *Hébergés* »

et *Aide Sociale* » et la détection d'une fraude sur la paye de l'AP-HP grâce à la réalisation d'une mission sur les virements.

Par ailleurs, la crise sanitaire de la COVID-19 a entraîné une suspension temporaire des audits des régies hospitalières et a permis d'accélérer la mise en place de certaines procédures d'audit à distance.

### RISQUES : BILAN DU PROGRAMME DE LA MAITRISE DES RISQUES ET QUALITE COMPTABLE 2020

Pour sa première année d'exercice dans cette forme, la MDRA risques s'est attaché à suivre et piloter la réalisation du **Plan Départemental de Contrôle Interne** (PDCI) en documentant davantage les contrôles et en

réalisant des corroborations de contrôles avec les services.

Le taux de réalisation de la campagne du PDCI 2020 s'élève à **98,5%**.

La MDRA – risques a procédé à l'actualisation complète de la Cartographie Directionnelle des risques opérationnels en liaison avec les chefs de service.

Les comptes 2019 de l'AP-HP ont été certifiés avec 4 réserves par les commissaires aux comptes. La MDRA comme interlocutrice des CAC à la DSFP poursuit le travail de fiabilisation des comptes et d'amélioration du contrôle interne.

## MISSION CONTROLE DE GESTION ET EXPERTISE DU RECOUVREMENT (MCGER)

L'année 2020 a permis à la MCGER de s'affirmer comme un élément central dans le suivi de l'activité, notamment par la production quotidienne (durant le premier confinement) puis de manière hebdomadaire depuis lors, des tableaux de bord dits « COVID », destinés à s'assurer de la continuité de l'activité dans une période délicate au regard de la mise en place du télétravail pour de nombreux agents.

Par ailleurs, cette période a aussi été mise à profit pour opérer la revue des différents indicateurs de recouvrement sur la base d'un nouvel outil de requêtage (IDEA) en lien avec les attentes du Pôle recouvrement.

L'année 2021 doit être l'année de consolidation des différents travaux en cours afin de pérenniser l'activité de la mission notamment dans son volet production de données.

## NOS MOYENS

### RESSOURCES HUMAINES

#### Gestion des cas COVID et statistiques

L'activité RH a été fortement impactée au cours de l'année 2020 par la pandémie et le suivi des cas COVID/cas contact en relation avec le médecin de prévention, la référente COVID, l'Assistante de prévention et les agents.

Confrontée à une situation de crise sans précédent, les ressources RH ont dû fortement se mobiliser et faire preuve d'une réactivité constante dans l'adaptation de ses méthodes de travail et la création de nouveaux outils de gestion pour répondre aux sollicitations diverses : mise en œuvre de l'ordonnance relative aux congés à l'issue du premier confinement, gestion de la prime COVID, mise en place de tableaux de suivi des positions des agents pour répondre aux enquêtes statistiques quotidiennes puis bi-hebdomadaires de la DGFiP...

#### Agents en difficulté

La crise sanitaire a nécessité un soutien renforcé aux agents en difficulté.

#### Télétravail

En raison de la crise sanitaire, le télétravail s'est considérablement développé passant de 10 télétravailleurs en 2019 à 123 télétravailleurs en 2020.

Ces demandes ont été formulées par 70 femmes et 53 hommes dont 15 agents A, 86 agents B et 22 agents C.

#### Mouvements de personnels

L'année 2020 a été marquée par l'arrivée de 29 agents contre 40 départs, soit un solde négatif de 11 agents.

#### Nouveautés

La gestion RH 2020 a aussi été marquée par la refonte de l'organigramme de la DSFP, une première demande de rupture conventionnelle, un premier recrutement d'apprenti et un premier recrutement de contractuel.

## LA FORMATION PROFESSIONNELLE

En 2020, l'activité de la formation professionnelle, tous types de formations confondus, a été fortement impactée par les effets de la crise sanitaire: seulement 184 actions de formation (**664** en 2019) suivies pour 218,9 jours de formation (**776** en 2019), soit une moyenne globale de 1,18 jours par stage.

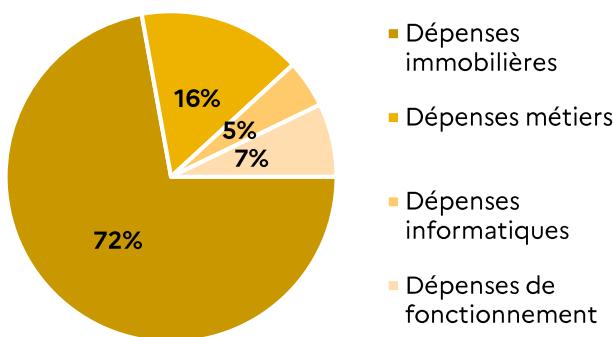
En 2020, 86 agents ont bénéficié d'au moins une action de formation, pour 209 en 2019, soit une baisse de **59%** par rapport à l'année précédente.

Le taux d'accès à la formation par rapport aux effectifs présents en 2020 et susceptibles d'avoir suivi une formation au cours de l'année (242 agents) est porté à **76%** (96% en 2019), soit une baisse de 20 points par rapport à celui de l'année précédente.

La moyenne de jours de formation continue par stagiaire s'établit alors à **2,54** jours (3,19 jours en 2019).

## LES RESSOURCES BUDGETAIRES – LA SECURITE – L'ASSISTANT DE PREVENTION

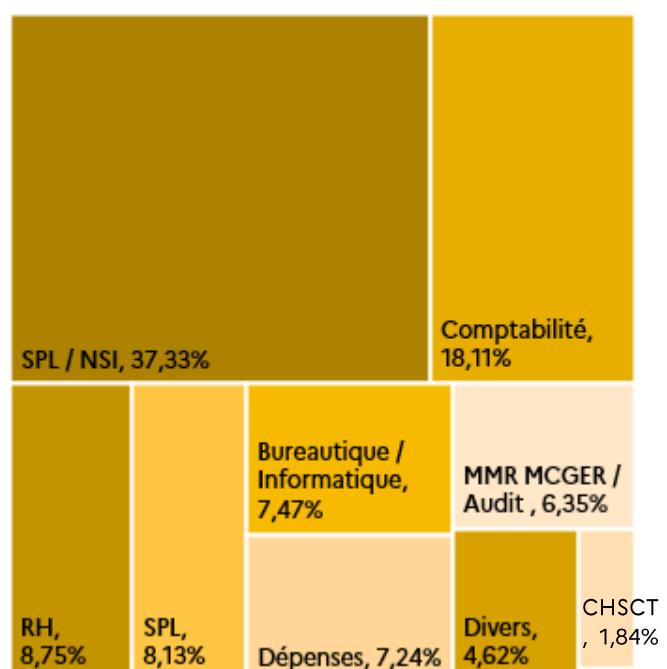
### Le Budget



En 2020, le budget prévisionnel de la DSFP s'élevait à **1755 126 €**. Il a été exécuté à hauteur de **1 519 266 €**.

Le poste « loyers et charges » absorbe 68 % du budget global pour un montant de 1 040 016 €. L'« affranchissement » constitue le deuxième poste budgétaire avec un montant de 207 573 €. Les « prestations de nettoyage » représentent le troisième poste avec un montant de 52 964 €.

### RÉPARTITION DE LA FORMATION CONTINUE EN NOMBRE DE JOURS



La crise sanitaire a généré d'importantes dépenses imprévues en matière informatique (51 992 €), afin d'accompagner le déploiement du télétravail au sein de la direction (pc portables, stations d'accueil, écrans supplémentaires et accessoires divers...). Enfin, la DSFP a pris en charge la création d'un sas de sécurité pour la zone d'accueil du public (32 792 €).

### La Logistique

Le service logistique a maintenu, en dépit des deux confinements, une activité soutenue, réalisée dans des conditions sanitaires conformes aux prescriptions de la DGFIP.

### La Sécurité

Le premier trimestre 2020 a été marqué par l'aboutissement de deux projets :

- La réalisation d'un sas de sécurité pour la zone d'accueil du public, au niveau

du Carré sud du bâtiment Galien. Cette zone est désormais équipée d'une porte coulissante transparente qui double la porte initiale.

Ce sas de sécurité, commandé par un interphone permet une meilleure visibilité des visiteurs.

Le basculement du dispositif de surveillance à distance par la cellule Télé Sécurité de la Préfecture (dispositif Ramsès) vers le système de télé surveillance avec la société NEXECUR. Ce nouveau dispositif, qui permet à chaque déclenchement d'alarme une levée de doute à distance optimum via le canal vidéo ou téléphonique, est mieux adapté aux besoins de sécurité de la DSFP et à son implantation dans l'enceinte de l'hôpital Tenon, évitant les déplacements inutiles des équipages de police.

## L'Assistant de Prévention

L'année 2020 a été marquée par les éléments suivants :

La déclinaison au sein de la DSFP des mesures de lutte contre la pandémie de la Covid-19 : les messages et consignes de la DGFIP et du Secrétariat Général ont été régulièrement relayés.

L'assistante de prévention et la référente COVID se sont fortement mobilisées pour mettre en œuvre les mesures de distanciation sociale et des protocoles sanitaires spécifiques. En lien avec le Médecin de prévention, un accompagnement des personnels fragiles a été déployé :

- La mise à jour du DUERP incluant les risques liés à la crise sanitaire a été réalisée. Le Plan d'Assistance Prévention (PAP) en résultant doit être soumis pour avis au CHSCT avant d'être présenté au Comité Technique Local (CTL)
- La réalisation de 2 exercices d'évacuation annuels, dont l'un parfaitement inopiné, ainsi que la tenue de plusieurs réunions d'information / formation à destination des nouveaux équipiers d'évacuation du bâtiment Galien
- La survenance de 7 accidents de service tous survenus lors des trajets travail / domicile

L'établissement d'une unique fiche de signalement, portant sur des différends interpersonnels.