



SECURITE SOCIALE
DE LA GUADELOUPE
CAISSE GENERALE



ACTIVITÉ

2019



EDITO

Nouvellement nommé à la direction de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe le 1^{er} décembre 2019, il me revient l'honneur et le plaisir de présenter les résultats de l'activité de la Caisse de l'année 2019.

Une année de changement puisque c'est l'année du renouvellement de la direction générale, et l'année du recrutement également d'une nouvelle directrice dans la branche maladie et de la désignation d'un nouveau directeur à la tête de l'administration du personnel.

2019 marque les progrès de la branche assurance retraite avec une réduction forte des stocks et des délais d'instruction des demandes de pension, une année aussi de bonne gestion de la branche assurance maladie pour les assurés et les professionnels de santé. Une année qui consacre l'excellente satisfaction des exploitants agricoles dans le service rendu par la direction du Régime Agricole. De progrès restent encore à capitaliser pour consolider ces résultats et gagner des points dans la satisfaction du public, notamment dans le domaine du recouvrement des cotisations.

2019 aura aussi été fortement marquée, dans toutes les Caisses de Sécurité Sociale, et en Guadeloupe tout autant, par la préparation de l'intégration du Régime des Indépendants, très importante réforme qui a mobilisé tous les secteurs de la CGSS: ressources humaines, immobilier, informatique et branches métier : recouvrement, retraite, assurance maladie, action sociale. Cela se traduit par de nouveaux clients pour la CGSS et 39 agents, cadres et agent de direction (en tout en intégrant les mutuelles et le TASS) venant rejoindre les équipes de la CGSS.

Une fois réalisée l'intégration des travailleurs indépendants, le régime étudiant, les mutuelles des fonctionnaires, la CGSS de la Guadeloupe aura en 2020 la charge de la protection sociale de 92% de la population de la Guadeloupe et de Saint Martin.

Une responsabilité majeure que je suis fier de venir soutenir avec les 956 collaboratrices et collaborateurs de la CGSS.

Jean VERON

DONNES GENERALES GUADELOUPE ET SAINT MARTIN

Population générale : 436 697 dont 36 527 pour Saint Martin -1,0%

Population protégée (tous régimes) : 401 016 soit 92%

La Guadeloupe est une région monodépartementale de 1628 km² située dans la zone caraïbes à 6 800km de Paris, à 260 km de Saint Martin, à 180 km de la Martinique et 2500km de la Floride

L'archipel comprend la Grande Terre, la Basse Terre, l'archipel des Saintes, Marie Galante, et La Désirade

Saint Martin est une collectivité territoriale de 90 km² composée de 2 parties : Grande Terre et Terres Basses.

CONTEXTE ÉCONOMIQUE

Taux de chômage à 23% contre 8,8% en métropole. Le taux de pauvreté est évalué à 19% (source INSEE).

Un taux de croissance du PIB toutefois soutenu 3,4% (versus 2,2 % France) mais PIB/H inférieur d'un tiers à celui de la métropole.

CONTEXTE ÉPIDÉMIOLOGIQUE

95 000 assurés pris en charge au titre d'une ALD : 24,3% contre 20,6 % France entière
Prévalence forte des maladies chroniques et cardio-vasculaires

L'ASSURANCE MALADIE : AGIR ENSEMBLE PROTÉGER CHACUN

LES BÉNÉFICIAIRES RG



364 690

Personnes protégées 364 690
dont 28 603 à Saint Martin
(+ 1,5% par rapport à 2018)

33%

des assurés sont bénéficiaires
de la CMU/ACS : 120 064 (-1,2%)
dont 8 401 à Saint Martin

2 366

Bénéficiaires AME
(aide médicale Etat)
(-11,23%)

L'OFFRE DE SOINS ET L'ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS LES ACTIONS DE MAÎTRISE DES DÉPENSES



3679

Professionnels de santé
libéraux (3717 en 2018)

3199

ont été rencontrés
par les DAM Délé-
gués de l'Assurance
Maladie, +23 %
qu'en 2019

- Une nouvelle convention taxi négociée et signée en 2019.
- Partenariat avec les groupes qualités médecin.
- Accompagnement actions innovantes article 51 et maison de santé professionnelles.

LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ :

10 publics, **12** privés, **21** médico-sociaux, 44 accompa-
gnés par l'Assurance Maladie en 2019 (38 en 2018)

LE SERVICE RENDU



34J

Délai moyen J
AT 34j
(81j en 2017)

19,09J Délai carte vitale

7J Délai remboursement
feuille papier

1658 Pensions d'invalidité
payées (+9%)

3010

Cures (-8,8%) et remboursements frais de trans-
ports associés en baisse : 776 095€ (640%)

Sortie PRADO (sortie d'hospitalisation) :

1853 (+60,4%)



LA RELATION CLIENT



Accueil Physique

119 225

personnes reçues (-6,83% par rapport à 2018)
dans les 10 points d'accueil dont 4107 sur rdv

Accueil téléphonique
en diminution également :

58 129

appels (63 584 en 2018) au 3646
et 71,71% de décroché

Mails en augmentation

+19%

55 999 dont 54 441 répondus en 48H



LES TELE SERVICES

Actualité :

40 campagnes de promotion des télé services pour les
assurés, les PS et les partenaires (MSAP)

Chiffres :

- Taux de télétransmission des frais de santé : **97,25%**
(+0,3%) supérieur à la moyenne nationale (95,5%)
- **16 912** DMP (Dossier Médical Partagé) créés en 2019
- **153 385** assurés disposent d'un compte Améli
- **46%** des demandes de cartes vitales sont dématériali-
sées en 2019

PLANIR : nombreuses actions en proximité et partena-
riats pour l'accès aux droits et aux soins
Une Action PLANIR Spéciale Saint Martin

L'ASSURANCE RETRAITE :

« LA RETRAITE ÇA SE PRÉPARE »



61 309

retraités en 2019 (+3% qu'en 2018)
dont 1814 à Saint Martin.



4 166

nouveaux retraités
(+19,4% qu'en 2018)

13 932

bénéficiaires du minimum
vieillesse (22,72%)

491 MILLIONS D'EUROS

de prestations retraite
contre 465 millions en 2018



L'ACCUEIL DES ASSURÉS ET L'OFFRE DE SERVICE :

- **7575** dans les 4 point d'accueil physique en forte diminution -24,5% par rapport à 2018
- **45 702** appels téléphoniques au 3960 (-26,4%)
- **21,56%** des demandes de retraite se font en ligne
- **259** EIR Entretien Information Retraite
- **9009** inscrits sur l'espace Assurance Retraite

FAIT
MARQUANT

- Nouvelles méthodes managériales quotidiennes et participatives
- Intégration du régime des travailleurs indépendant
- 7 journées d'accueil exceptionnelles sur différentes communes

EXPLOITANTS AGRICOLES



5 436

exploitants agricoles

6 931 162 €

de cotisations émises (+2,2% qu'en 2018)

Population protégée
au titre de la Santé :

8 931

330

situations prises en
compte par le Service
social (210 au titre de la
Maladie, 120 au titre de
la Vieillesse).



Evolution sur l'année du
nombre d'utilisateurs
des services en ligne :

+ 36,22 %

96,7%

de taux global de
satisfaction des
usagers en 2018 lors de
l'enquête nationale

9 875

personnes
reçues dans les
points d'accueil

DÉPENSES

Prestations Santé versées : **35 905 202 €**

Prestations Vieillesse versées (retraite de base) : **43 568 426 €**

Prestations Retraite Complémentaire (RCO) versées : **2 118 777 €**

FAIT
MARQUANT

Ouverture d'un nouvel
Accueil à Dothémare
Immeuble GOPAL

RECOUVREMENT

51 064

COTISANTS

Régime général	15 247
Adm. Et coll. Terr.	202
Travailleurs indépendants A/C	20 881
Travailleurs indépendants PL	10 560
PAM	17
Employeurs de pers. de maison	3 822
Ass. Volont.	138
Divers	197

LES ENCAISSEMENTS

	Niveau	Evolution
Cotisations liquidées	1 326 538	-3,4%
Encaissements	1 049 458	-2,80%
Restes à recouvrer	277 081	-5,5%
Taux de RAR	20,9%	-0,46 Pt

en milliers d'euros

LE CONTRÔLE

3013

 actions de contrôle
dont 62 sur le travail illégal.

L'ACCUEIL DES COTISANTS

- 13 560 personnes reçues en baisse significative en 2019 (24 246 en 2018)
- Espace multimédia fonctionnel

LA PREVENTION RISQUES PROFESSIONNELS ET SANTE

La CGSS développe des actions de prévention des risques professionnels à travers des partenariats avec l'Education Nationale, l'Université et les organisations professionnelles. Elle a organisé aussi en 2019 8 sessions de formation/sensibilisation pour toucher 109 participants sur des thématiques générales ou sectorielles. Plusieurs sessions de campagnes de mesures physiques et chimiques.

Incitations financières : 17 subventions Très Petites Entreprises et 14 contrats de prévention pour un montant de 765 969 €

1601 accidents du travail reconnus et indemnisés (contre 2213 l'année d'avant), 179 accidents de trajets (253 n-1), 2 accidents mortels, et 53 maladies professionnelles.

L'ACTION SOCIALE ASSURANCE MALADIE



13

réunions du CASS Comité
D'action Sanitaire et Sociale

1 808 137 €

du FNASS pour financer les aides en faveur des malades et des handicapés dont 752 000 € sont consacrées à des aides financières individuelles accordées à 774 assurés (199 prestations supplémentaires, 561 aides exceptionnelles et 14 aides à la réinsertion)

785 959 €

(Contre 2 175 000 € en 2018 du fait de la fermeture du Centre d'Examens de Santé) du FNPEIS pour financer les actions de prévention fléchées

118 700 €

de subventions aux associations
du domaine de la santé

LES TRANSFERTS SANITAIRES

		ANNEE 2017	ANNEE 2018	ANNEE 2019
Nombre de transferts	Nombre de transferts sanitaires Guadeloupe /Métropole et Martinique	2 406	3 256	3 289
	Saint-Martin	569	596	687
	TOTAL	2 975	3 852	3 976

Sur 3289 transferts en 2019, 487 avaient pour destination le plateau technique de la Martinique

L'EDUCATION POUR LA SANTÉ

8 programmes déclinés sur le territoire autour de 39 ateliers : tabac, diabète, obésité , santé de la femme, bucco-dentaire.

Le service déploie également le programme d'accompagnement SOPHIA destiné aux malades atteints de maladies chroniques.

 <small>Le service d'accompagnement pour malades atteints de maladies chroniques</small>	TOTAL			DIABETE			ASTHME		
	Inscriptions cumulées	Inscriptions cumulées publics	% Inscriptions cumulées	Inscriptions cumulées	Inscriptions cumulées publics	% Inscriptions cumulées	Inscriptions cumulées	Inscriptions cumulées publics	% Inscriptions cumulées
Guadeloupe	1 108	646	58,30%	780	412	52,82%	328	234	71,34%

L'ACTION SOCIALE RETRAITE : « BIEN VIEILLIR EN SANTÉ ET EN AUTONOMIE »



- L'élaboration du Schéma Directeur l'Action Sociale Retraite 2019-2022
- Déploiement de SIPAC, Système d'Information pour la Prévention et les Actions Collectives
- Lancement de 2 appels à projet pour actions collectives de prévention
- Démarrage des premières actions collectives à Saint Martin



AIDES INDIVIDUELLES

1 662 415 €

dont 1 008 911€ pour les plans d'aide personnalisés et 435 122 pour l'aide à l'habitat



ACTIONS COLLECTIVES

244 446 €

(+22% par rapport à 2018)



PRÊTS IMMOBILIERS

280 000 €

pour 3 projets de résidence seniors

TEMPS FORTS

REGARDS CROISÉS SUR 3 DIRECTEURS



Départ à la retraite le 1^{er} août 2019 de Henri YACOU après 15 années à la tête de la CGSS et 40 ans de carrière au service de la Sécurité Sociale. Un parcours exemplaire pour ce Guadeloupéen, titulaire d'une Maîtrise en Droit de l'Université de Bordeaux et Diplômé de l'Ecole Supérieure de la Sécurité Sociale.



Daniel BARRY de la CNAM, assure l'intérim de juillet à novembre 2019.



Jean VERON est nommé Directeur de la CGSS à compter du 1^{er} décembre 2019 après avis du CA du 18 octobre. Il était précédemment Directeur Comptable et Financier de la CPAM des Bouches du Rhône et a occupé auparavant la fonction de Directeur de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte.



Commémoration du 70^{ème} anniversaire de l'installation du CA de la CGSS en présence des Présidents des CGSS ANTILLES GUYANE



Assemblée Générale du personnel du 22 février 2019 « Rendez-vous du Numérique »



Déplacement du CGF à Marie Galante



Intégration de nouvelles missions et de nouveaux collaborateurs



Inauguration de la couverture photovoltaïque de P2

FICHE D'IDENTITE DE LA CGSS

Gouvernance

Président du Conseil d'Administration : Doctrové JANKY

Directeur : Jean VERON

Missions : Gérer la protection sociale du régime général et des exploitants agricoles en Guadeloupe et à Saint Martin, à savoir encaisser les cotisations sociales, verser les prestations d'assurance maladie, maternité, retraite, invalidité, accidents du travail et exercer une mission de prévention des risques professionnels, de prévention en santé ainsi qu'une action sociale pour les assurés et les retraités en situation de fragilité.

LES RESSOURCES HUMAINES

- 10 Agents de Direction dont un directeur Comptable et Financier et une Ingénieure Conseil Régionale en Prévention
- 956 cadres et agents : 680 femmes et 276 hommes
- 2019 : 163 contrats CDD, 2 contrats d'apprentissage, 2 contrats de professionnalisation, 12 volontaires service civique, 39 embauches en CDI dont 26 ex emplois d'avenir, 4 intérim, 4 mutation, 38 départs.
- Formation Professionnelle : 596 agents formés en 2019 (654 en 2018)
- Particularités : une Cellule de Qualité de vie au travail et un Service Social d'Entreprise

LES IMPLANTATIONS

- Siège : Parc d'Activités La Providence LES ABYMES. 7 bâtiments
- Saint Martin : une Agence multi branche
- 9 accueils maladie, 3 accueils retraites, 1 guichet unique régime agricole à Dothémare, 1 accueil employeur à Jarry
- Des bâtiments d'archives et un ancien siège à Pointe à Pitre en voie de désaffectation.

LES GRANDS AGREGATS 2019

- Dépenses Techniques et administratives :
2 108 421 812 €
- Encaissements RG et RA :
1 137 680 730 €
- La Santé : **1 437 045 954 €**
- L'Action Sociale : **3 770 620 €**
- La retraite : **537 114 422 €**
- Les dépenses déléguées pour le compte de l'Etat (AME, CMU,) : **47 864 636 €**
- Prévention Santé et Risques Professionnels :
1 856 278 €