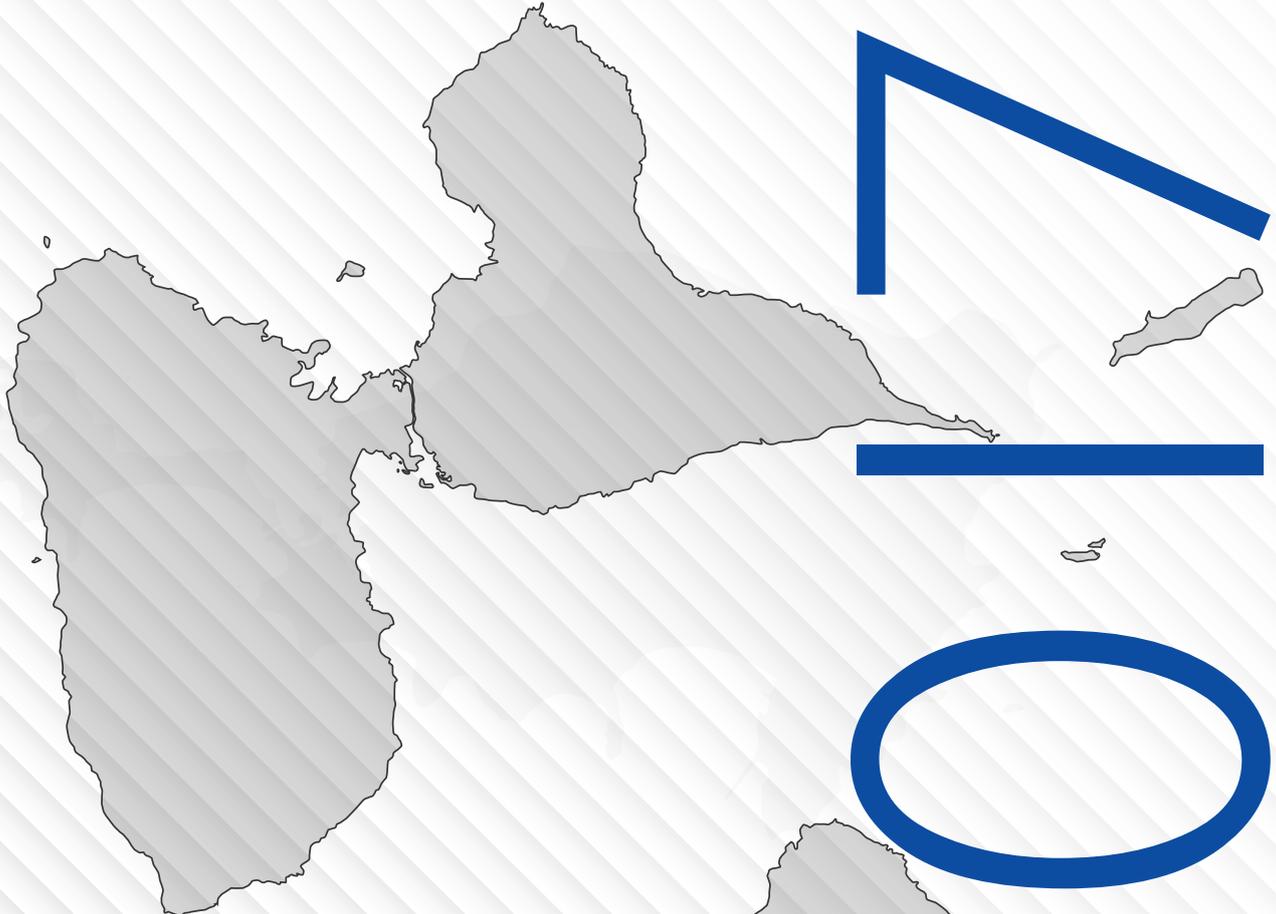


Rapport d'activité



SECURITE SOCIALE
DE LA GUADELOUPE

CAISSE GÉNÉRALE

ON
Guadeloupe



SOMMAIRE



3 Editorial

4 Les évènements marquants

8 **Le Conseil d'Administration**

10 Les principales délibérations

12 **L'Organigramme de Direction**

14 **Gérer l'Assurance Maladie**

L'accès aux soins pour tous

Le remboursement rapide des assurés et des professionnels de santé

Le risque Assurance Maladie, la maîtrise des coûts et le bon usage des soins

La gestion des risques

19 **Gérer la relation client**

L'accueil physique

L'accueil téléphonique, les mails et les télé-services

Les faits marquants

26 **Agir en faveur des publics fragiles**

Le service social

L'action sanitaire et sociale

Le service de transferts sanitaires

La prévention en santé

Le programme SOPHIA

37 **Préparer et payer la retraite**

Le paiement des retraites

La liquidation des retraites, les reconstitutions de carrières et la préparation à la retraite

La relation client domaine retraite

Le traitement des déclarations de salaires

Les faits marquants

40 **Gérer la protection sociale des exploitants agricoles**

Les activités de la branche

Accueillir et offrir des services aux exploitants agricoles

Aider les exploitants en difficulté

Le contrôle interne

43 **Accompagner la santé au travail**

Le pôle prévention des risques professionnels

La promotion des partenariats

Les incitations financières

L'offre de formation

Les campagnes de mesures chimiques et physiques

L'animation du réseau des organismes de formation

Le service Tarification

Les faits marquants

47 **Encaisser les cotisations**

Faciliter les démarches déclaratives et le paiement des cotisations au bénéfice du cotisant via les offres de service

Accompagner les cotisants en difficulté dans le cadre du recouvrement amiable

Mettre en œuvre toutes les mesures permettant de garantir le recouvrement de nos créances

57 **Gérer les ressources humaines et les compétences**

Le département des ressources humaines

La gestion administrative du personnel

Le service gestion des carrières

Le département santé qualité de vie au travail

Le service des relations sociales

Le service santé au travail

62 **Gérer les achats et les immeubles**

Le département immobilier

les actions

les études

le service des achats et de la logistique

65 **Evaluer la performance et maîtriser les risques**

La lutte contre la fraude

L'audit interne

Le contentieux général

Les faits marquants

68 **Gérer les moyens budgétaires**

L'activité du département gestion budgétaire

Le département contrôle de gestion

le projet OSCARR

GDI/SAGA

Le contrôle de gestion sociale

71 **Gérer les systèmes informatiques**

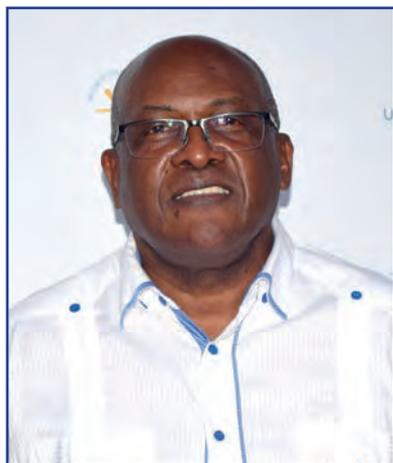
Les réalisations significatives

75 **Garantir la bonne tenue des comptes et la sécurité financière**

Une comptabilisation agrégée dans les résultats des caisses nationales

Une tenue des compte soumise a une validation

EDITORIAL



Henri YACOU
Directeur Général

Diriger un service public dans un département d'outre-mer soumis aux aléas climatiques et environnementaux exige une grande capacité de réaction et d'adaptation. Je l'ai vécu à plein cette année.

2017 à la Caisse Générale de la Guadeloupe avait très bien commencé: le 16 février on fêtait l'inauguration du nouveau siège désormais dénommé « Espace Amédée Fingarol » ceci en présence des directeurs ou représentants de chacun des 4 organismes nationaux qui ont financé ce nouvel ensemble immobilier, moderne et très fonctionnel. Nous avons invité l'ensemble du personnel pour marquer l'entrée dans une « nouvelle ère ».

Et pourtant l'année 2017 n'a pas été une année de sérénité. Le passage des cyclones IRMA et MARIA en septembre nous ont conduit à déclencher le PCA, Plan de Continuité de l'Activité pour dégager des moyens dérogatoires pour venir en soutien à l'île de Saint Martin particulièrement touchée par le cyclone. Un Rapport d'Activité spécial IRMA à saint Martin décrit les actions de la CGSS auprès des entreprises, des professionnels de santé, des assurés et des personnes âgées.

C'est le moment de remercier tous mes collaborateurs qui sont toujours au rendez-vous dans les moments de crise pour assurer la continuité

du service. Merci aux Caisses Nationales qui ont réagi à la minute pour nous apporter soutien et renfort en moyens pour amortir les chocs, notamment pour Saint Martin île particulièrement meurtrie.

Le second évènement qui a beaucoup marqué la Guadeloupe en 2017, c'est l'incendie du CHU qui a fortement perturbé l'organisation de l'accès aux soins et j'ai tenu à signer notre solidarité active avec l'ARS et les établissements de soins et professionnels de santé pour gérer au mieux cette crise hors du commun.

VERS
L'AVE-
NIR
TOU-
JOURS
POUR
MIEUX
SERVIR !

Autre sujet : 2017 a été aussi l'année de la grande enquête menée par la Cour des Comptes auprès de l'ensemble des CGSS et CAF des Antilles Guyane, le moment de s'interroger sur les solutions à favoriser pour optimiser le service rendu à la population dans un cadre général de plus en plus contraint. Mutualisation ? Entraide ? Spécialisation des missions de la CGSS sur les interventions de proximité, la gestion des situations sociales difficiles ?

Un exemple symptomatique est celui de la gestion de la retraite impactée par l'augmentation très forte de l'entrée des demandes de retraite à un moment où nous sommes en train de former les nouveaux conseillers retraite qui prennent la relève de ceux qui sont partis.

2017 une année rude sans doute mais une mobilisation sans faille des équipes sur notre mission de service aux assurés et aux entreprises.



LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

L'INAUGURATION DU NOUVEAU SIÈGE DE LA CGSS « ESPACE AMÉDÉE FENGAROL ».



Le 16 février 2017 étaient présentes les 4 Caisses Nationales qui ont financé la construction de cet bel ensemble Immobilier moderne intégré dans la nouvelle zone administrative « Parc d'Activités de Providence », zone à haute qualité environnementale de la Ville des Abymes, particulièrement bien placée au carrefour de la Grande Terre et de la Basse Terre.

Jaques RIVIERE président de la CNAV, Éric LE BOULAIRE, Directeur délégué de la CNAM, MME LORPHELIN, directrice déléguée de l'ACOSS, Thierry LANG Directeur en charge des Caisses d'Outre-Mer à la CCMSA, Dominique GERARD Directeur chargé de mission outre-mer à la CNAV ont fait le déplacement pour signer l'implication des caisses nationales dans la création de cet

ouvrage, porteur d'avenir pour la Sécurité Sociale en Guadeloupe. Nos amis Présidents et Directeurs des 3 autres CGSS Guyane, Martinique et Réunion étaient à nos côtés pour ce grand jour.

Une inauguration faite par le Préfet de Guadeloupe en présence aussi des autorités locales, de la Ville des Abymes, de l'aménageur de la ZAC la SEMAG, des partenaires institutionnels, des voisins de la zone et bien sûr de la Mission Nationale de Contrôle Antilles Guyane représentant le Ministère des Affaires Sociales.

L'ensemble du personnel de la CGSS et de la DRSM était convié à cette fête car ce sont près de 830 collaborateurs qui travaillent désormais dans des bâtiments aux normes de sécurité et dans un environnement verdoyant.

Ce jour-là le Président du Conseil d'Administration de la CGSS Henri BERTHELOT rappelait « La politique immobilière a été donc été pendant toutes ces dernières années un des sujets majeurs de débat et de décision du Conseil d'Administration de la Caisse.

Un double impératif s'imposait : quitter l'immeuble du quartier de l'Hôtel de Ville qui ne répondait plus aux normes et regrouper les directions et services éclatés sur plusieurs sites en location. »

« Inscrire la CGSS dans la performance du service public au rendez-vous des nouvelles technologies, offrir au personnel de nouvelles perspectives, dans un environnement plus agréable, étaient pour moi plus qu'une exigence, un réel devoir. »

LA SIGNATURE DU CADRE COMMUN INTER CGSS DE L'ACTION SOCIALE RETRAITE

Le 17 février 2017 il a été mis à profit la présence à l'inauguration du siège, du Président de la CNAV, du directeur de l'action sociale de la CNAV et des Présidents et Directeurs des 4 CGSS pour valider et signer les Orientations Stratégiques pour l'action Sociale Retraite Outre-mer, fruit d'un travail collectif inter CGSS réalisé en 2016 et validé par la Commission d'action sociale de la CNAV.

Une action sociale adaptée aux problématiques particulières du vieillissement dans les 4 départements d'outre-mer : une évolution démographique atypique, des besoins en amélioration de l'habitat urgent, une précarité forte et un isolement croissant

de la personne âgée. Autant de caractéristiques qui nécessitent adaptation et anticipation. Une première que ce travail collectif !



LE LYANJAJ CUISINE



Le 24 novembre 2017 a eu lieu la 1^{ère} édition du concours culinaire intergénérationnel « LYANNAJ AN KUISIN » conçu par la CGSS et soutenu par l'ARS. Adossé aux ateliers nutrition réalisés en partenariat avec l'IREPS dans le cadre des actions de prévention sur le « BIEN VIEILLIR », le concours animé par l'Institut Culinaire Carribean Food (ICCF) s'est déroulé à l'espace « La Kasa ». 10 binômes composés d'un élève de l'URMA (Union Régionale des Métiers de l'Artisanat) et d'un sénior du club du 3^{ème} âge « les Merveilles », ont offert une magnifique prestation au public, mettant en valeur tant le lien entre les générations, les acquis des ateliers nutrition, que les savoir-faire culinaire des concurrents. Unanimement salué pour son originalité, le « LYANNAJ AN KUISIN » a suscité une forte attente pour la seconde édition !



LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

LES 70 ANS DE LA CGSS LE 30 OCTOBRE 2017



« Le grand moment d'émotion de l'année 2017 »

Beaucoup d'évènements forts à la CGSS en 2017 : l'inauguration du nouveau siège, la gestion d'IRMA pour Saint Martin, les rencontres Inter-CGSS mais ce 30 Octobre 2017 dans la nouvelle salle du Conseil d'Administration, a été pour tous les participants un grand moment d'émotion.

Pour fêter les 70 ans de la Sécurité Sociale en Guadeloupe, le Président Henri BERTHELOT et le Directeur Général Henri YACOU avaient invité des figures symboliques de cette époque.



Madame Gabrielle CIPOLIN (96 ans) une des première employées recrutée à la CGSS, a témoigné de l'ambiance de l'époque avec ses mots, ses anecdotes, ses références à Amédée FENFAROL, ami de toujours. Franck GARAIN, historien et sociologue a dressé le décor du contexte politique de l'époque et a tracé « les 70 ans d'une quête d'égalité ».

Le service communication a présenté un film réalisé par eux sur les grands témoins de l'Histoire de la CGSS Guadeloupe : syndicalistes, administrateurs, agents, cadres, tous ont fait vibrer la salle sur leur attachement à une conquête sociale dont ils sont fiers.

ENQUÊTE OUTRE-MER DE LA COUR DES COMPTES



Cour des comptes

De juin à décembre 2017, la 5^{ème} Chambre de la Cour des Comptes a réalisé une enquête auprès de l'ensemble des caisses Générales de Sécurité Sociale et des Caisses d'Allocations Familiales de Guadeloupe, Guyane et Martinique. Il s'agissait pour la Cour

d'étudier le fonctionnement et l'efficacité des caisses d'outre-mer au regard de leurs particularités organisationnelles et de leur environnement géographique économique et social.

L'enquête s'est déroulée à travers la complétude

de différents questionnaires et la réalisation d'un audit sur place en Guadeloupe du 30 au 31 octobre 2017.

Un temps fort d'analyse transversale du fonctionnement et des résultats de la CGSS.



LES OURAGANS IRMA ET MARIA : 7,8 15,16 SEPTEMBRE 2017

Les Antilles ont subi les violences successives de gros cyclones en 2017 IRMA puis MARIA. Si la Guadeloupe a été épargnée par IRMA, l'île de SAINT MARTIN a été complètement dévastée par des vents et des pluies d'une force rarement vécue.

MARIA a touché la région de Basse Terre et perturbé le fonctionnement de plusieurs sites de la CGSS des jours durant.

Un évènement d'une extrême gravité pour les habitants et pour les entreprises que celui de l'île de Saint Martin relaté dans un SPECIAL IRMA adossé au rapport d'activité de SAINT MARTIN 2017.

Les équipes de la CGSS en Guadeloupe ont été mobilisés très vite et dans la durée pour venir en aide à Saint Martin :

- Déclenchement du PCA (Plan de continuité de l'activité) en lien avec le réseau national
- Secours et soutien au personnel
- Secours aux sinistrés et aux évacués sanitaires
- Réparations des locaux impactés par le passage des cyclones
- Mesures dérogatoires pour les entreprises de Saint Martin

Pour gérer cette crise, la CGSS de Guadeloupe a reçu un soutien rapide et adapté de la part des caisses nationales : dotations en secours exceptionnels et aide pour recruter des contrats temporaires.





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CGSS



L'activité du Conseil d'Administration en 2017 a été très riche eu égard aux nombreux événements qui ont marqué cet exercice :

- Inauguration du nouveau siège de la CGSS le 16 février 2017
- Commémoration du 70ème anniversaire de l'Institution Sécurité Sociale en Guadeloupe.

- réunion du dernier Conseil d'Administration de la mandature
- Bilan des 3 CPG CNAV, CNAM, ACOSS

Parallèlement, le Conseil d'Administration s'est attaché à gérer les affaires courantes traditionnellement soumises à son examen et à délibérer sur les thématiques prégnantes du moment.

I – LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mandature 24 novembre 2011-2017

1 - LA PRÉSIDENTENCE



Henri BERTHELOT
Salarié : CFDT
Président



Doctrové JANKY
Salarié : CGT
1^{er} Vice-Président



Fred PAUSICLES
Salarié : FO
2^{ème} Vice-Président



Guy CAZIMIR
FNMF : MUTUALITE
3^{ème} Vice-Président

2 – LES MEMBRES

25 MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE

(8) REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX

CGT	
Titulaire	Suppléant
M. BANCELIN Patrick M. JANKY Doctrové	Mme SAVONNIER Edith Mme DIAKOK Danielle
CGT-FO	
Titulaires	Suppléants
M. PAUSICLES Fred M. POLTES Jean-Luc	Mme ANTOINE Suzy Mme ARNAUD Ketty
CFDT	
Titulaires	Suppléants
M. BERTHELOT Henri Mme CHEVALIN Christelle	M. MANLIUS Rudy Mme SOLVAR Marie-Laure
CFTC	
Titulaire	Suppléant
M. PITER Georges	M. TEL Lubert
CFE-CGC	
Titulaire	Suppléant
Mme PIGNIER Sophie	
MUTUALITE	
Titulaires	Suppléants
M. ARCHIMEDE Louis M. CAZIMIR Guy	M. MABIALAH Rosan M. JEAN Antony

(8) REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

MEDEF (Employeurs)	
Titulaire	Suppléant
M. BARBOTTEAU Jean-Pierre M. FRANCOIS Charles Mme MAS Corinne	M. ARMELLIN Jacques M. CLAIRE Patrick M. TITECA-BEAUPORT Jean-Marc
CGPME (Employeurs)	
Titulaire	Suppléant
M. KASSIS Jean	M. STRAZEL Sylvestre
UPA (Employeurs)	
Titulaire	Suppléant
M. ACINA Aurel	M. RAMASSAMY Frantz
CGPME (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant
M. RENE Anthony	M. SEIGNOURET Patrick
UPA (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléants
M. MONFORT Gaston	M. ZOZO Jack
UNAP-CNPL (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléants
A désigner	A désigner
FNSEA	
Titulaire	Suppléants
Mme FRANCILLETTE Céline A désigner A désigner	M. CREANTOR Ferdy M. FIRMIN Jimmy Mme MORGENE Suzia

(4) PERSONNES QUALIFIEES (désignées par le Préfet)

Mme DIMAN Déile
Mme KARAM-FISCHER Ketty
M. MICHEL Rolland
M. LE MAISTRE François

4 MEMBRES A VOIX CONSULTATIVE

REPRESENTANTS DE L'UDAF		REPRESENTANTS DU PERSONNEL UNASS-UGTG			
Titulaires	Suppléants	(Cadres)		(Employés)	
		Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
Mme VITALIS-MAVALAKA Eliane	Mme FATTORE Marie-Michelle	M. PASCAL Bernard	Mme PHIBEL Francine	M. GAUTHIEROT Raymond M. NAGERA Bruno	Mme BIRONIEN Annie M. LAUBLAS Franck



3 - LES PRINCIPALES DÉLIBÉRATIONS

Nature	Dates CA/BCA	Décisions
BILAN DE LA MANDATURE 2011-2017	15/12/17	<p>2017 marque la fin de la mandature actuelle débutée le 24 novembre 2011, puis prorogé de 1an et 3 mois.</p> <p>Un bilan de ces 6 années a été dressé à travers un document retraçant la gouvernance et les moments forts notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'inauguration du nouveau siège de la CGSS le 16/02/17 - La commémoration du 70ème anniversaire de l'institution Sécurité Sociale le (19 octobre 1945) puis du Décret du (17 octobre 1947) créant les CGSS.
LA POLITIQUE GENERALE DE L'ORGANISME	15/12/17 30/06/17	<p>BUDGÉTAIRES ET COMPTABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vote des budgets de Gestion Administrative/d'Action Sanitaire et Sociale Exercice 2018 - Approbation des comptes financiers Exercice 2016 avec les opinions de validation des comptes : • 2 validations avec observations pour les Branches Maladie et Retraite • 1 validation pour le Régime Agricole • 1 Refus de validation pour la Branche Recouvrement
	12/05/17 30/06/17 15/12/17	<p>PROBLÉMATIQUE DES ACCUEILS</p> <p>La problématique des accueils a été ravivée par la crise sociale à l'Agence de Bergevin. Elle a révélé l'acuité des questions d'insécurité, d'incivilité et la nécessité de repenser et moderniser le métier d'accueil, afin d'apporter des réponses appropriées au personnel et à nos publics.</p> <p>Un plan d'action a donc été mis en œuvre et a fait l'objet d'un suivi attentionné du Conseil d'Administration.</p>
	12/05/17 13/10/17	<p>QUESTIONS IMMOBILIÈRES</p> <p>En lien direct avec la problématique des accueils, le volet immobilier a été à l'ordre du jour de 2 séances du Conseil d'Administration, particulièrement sur l'avancement du programme de relogement de Bergevin 2/Chanzy 1/Immeuble Quatre'Ailes /Sainte-Rose et Basse-Terre.</p> <p>Des délibérations ont été prises, donnant mandat au Président pour rencontrer les autorités urbaines de Pointe-à-Pitre et Basse-Terre afin d'envisager les potentiels de relogement sur ces 2 zones.</p> <p>De même, une actualisation du Schéma Directeur de la Relation Client 2009-2013 a été proposée en lien avec la Commission des Relations avec les Usagers, afin de mieux l'adapter aux nouvelles évolutions de la politique d'accueil.</p>
		<p>PLAN DE PRODUCTION RETRAITE</p> <p>La Branche Retraite, au même titre que les CARSAT, a connu une situation de stock difficile et pénalisante pour les usagers.</p> <p>Un programme de redressement a donc été initié par la Direction Générale en concertation avec la Caisse Nationale, auquel le Conseil d'Administration a totalement adhéré, proposant par ailleurs en soutien au Directeur Général, la rédaction d'une motion.</p>

GOVERNANCE	28/04/17 12/05/17	Fort du modèle de gouvernance de la Caisse de Prévoyance Sociale de Saint-Barthélemy, basé sur un système d'information unique issu du Régime Agricole (AGORA), le Conseil d'Administration a décidé : - De reconnaître ce système d'information comme un guichet unique dont les atouts garantiront une qualité de service à nos ressortissants, - De renouveler le mandat donné au Président pour porter la question du produit informatique AGORA aux tutelles nationales et locales, - De compléter le Livre Blanc sur l'apport de ce système d'information dans une CGSS.
PARTENARIAT AVEC LE MONDE DE L'ENTREPRISE	13/10/17	Le Conseil d'Administration a adhéré au projet de partenariat initié entre le monde de l'entreprise et la CGSS, à travers la Mission Relation avec les Entreprises. Un guide a été élaboré en vue de faciliter les démarches et les relations avec la Caisse Générale.
OURAGAN IRMA	13/10/17 15/12/17	Le Conseil d'Administration a pris acte des mesures d'urgence prises par la Direction de la CGSS envers tant les assurés sociaux et les retraitées décidées par le CASS que les entreprises et les professionnels de santé, suite à l'Ouragan IRMA.

II – LES ACTIVITES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CGSS : REUNIONS DU CA, DU BUREAU ET DES COMMISSIONS REGLEMENTAIRES

CA et Commissions	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total	Carence
CA CGSS	-	-	1	1	1	1	-	-		1	-	1	6	
CRA Maladie	1	-	1	-	1	1	-	-	*	2	1	1	8	1*
CRA Vieillesse	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	4	
CRA Cotisations	-	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	5	
Comité Gestion Financière AVA/AMEXA	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	4	
Commission des Marchés	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	
Comité d'Action Sanitaire et Sociale	1	1	1	1	1	1	1	-	1	2	1	1	12	
Commission Régional des AT/MP	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	3	
Comité Technique Régional	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3	
TOTAL	4	3	6	4	4	5	4	-	2	5	6	4	47	1

* Carence



Henri YACOU
Direction Générale
Direction Accueils et
Relation avec les Usagers



Béatrice RESID
Direction Générale
Adjointe



Mahgoub HECHIFA
Agence Comptable



Mireille WACHTER
Direction Maîtrise
des Risques et
Contentieux



Elie PINEAU
Direction Etudes,
Conseils,
et Qualité



Betty BESRY
Direction Retraite
et Données Sociales



Jean-Marc SANSIQUET
Direction
Branche Assurance
Maladie



Séverine MERAULT
Direction
Recouvrement
des Cotisations



Frédéric FRENET
Direction
Mutualité Sociale
Agricole



Annick MINATCHY-CELMA
Direction Risques
Professionnels et
Prévention de la
Santé Sociale



Joël JOURSON
Direction Missions
Générales et
Moyens Budgétaires



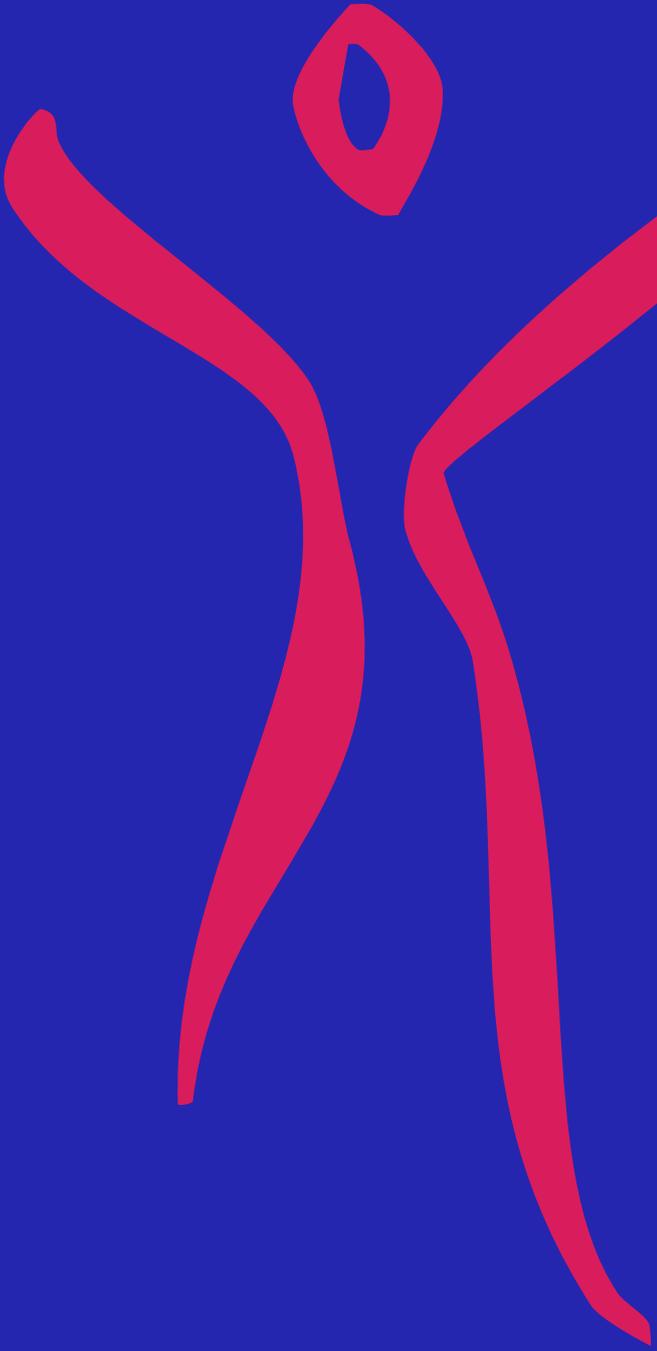
Joëlle PRALES
Direction
Systèmes
d'Information



Hervé MARÉCHAL
Direction
Patrimoine Immobili-
er et Programme de
Relogement



Eddy BROUSSILLON
Direction
Administration
Générale et
Ressources Humaines



MISSIOINS 2017



GÉRER L'ASSURANCE MALADIE



La Caisse Générale de Sécurité Sociale a pour mission d'assurer la gestion de l'Assurance Maladie du Régime Général. Son action repose sur trois principes fondamentaux: la solidarité, l'égalité d'accès aux soins et la qualité des soins. Assureur en santé solidaire, l'Assurance Maladie permet à chacun de se faire soigner selon ses besoins quel que soit son âge et ses ressources.

En 2017, la population protégée est de 359 797 personnes soit 81% de la population de Guadeloupe, Saint Martin et Saint Barthélemy au regard de 5 risques : Maladie, Maternité, Invalidité, Décès, Accidents du Travail/Maladies Professionnelles. Le nombre de bénéficiaires du régime général est en repli de près de 2% en 2017 par rapport à 2016.

Par ailleurs, dans le cadre de la politique de gestion du risque conduite par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la CGSS conduit en coordination avec le service du contrôle médical et l'ARS des actions en direction des professionnels de santé et des assurés de façon à renforcer l'efficacité du système de soins, tout en maîtrisant l'évolution des dépenses de santé.

L'année 2017 a été marquée par des événements extérieurs qui ont eu un impact important sur la prise en charge des assurés et l'offre de soins. Il s'agit d'une part du cyclone IRMA qui a touché plus particulièrement la population de Saint-Martin en septembre 2017 et d'autre part de l'incendie du CHU en novembre 2017 qui a conduit à l'évacuation de cet établissement sanitaire qui est le plus important du département.



L'ACCÈS AUX DROITS

La CMU et l'ACS

En 2017, 121 647 bénéficiaires (assurés et Ayants-droit) de la CMU complémentaire et de l'ACS sont comptabilisés, soit une légère baisse, de l'ordre de 1%, par rapport à 2016. On peut noter un fort taux de non recours, de l'ordre de près de 60% pour l'ACS.

Même si le délai de traitement des dossiers CMUC/ACS s'améliore de 3 jours pour atteindre 52,5 jours en 2017, il reste encore en retrait par rapport à l'objectif de 35 jours.

L'Aide Médicale État

3489 personnes ont bénéficié de l'AME en 2017, soit un nombre de bénéficiaires stable par rapport à 2016. Ce sont des personnes étrangères en situation irrégulière sur le territoire de la Guadeloupe, Saint Martin et Saint Barthélemy. Par rapport à la situa-

tion de la plupart des organismes, ce chiffre est relativement important. Ces dépenses sont avancées par l'Assurance Maladie et ensuite remboursées par l'Etat.

LE REMBOURSEMENT RAPIDE DES ASSURÉS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La CGSS a pour engagement d'assurer un remboursement rapide des assurés sociaux lorsqu'ils ont fait l'avance des frais pour les consultations, les prescriptions d'exams et les produits de santé et aussi aux professionnels de santé qui ont pratiqué le tiers payant.

Le remboursement des soins

En 2017, le délai moyen de traitement des feuilles de soins télétransmises (FSE) est 6,8 jours, soit conforme à l'objectif de 7 jours.

Les FSE représentent 96,59% des flux en 2017 avec 6 477 238 FSE, ce qui positionne la CGSS de Guadeloupe dans le peloton de tête des Caisses du réseau des CPAM et CGSS.

Les feuilles de soins papier (FSP) qui représentent

un volume de 228 973, soit 3,41% du total des flux poursuivent leur décline avec une diminution en volume de 5,69% en 2017, après la forte baisse (-21%) en 2016.

Le délai de remboursement de la FSP pour 90% des assurés est de 10,5 jours (objectif : 20 jours). Pour 90% des professionnels de santé le délai est de 10,9 jours contre un objectif à 20 jours.

Le remboursement des arrêts de travail

L'amélioration des délais de paiement des indemnités journalières aux assurés en arrêt de travail, pour accident du travail, maladie ou maternité s'est poursuivie en 2017.

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

5231 déclarations de travail ont été traitées en 2017, soit un niveau quasi-stable par rapport à 2016. Le taux de décision sur la reconnaissance de l'accident du travail dans les délais règlementaires est 74,99% (+6,14

points), ce qui constitue une bonne progression même si l'objectif de 100% n'est pas encore atteint.

Le délai de paiement de la 1^{ère} IJ non subrogée (objectif CPG) continue de baisser mais est encore trop long par rapport à l'objectif : 81 jours aux assurés (-24 jours) en 2017. L'opération de résorption des dossiers les plus « anciens » réalisé de juin à septembre 2017 a contribué à maintenir le délai à un niveau dégradé. Il est néanmoins encourageant de constater que le délai moyen de paiement au 4^{ème} trimestre 2017 est proche de 50 jours.

LES ARRÊTS MALADIE ET MATERNITÉ

En 2017, le volume de décomptes Maladie, Maternité, Paternité est en hausse de près de 32%. Le délai de règlement de la 1^{ère} IJ AS à l'assuré est de 60 jours alors que l'objectif est de 42 jours.

Le délai de paiement à l'employeur s'améliore également. Il s'élève à 85 jours en 2017 contre 93 jours en 2016. Il demeure néanmoins éloigné de l'objectif de 49 jours. Le délai moyen au 4^{ème} trimestre approche les 50 jours.

PRINCIPAUX CHIFFRES



359 797 (-1,96%)
Assurés protégés par le Régime Général



19,1 JOURS
(OBJECTIF 19 JOURS)
Délai pour 90% des cartes vitale



1,40% (OBJECTIF 0,50%)
Taux de dossiers en anomalies



121 647
Bénéficiaires de la CMUC/ACS



99,78%
(OBJECTIF 99,50%)
De certification des bénéficiaires



52,5 JOURS
(OBJECTIF 35 JOURS)
Délai d'instruction des dossiers CMUC /ACS



1,49%
(OBJECTIF < 2,5%)
D'assurés sans domiciliation bancaire



3 489 (+1,01%)
Bénéficiaires de l'AME

ZOOM SUR

5 675 665 € de frais de transport aérien remboursés aux agences de voyages pour les départs en cures ou en soins (+19,5% par rapport à 2016).



LE RISQUE ASSURANCE MALADIE, LA MAÎTRISE DES COÛTS ET LE BON USAGE DES SOINS

La démographie des professionnels de santé

En 2017, l'effectif des professionnels libéraux est en hausse de près de 4% par rapport à 2016. Celui passe de 2563 à 2665 respectivement en 2016 et 2017.

De ce fait la densité médicale progresse passant de 644 pour 100000habitants en 2016 à 682 en 2017.

Les relations avec les professionnels de santé

La CGSS renforce régulièrement son partenariat avec les professionnels de santé. L'enjeu est d'améliorer la qualité des soins dans un contexte de finances contraint et aussi d'améliorer le service aux patients.

En 2017, l'ensemble des commissions paritaires avec les professions de santé ayant une convention avec l'assurance a été tenue.

LA GESTION DU RISQUE

En partenariat avec la Direction du Service Médical et l'Agence Régionale de Santé, les actions de la CGSS contribuent au suivi du respect du PLAN ONDAM et à la mise en œuvre du plan d'économie décidé par la Ministre de la Santé et la CNAMTS, au travers d'actions telles que notamment :

- Campagnes d'informations vers les assurés ;

- Accompagnement des DAM auprès des professionnels de santé ;
- Accompagnement des établissements sanitaires ;
- Mise sous accord préalable ;
- Actions de contrôle ciblé (T2A ; contrôle administratif EHPAD et HAD,...)
- Services en santé (PRADO, SOPHIA)

L'accompagnement des professionnels de santé

Toute l'année, une équipe de professionnels de l'Assurance Maladie : DAM (Délégués de l'Assurance Maladie), CIS (Conseillers en Informatique et Services) et médecins conseils rencontrent les professionnels de santé :

Le programme d'accompagnement 2017 pour les DAM prévoit une douzaine d'actions dont 7 actions de maîtrise médicalisée auprès des MG, IDE, spécia-

listes et pharmaciens.

L'accompagnement des praticiens conseils ont porté sur 9 actions de maîtrise médicalisée auprès de spécialistes et MG.

Au total, 2244 visites ont été réalisées contre un objectif fixé à 3474.

L'accompagnement des établissements de santé et médico sociaux

Au cours de l'année 2017, 47 visites ont été réalisées contre un objectif fixé à 37.

Les thématiques abordées lors de ces visites sont diverses :

- Thématique du plan ODAM : chirurgie ambulatoire ; pertinence des soins, PHEV..

- Contractualisation sur la qualité et l'efficacité avec les CAQES ;
- Mise sous accord préalable
- PRADO

L'objectif est de porter le message de régulation en incitant les établissements à adopter les bonnes pratiques.

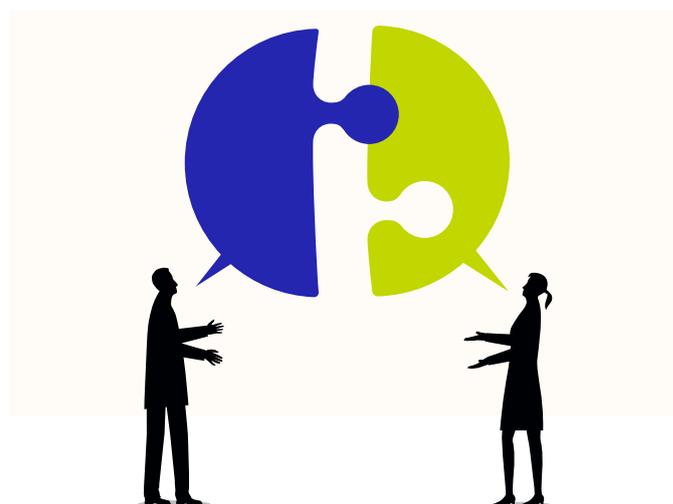
Le contrôle contentieux

En 2017, 8 actions de contrôle contentieux ont été réalisées sur les thématiques suivantes :

- Forts prescripteurs de la mention « NS » ;
- LPP : actions d'accompagnement des EHPAD et fournisseurs pour la prise en charge de la location de matériel médical à un ancien domicile ;
- Biologie : campagne sur la pertinence du cumul fer/ferritine.
- Pratique tarifaire excessive ;
- Programme imagerie

Sur ces différentes thématiques, les actions ont consistées après avoir effectué les contrôles et iden-

tifié des anomalies, principalement en l'envoi de courrier d'avertissement ou de rappel à la réglementation et entretiens téléphoniques dans certains cas.



L'accompagnement des assurés sociaux

Le Programme PRADO (Programme d'Accompagnement du retour à Domicile) porte en Guadeloupe sur deux domaines : la maternité et l'orthopédie. En 2017, le dispositif orthopédie s'est étendu à toutes les chirurgies.

Cela consiste à mettre le patient en relation avec un professionnel de santé à domicile pour faciliter le retour chez lui après un accompagnement ou une intervention chirurgicale dans le domaine de l'orthopédie. Ce travail est réalisé en relation avec le médecin traitant par les CAM (Conseillers en Assurance Maladie).

Ce dispositif consiste en la mise en relation du patient avec un ou plusieurs PSL, par le conseiller de l'assurance maladie (CAM) en coordination avec le médecin traitant. L'objectif étant de permettre au patient de retourner à son domicile plus rapidement.

En 2017, pour le volet maternité de PRADO, 2492 mères ont bénéficié de cet accompagnement dont 293 en sortie précoce (objectif : 232 adhésions en sortie précoce).

Pour le volet orthopédie fragilité osseuse, 123 patients ont adhéré (objectif : 122 adhésions).

ZOOM SUR

Deux dispositifs importants ont été lancés en 2017 pour faciliter la prise en charge médicale des patients :



■ **Le dossier médical partagé (DMP) :** il permet à l'ensemble des PS et établissements de santé de partager l'information médicale sur l'état du patient. Il assure ainsi la sécurité et évite les accidents thérapeutiques.



■ **Messagerie de Santé Sécurisée (MSS) :** elle sécurise les échanges d'informations médicales entre les PS en assurant la traçabilité et la confidentialité des données de santé des patients.



CHIFFRES CLÉS

■ **1 MILLIARD 265 MILLIONS D'EUROS**

Total dépenses de santé

■ **594 MILLIONS D'€**

Pour les soins de ville

■ **670 MILLIONS D'€**

Pour les soins en établissements hospitaliers, cliniques et médico-sociaux,

■ **+2,4%**

Dépenses pour les médicaments

■ **-5,4%**

Dépenses pour les laboratoires

■ **+2,7%**

Dépenses de soins infirmiers,

■ **+0,5%**

Dépenses pour les Médecins libéraux.

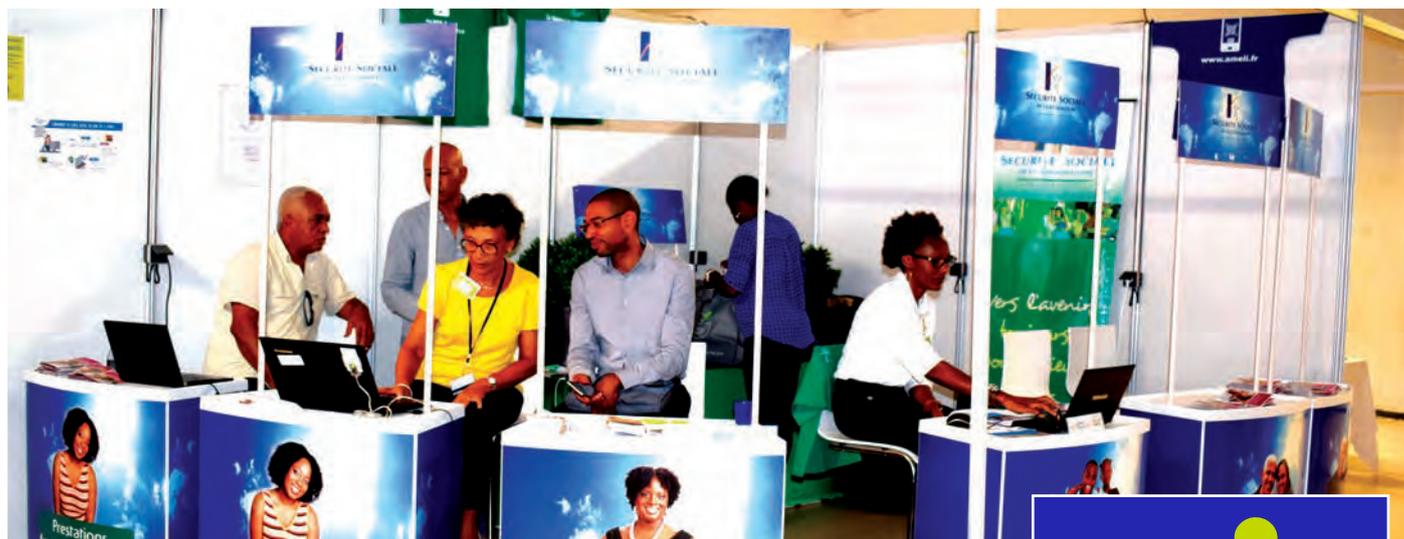
■ **+4,6%**

Dépenses de transports des malades.

■ Au total, en 2017, les dépenses exécutées en ville augmentent de manière modérée, **+1,7%** (objectif ONDAM 1,9%)



GERER LA RELATION CLIENT



Au sein de la CGSS, la DARU, Direction chargée de l'Accueil et de la Relation avec les Usagers a pour mission de gérer la relation de la Caisse avec ses clients que ce soit par mail, par téléphone ou dans les accueils physiques. Elle couvre surtout le champ de l'assurance maladie parce que le pilotage et l'organisation des accueils recouvrement et les accueils retraite sont assurés par la Direction URS-SAF et la Direction Retraite.

La relation client est un sujet d'intérêt majeur pour la Conseil d'Administration qui a créé une Commission Spécialisée : la Commission chargée des relations avec les usagers dont les centres d'intérêt sont chaque année : l'évaluation de la qualité de service, les

enquêtes d'opinion auprès des clients pour mesurer leur niveau de satisfaction et la sécurité dans les accueils physiques.

L'orientation stratégique forte nouvelle est l'incitation du public à recourir aux télé services via AMELI et les sites internet pour leur permettre d'avoir une réponse rapide et plus participative. Cela permet de réserver l'accueil en agence aux situations complexes ou au public qui rencontre des difficultés à accéder à internet.

Dans les accueils, le renfort des jeunes sous contrats civiques aide le public à s'appropriier ces nouveaux moyens de gestion de leurs droits.



LES EFFECTIFS

72 agents et cadres

Service	Fonction	Observations
Direction DARU	1 Manager de Secteur	
	1 Secrétaire de Direction	
Unité Relation Client	1 Responsable d'Unité	
Accueil physique	1 Responsable de Service Territoire Grande-Terre	1 Responsable des Accueils en congé en août puis à la retraite début 2018
	6 Responsables d'Accueil	Départ à la retraite en décembre 2017 de la Responsable de l'Accueil du Moule
	43 Techniciens d'Accueil dont 4 techniciens de l'Equipe Mobile	4 départs à la retraite en cours d'année (3 techniciens et 1 secrétaire spécialisée)
	2 Techniciens d'information et d'orientation 1 Agent d'information et d'orientation	
PFS (Plate Forme de Service)	1 Responsable d'Unité	- 4 titularisations et 1 mutation entrante - Contrat d'un an avec l'AGIPSAH pour 2 téléconseillers et 1 remplaçant - Arrêt d'un Contrat d'Avenir
	1 animateur d'équipe	
	8 Téléconseillers	
	1 Contrat d'Avenir	
Pole IOS (Information et Offres de Services)	1 Responsable d'Unité	
	2 assistants communication	
	1 contrat d'avenir	

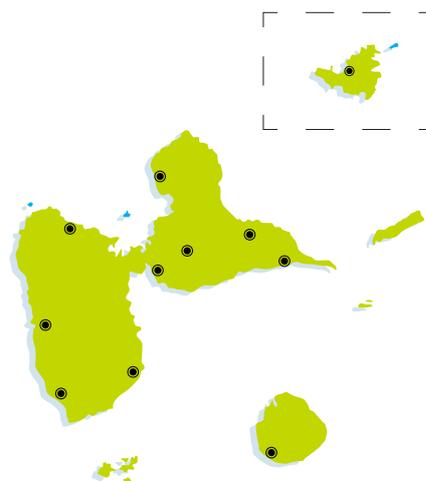
L'ACCUEIL PHYSIQUE

L'accueil physique se répartit sur 10 sites :

■ Pointe à Pitre, Basse Terre, Abymes, Le Moule, Saint François, Capesterre, Bouillante, Sainte-Rose, Grand Bourg de Marie Galante et Port-Louis.

■ Une Agence polyvalente sur le Territoire de la Collectivité de Saint Martin.

Les assistantes de service social reçoivent les assurés en difficulté dans l'ensemble des points d'accueils du territoire.



ZOOM SUR

UNE ANNEE RICHE EN FORMATION POUR LE PERSONNEL DES ACCUEILS.

■ **Formation Gestion des Bénéficiaires et Revenus de Remplacement dispensés aux agents d'accueil entre le 12 Mai et 30 Juin 2017 (10 sessions de formation)**

■ **Formation E-GFA (Gestion des Files d'Attente) à l'attention des Responsables d'Accueils Physiques (les 04 et 05 Mai 2017)**

■ **Démarrage le 2/10/17 de la formation Accueil**

sur Rendez-Vous planifié sur MEDIALOG + à destination des techniciens d'accueil et des téléconseillers

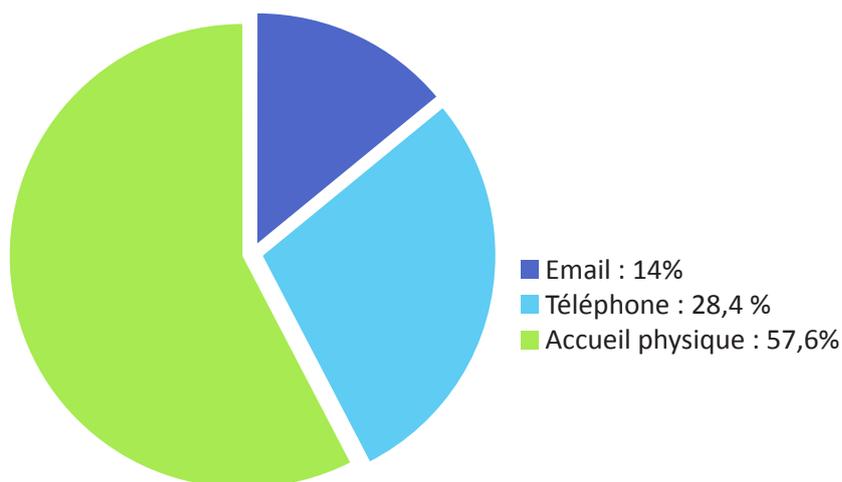
■ **Mise en place de questionnaires individuels sur la ligne d'accueil (Accueils physiques et PFS) pour :**

- **Effectuer un diagnostic des applications**
- **Recenser les besoins en formations sur les processus GBEN et Revenus de Remplacement**

LES DONNEES CLES

CONTACTS PAR CANAL EN 2017

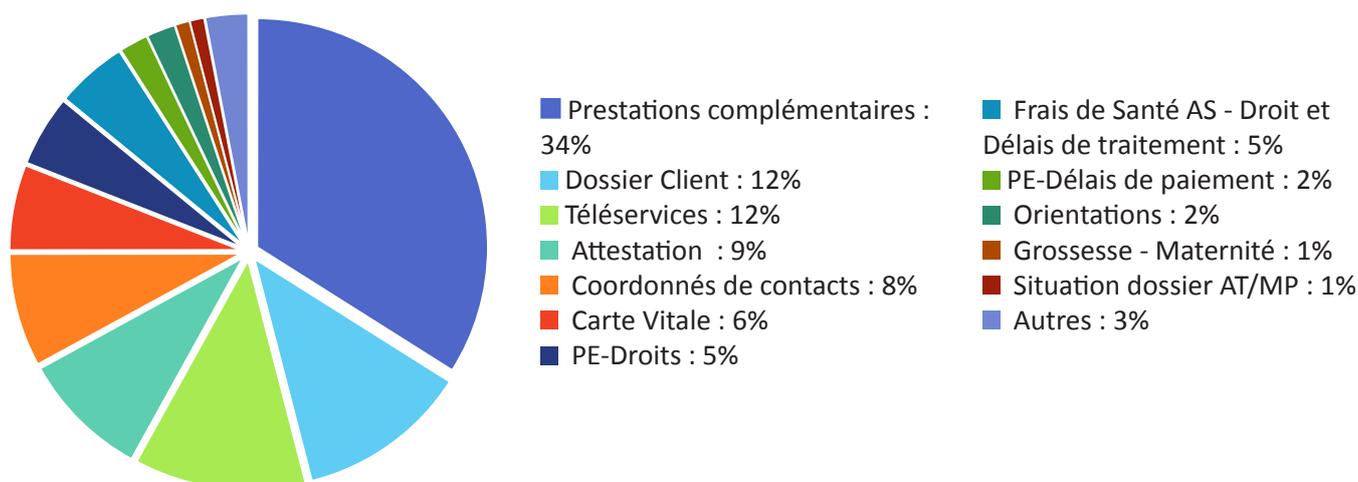
La part de l'accueil physique régresse de 5 points en 2017, au profit des Emails (+3,4 points) et du téléphone (+2,5 points).



L'ACCUEIL PHYSIQUE

CATEGORIES	Année 2017	Année 2016	Evolution en %
Nombre de Contact Bénéficiaires	176 126	187 108	- 5,9 %

PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT DE L'ACCUEIL PHYSIQUE EN 2017 (TOUS CANAUX)



FRÉQUENTATION DES BORNES MULTI-SERVICE (BMS)*

	Année 2017	Année 2016
MAJ Carte Vitale	60 726	68 178
Attestation de droits	27 836	24 513
Alerte médecin traitant	4 227	869
Relevé PE	1 867	1 570
Formulaire PVD	1 514	1 073
Relevé PN	1 223	1 882
Formulaire de renouvellement du rattachement	444	517
Formulaire de rattachement d'un parent	428	475
Autres	1 155	2 686
TOTAL GENERAL	99 795	101 063

* Bornes Multi Service : 9 BMS réparties sur le territoire Guadeloupe et Saint-Martin

Ces chiffres sont issus de MEDIAM (ameli-réseau)

PRÉ-ACCUEIL DE QUARTIER DE L'HÔTEL DE VILLE

Informe et oriente pour le compte de services installés à QHV ou sur d'autres sites

Branche MSA	
Nombre de personnes reçues	422
Nombre d'attestations remises	0
Nombre de relevés de carrière remis	2
Nombre de dossiers récupérés	60
Branche RETRAITE	
Nombre de personnes reçues	1963
Nombre d'attestations remises	529
Nombre de relevés de carrière remis	452
Nombre de dossiers récupérés	338
DBAM	
Nombre de personnes reçues AT/MP	957
Nombre de personnes reçues pour le compte du PÔLE SANTÉ	1351
Nombre de personnes réorientées pour l'Assurance Maladie	2180
Nombre d'imprimés ou formulaires remis	595
Nombre de dossiers récupérés	236
DRPPS	
Nombre de personnes reçues pour le compte des TRANSFERTS SANITAIRES	1307
Nombre de personnes reçues le compte du SERVICE SOCIAL	1897
Nombre de dossiers récupérés	724
DRSM	
Nombre de personnes réorientées	1546
DMRC	
Nombre de personnes reçues	1150
AGENCE COMPTABLE	
Nombre de personnes reçues	876
Nombre de dossiers récupérés	746
DIRECTION GÉNÉRALE ET DIRECTION GENERALE ADJOINTE	
Nombre de personnes reçues	479

LA PLATE-FORME DE SERVICES TÉLÉPHONIQUE

TÉLÉPHONE

	Année 2016	Année 2017	Evolution en %
Nombre d'appels présentés	76 503	84 941	+ 11,03 %
Nombre d'appels servis	45 726	52 439	+ 14,68 %

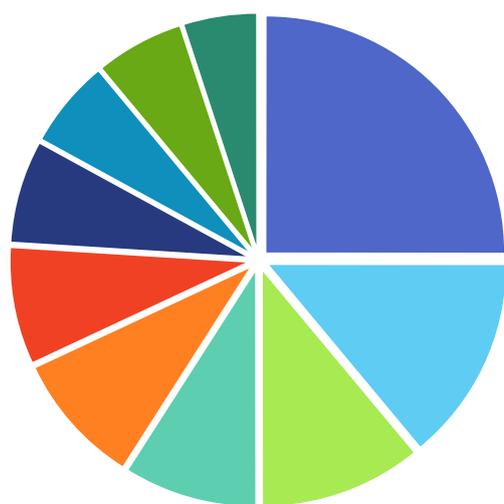
INDICATEURS	Objectif 2017	Socle 2017	Résultat 2016	Résultat 2017	Evolution 2016/2017
Taux de décroché PFS Téléphonique	90,00%	85,00%	59,77%	61,82%	+ 2,05 points

LA RÉPONSE AUX MAILS

	Année 2016	Année 2017	Evolution en %
Nombre de mails reçus	31 433	42 905	+ 35,82 %
Nombre de mails traités en 48h	11 750	29 252	+ 148,95 %

INDICATEURS	Objectif 2017	Socle 2017	Résultat 2016	Résultat 2017	Evolution 2016/2017
Taux de réponses en moins de 48h (niveau 1)	≥ 80%	≥ 70,00%	37,738%	68,18%	+ 30,8 points

PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT MAILS EN 2017



- As Maladie-Maternité-Paternité- PE : 25%
- AS Renouvellement CMUC : 14%
- AS PN : 11%
- AS Affiliation-Droits-Changement de Situation MAJ : 9%
- AS Autre demandes : 9%
- AS suivi du dossier CMUC : 8%
- AS Demande des Carte Vitale : 7%
- AS Déclaration perte,vol, dysfonctionnement Carte Vitale : 6%
- AS INFOS Maladie-Maternité-Paternité :6%
- AS INFOS Organisme Complémentaire : 5%

LES TÉLÉ SERVICES

L'objectif CPG concernant le Compte AMELI a évolué en 2017.

Il passe du nombre de création de compte au nombre d'utilisation du compte (fidélisation)

INDICATEURS	Objectif 2017	Socle 2017	Résultat 2016	Résultat 2017	Evolution 2016/2017
Taux moyen d'utilisation du compte ameli web	8,63 %	3,83 %	Début de la mesure de l'indicateur en 2017	4,08 %	-
Taux de demandes de cartes Vitales dématérialisées	25,00 %	15,00 %		20,39 %	-
Taux d'attestations de droits dématérialisées	40,61 %	36,90 %	33,44%	37,48 %	+ 4,04 points

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ASSURÉS

Effectuée du 06/12/17 au 22/12/17 dans les accueils physiques.

Nombre d'assurés satisfaits : 58% (en 2016) à 61,8% (en 2017).

FAITS MARQUANTS :

- > Convention MSAP (Maison de Services Au Public) signées entre la CGSS et :
 - La Poste pour La Désirade (09/03/17)
 - La Ville du Moule (10/11/17)
- > La réouverture de l'Accueil du Moule le 15/05/17 après 7 mois de fermeture pour travaux
- > Le traitement des mails en accueil physique à compter de juin 2017 (au 31/12/17, 19 agents formés)
- > L'arrivée le 08/06/17 de 6 jeunes en Contrat Civique et participation à la formation du 12/06/17 sur les Téléservices Assurance Maladie.
- > L'expérimentation à compter du 13/06/17 de l'outil E-GFA (Gestion des files d'attente) à l'Accueil de Boisripeaux.



- > La réalisation de 12 sessions dans le cadre de l'Atelier Simple d'Optimisation, en vue de l'amélioration des relations Front Office et Back Office (du 07/06/17 au 06/12/17).
- > Fermeture suite au cyclone Maria des Accueils de :
 - Bergevin du 18/09/17 au 26/09/17
 - Bouillante du 18/09/17 au 09/10/17
- > La visite du Département Santé et Qualité de Vie au Travail dans 9 accueils Maladie pour :
 - Evaluation des risques
 - Présentation et remise du livret incivilités



- Point sur l'affichage obligatoire

- > Le changement du numéro de la PFS à effet du 10/11/17 (Passage du 0810 10 36 46 vers le 36 46)



- > 22 interventions du Pôle Information et Offres de Services auprès des entreprises, collectivités, dans les salons et manifestations sur la fidélisation et la création du compte AMELI (602 comptes créés par le Pôle Information et Offres de Services)



PLANIR : PLAN LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT POUR LUTTER CONTRE LE NON RECOURS, LES INCOMPRÉHENSIONS ET LES RUPTURES



L'une des préoccupations des gestionnaires de l'Assurance Maladie est de veiller à prévenir toutes les situations de non recours aux soins, de rupture dans la prise en charge.

A cet effet, une cellule a été constituée à la CGSS (au sein de la DARU) comme dans toutes les caisses du Réseau maladie.

Cette cellule a bâti un plan

d'action pluri annuel et a porté ses efforts sur 4 actions prioritaires en 2017 et sur la mise en place de la LUP (Ligne Urgence Précarité) en 2017, ligne dédiée aux Professionnels de Santé pour les cas urgents et critiques de non accès aux droits.

Et sur la signature de 11 conventions signées avec des partenaires sur des actions labellisées :

Actions labellisées	Bénéficiaire de la CMUC/ACS	Parcours Santé Jeune
Partenaires	Acajou Alternative	CFA Jean BELLOC
	CCAS de BASSE-TERRE	CFA de l'URMA
	CCAS de POINTE-NOIRE	Ecole Régionale de la 2e Chance
	CCAS de VIEUX-HABITANTS	La Mission Locale
	La Croix Rouge	
	Saint-Vincent de Paul	
	Secours Catholique	

PERSPECTIVE 2018

- > Poursuite du maillage territorial sur la ligne d'accueil.
- > Renforcer la promotion et l'usage des télé-services.
- > Mise en œuvre d'une politique d'accueil sur Rendez-Vous.
- > Mise en œuvre sur la ligne d'accueil de la promotion du Dossier Médical Partagé (DMP)
- > Mise en œuvre l'outil de E-GFA sur les 4 principaux accueils : Boisripeaux, Bergevin, Capesterre et Basse-Terre.
- > Poursuivre les programmes d'accompagnement des publics fragilisés.
- > Mise en œuvre du langage naturel (organisation par motif d'appel) à la PFS.



AGIR EN FAVEUR DES PUBLICS FRAGILES



Au sein de la Direction des Risques Professionnels et de Prévention de la Santé sociale, le pôle PREVENTION Santé sociale est composé d'un effectif de 39 agents et regroupe les secteurs suivants : l'action sanitaire et sociale, le service social, l'Education pour la santé, la cellule gestion des fonds, les transferts sanitaires.

L'année 2017 marque la fin de COG 2015-2017.

LE SERVICE SOCIAL

Le Service Social de la CGSS Guadeloupe est un service social spécialisé dont l'activité s'inscrit dans les politiques sociales et les orientations définies par les branches maladie et retraite de la Sécurité Sociale. Il intervient auprès d'un public d'assurés sociaux du régime général et leurs ayants-droits.

Les exploitants agricoles bénéficient de la présence d'une Assistante de Service Social au sein de notre organisme qui développe une offre de service dédiée.

Le service social promeut une offre de service attentionnée envers les plus fragilisés et dans trois do-



maines d'intervention :

- Accès aux soins/droit aux soins des personnes en situation de précarité
- Prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés
- Prévention et traitement de la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées ou âgées.

LES MISSIONS DU SERVICE SOCIAL

OBJET	ACTEURS	RESULTATS 2017
 <p>ACCUEIL DU PUBLIC</p>	SECRETARIAT MEDICO-SOCIAL	<p>Accueil physique pour 1 secrétaire : 127 personnes Accueil téléphonique : environ 30 par jour</p>
 <p>ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL</p>	ASSISTANTES SOCIALES	<p>Du 01/02/2017 au 31/12/2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre d'accompagnements sociaux en cours: 1 866 ■ Nombre de dossiers en Informations Conseil : 141 ■ Nombre d'entretiens réalisés de visu : 733 ■ Nombre d'entretiens téléphonique : 1 750 ■ Nombre de visites à domicile : 92 <p>NB : Accompagnements sociaux : suivi social contractualisé avec l'assuré ou son ayant-droit à partir de 3 entretiens consécutifs dans la période – durée du suivi moyen : de 3 mois à 24 mois</p> <p>Information conseil : un rendez-vous avec l'assistante de service social – l'assuré sait effectuer les démarches et s'oriente vers les services compétents en fonction de la problématique repérée.</p>
 <p>ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS</p>	ASSISTANTES SOCIALES / SECRETAIRES MEDICO SOCIALES / ACTEURS TERRAINS	<p>11 projets répartis de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pathologies lourdes : 3 PPS sur le LUPUS et l'Endométriose et le surpoids ■ Assurés en arrêt maladie (IJ+90 jours) : 12 séances ■ Accompagnement au passage en invalidité : 5 réunions d'informations ■ P3A : 2 Parcours Prévention Santé <ul style="list-style-type: none"> « retraite active, retraite sportive » avec les CCAS des communes de Bouillante/Vieux-Habitants/Pointe-Noire. « Pour ma santé, je soigne mon alimentation, je pratique une activité physique » avec le foyer Achille René Boisneuf de Pointe-à-Pitre. ■ 3 PPS Jeunes : <ul style="list-style-type: none"> « CLAP SUR MA SANTE » : en Co pilotage avec la Mission Locale de Capesterre Belle-Eau (politique de la Ville) « Ma santé et moi, quel accompagnement ? » avec l'ER2C « Prévenir vaut mieux que guérir » avec le micro-Lycée de Providence Abymes ■ Prévention de la Désinsertion professionnelle : mise en place des « Ateliers de remobilisation » ■ 1 information collective sur Marie-Galante « le secret de l'alimentation »
 <p>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</p>	ASSISTANTES SOCIALE ACTEURS TERRAINS TRANSFERTS SANITAIRE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bilan bénéficiaires suivis en Guadeloupe : Nombre de signalements : 247 – liaisons médico-administratives relayés par le service des transferts sanitaires (non comptabilisées les demandes d'aides financières transmises par les établissements de santé tels le CHU, le CHBT...) ■ Bilan CASODOM - 60 demandes : 63 accords tickets service soit 3520€ – 24 aides financières soit 6017,34€ – hébergements : 437 jours pour un total de 16 695€ ■ Bilan dispositif CHSM-CHU : 13 demandes accordées. ■ Bilan dispositif URGENCE-IRMA : 100 accompagnements sociaux sur un total de 750 bénéficiaires de l'aide d'urgence de 500€.

Dispositif IRMA à Saint-Martin



UNE PRISE EN CHARGE STRUCTURÉE...

Au lendemain du passage de l'ouragan IRMA, la CGSS Guadeloupe a mis en place une adresse mail générique et une ligne téléphonique dédiées.

Au niveau de la DRPPS, le

service social a été désigné comme porte d'entrée des sollicitations de la population de Saint Martin et des partenaires.

Dans le cadre du Plan de Continuité de l'Activité (PCA), un renfort en personnel a été accordé du 13 octobre 2017 au 31 décembre 2017 : 3 secrétaires médico sociales et de 3 assistantes sociales sont venues renforcer l'équipe.

UNE PRISE EN CHARGE FINANCÉE...

Une enveloppe exceptionnelle de 500 000 € a été accordée

par la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie à la CGSS de la Guadeloupe pour permettre d'accompagner financièrement les personnes faisant l'objet d'un rapatriement sanitaires en provenance de Saint-Martin et d'aider les sinistrés de Saint Martin confrontés à des problèmes liés à l'assurance maladie, maternité ou invalidité.

Sur la base des critères retenus par les administrateurs lors du CASS du 3/10/2017, les prestations suivantes ont été assurées :

		NOMBRE DE BENEFICIERE	MONTANT	BUDGET ATTRIBUE	SOLDE
TRANSFERTS		60	61 815,69 €	500 000,00 €	53 367,49 €
SECOURS	Assurés	726	374 816,82 €		
	GIP RASPEG	24	10 000,00 €		
	Total SECOURS	750	384 816,82 €		
TOTAL		810	446 632,51 €		

UNE PRISE EN CHARGE EN PARTENARIAT...

Par la tenue de PERMANENCES :

- au sein d'une cellule d'accueil installée à l'aéroport Pôle Caraïbes de Pointe à Pitre Abymes qui recevaient les évacués de Saint Martin

- à l'Agence Clients Saint-Mar-

tin pour l'aide aux sinistrés Par une PARTICIPATIONS active à l'action collective d'aide aux sinistrés :

- au Comité Local d'Aides aux Victimes de Saint-Martin (CLAV) et rencontre des acteurs du Pôle Solidarités et Familles de la collectivité

- au Bus Santé Croix Rouge qui a été mis en place à Saint Martin pour une action so-

ciale et en prévention au plus près des populations

PERSPECTIVES OU RETOURS SUR UNE PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE ...

L'accompagnement social de la population fragilisée se poursuivra pendant encore de longs mois ce qui implique d'adapter les modalités de l'accueil social sur Saint-Martin.

LE SERVICE ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (ASS)

LA POLITIQUE D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE DE LA CGSS consiste à accompagner par des services attentionnés les assurés fragilisés par des problèmes de santé, de handicap et de vieillissement et contribuer ainsi à la lutte contre l'exclusion sociale. Cet accompagnement peut prendre la forme de subvention de dépenses de fonctionnement de projets et/ou demandes présentés par des associations loi 1901.

LES MEMBRES DU COMITE D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE de la CGSS (CASS) votent les décisions d'attribution de subventions ou d'aide financière aux bénéficiaires pour des actions collectives ou des actions individuelles, ceci dans le respect des direc-

tives fixées par la CNAM et des dispositions du Règlement Intérieur de l'ASS et dans la limite des fonds disponibles mobilisables sur le Fond National d'Action Sanitaire et Sociale (FNASS).

L'ANIMATION DU CASS est facilitée par son secrétariat qui est assuré par le service ASS maladie pour les deux branches (Maladie et Retraite). C'est au niveau de ce service que sont entre autres instruites les demandes de subventions des associations pour la Maladie, le suivi et la remontée des décisions arrêtées par le CASS à la Mission Nationale de Contrôle (MNC) et le reporting sur les prestations extra légales dispensées.

DONNEES COMPLEMENTAIRES :		RETOURS MNC (mission nationale de contrôle) :	
• Quorum administrateurs :	4	• PV envoyés à la MNC :	11
• Réunion annulée	1	• Nombre de PV déclarés exécutoires :	11
• Nombre de réunions tenues :	11	• Remarque défavorable de la part de la MNC :	0
		• décisions ont été prises au cours de 11 réunions :	6

FAITS MARQUANTS :

> **Réalisation d'une Conférence de Presse le 8 juin 2017** sur la politique d'Action Sociale conduite par la CGSS. Séance de signatures de conventions avec les associations partenaires financées par la CGSS.

> **Présentation des appareils** utilisés par les personnes déficientes visuelles dans le domaine de l'apprentissage informatique et de la lecture de l'écriture Braille. Participation financière du CASS à l'achat de ces appareils.



■ Action Sociale Vieillesse 115 661€ soit **29 décisions**
 ■ Service Sociale Vieillesse 57 587€ soit **18 décisions**
 ■ Action Sanitaire et Sociale Maladie 88 000€ soit **21 décisions**

AU TITRE DE L'ANNEE 2016, le montant des subventions accordées aux associations, dans le respect du cahier des charges définies par la CNAMTS, s'est élevé à 88 000 € (soit -19 % par rapport à 2016). Cette diminution tient tant au nombre de dossiers présentés au niveau du CASS, que du niveau de la dotation.

Date de la Commission	ASSOCIATIONS	MONTANTS ACCORDES
08/06/2017	CASODOM (SUBVENTION)	25 000,00€
17/07/2017	LA LIGUE CONTRE LE CANCER	28 000,00€
24/04/2017	ON PAL POU VANSE	8 000,00€
25/09/2017	ASS LA BANQUE ALIMENTAIRE	15 000,00€
03/10/2017	ASS CDI PH	12 000,00€
TOTAL		88 000,00 €

Par ailleurs, la mobilisation de l'action sociale de la CGSS se réalise également à travers la représentation de l'Organisme au sein de 2 réunions mensuelles de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de la MDPH ; de sa participation à la commission d'attribution du FDCH à concurrence de la subvention accordée par le CASS ; et de la mobilisation des équipes au sein de groupes de travail, notamment sur les « sorties d'hospitalisation difficiles » dans le cadre de la convention CGSS et CD sur le bien vieillir.

LES DONNEES FINANCIERES

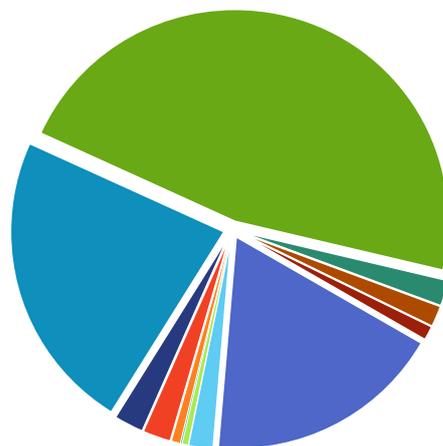
DOTATIONS ATTRIBUEES EN 2017, AU TITRE DU FNASS, FNPEIS, FNPEISA

FNASS

(Fonds National d'Action Sanitaire et Sociale)

OBJECTIF : Financer des aides en faveur des malades et/ou des handicapés

FNASS	DOTATIONS
AGSAF	404 000,00 €
Retour et maintien à domicile - Aide aux malades (dont VIH)	42 000,00 €
Retour et maintien à domicile Aide aux malades et sortie d'hospitalisation	10 000,00 €
Dispositif PRADO-Orthopédie	3 000,00 €
Association des Diabétiques de Guadeloupe	15 000,00 €
AGSPH	48 000,00 €
Dotation dispensaire	50 000,00 €
Cure thermale	514 631,00 €
Dotation paramétrique (subventions aux associations- prestations supplémentaires Aides financières –Ouragan IRMA)	1 051 705,00 €
Retour et maintien à domicile - Aide aux handicapés	43 931,00 €
Retour et maintien à domicile Aide aux malades en phase terminale	36 000,00 €
Accompagnement des actions collectives PLAN PAPA	24 000,00 €
TOTAL	2 242 267,00 €



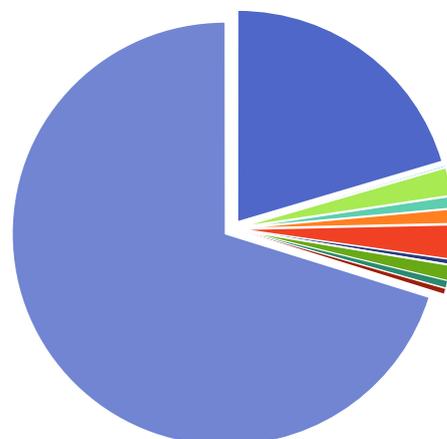
Prestations Supplémentaires et Aides Financières Individuelles en 2017

CATEGORIES	NOMBRE DOSSIERS PAYES	MONTANTS	EVOL
Prestations Supplémentaires	186	105 700,00 €	-7,00%
Aides Financières Exceptionnelles (Secours)	397	373 000,00 €	-17,46%
Aides Financières Individuelles A la Réinsertion	10	43 931,00 €	-28,57%
TOTAL DES DOSSIERS PAYES	593	522 631,00 €	-14,68%
Rejets CAU*	P.S	4	
	A.F.E	1	
	Aide à la Réinsertion	0	
Dossiers classés sans suite	0		
Retour dossiers autres caisses	0		
TOTAL DOSSIERS RECUS	598		-15,06%

Source : COPERNIC (cellule budget)

(*) CAU : Comité d'Attribution en Urgence, PS : prestations supplémentaires, AFE : Aides financières exceptionnelles

FNPEIS	DOTATIONS
■ AGREXAM Centre d'examen de santé (RG)	1 800 000,00 €
■ AGWADEC (RG) - Dépistage cancer	350 920,00 €
■ Dotation Prado Actions Locales	700,00 €
■ Dotation Prado Insuffisants cardiaques rémunération des infirmiers	100,00 €
■ Dotation Prado Maternité rémunération sages-femmes	700,00 €
■ Dotation Prado Rémunération des masseurs kinésithérapeutes libéraux	700,00 €
■ Budget EPLS (Dotation bucco-dentaire Action d'accompagnement EBD)	4 048,00 €
■ Budget EPLS (Annonce et insertion dotation VAG)	15 000,00 €
■ Budget EPLS (Actions locales suivi et accompagnement de la femme enceinte et du jeune enfant)	11 100,00 €
■ Budget EPLS (Campagne d'hygiène bucco-dentaire)	3 900,00 €
■ Promotion dispositif SOPHIA (Prévention diabète)	23 300 ,00 €
■ Dotation SOPHIA frais ESOPE	28 000,00 €
■ Autres actions individuelles de prévention Appareil d'auto mesure tensionnelle	100,00 €
■ Subvention VIH TROD	66 360,00 €
■ Test Angine	8 900,00 €
■ Dotation DEPAKINE	359,00 €
■ Divers autres association DETENTION CHU PAP	30 358,00 €
■ Prévention nutritionnelle	14 760 ,00 €
■ Dépistage du col de l'utérus	172 180 ,00 €
■ Dépistage col de l'utérus frais ESOPE	14 140,00 €
TOTAL	2 545 625,00 €



COMMENTAIRE :

➤ L'essentiel des financements 2017 au titre du FNPEIS relève de la dotation accordée au **centre d'examen de santé AGREXAM (1 800 000 €)** et au dépistage organisé des cancers gérés par la structure de gestion **AGWADEC (523 100 €)**.

Un nouveau dispositif de dépistage organisé du cancer est accordé en gestion à

l'AGWADEC. Il s'agit de celui du dépistage du cancer du col de l'utérus (avec une subvention de **172 180,00 €** accordée en **2017**).

Les **services en santé** et frais annexes (PRADO, Santé active et SOPHIA) mobilisent **54 500,00 €** soit une diminution de **12%** en raison du non financement des actions en santé active.

L'enveloppe consacrée au dépistage communautaire par **TROD (Tests Rapide d'Orientation Diagnostique)** est à hauteur de **67 360,00 €**. Les structures chargées de cette offre, associations « AID St-martin », « La croix rouge », sont financées en fonction du nombre de tests réalisés (objectif fixé par convention).

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS
Centre d'examen de santé - Agrexam (RA)	24 000,00 €
Agwadec (RA) - Dépistage cancer	26 216,00 €
Convention bucco-dentaire	2 600,00 €
Vaccination ROR	100,00 €
Vaccination Anti grippale	6 900,00 €
Actions d'initiative locale plan dentaire institutionnel	500,00 €
Actions d'initiative locale plan dentaire institutionnel des enfants de 3 ans	100,00 €
TOTAL	62 616,00 €

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS
FSE – télé services – Dotation SCOR	2 152 032,00 €
TOTAL	2 152 032,00 €

Les quatre enveloppes, FNASS, FNPEIS / FNPEISA et FAC s'élèvent à 7 002 540,00 €

Le tableau ci-dessous dresse le récapitulatif de la participation de la caisse aux diverses cotisations des professionnels de santé.

	MONTANTS
• CARMF ASV : (Caisse autonomes de Retraite des médecins - Assurances vieillesse)	2 680 044,72 €
• CARCDSF ASV : (caisse autonome de Retraite des chirurgiens-Dentistes et des sages-Femmes)	289 780,24 €
- Chirurgiens-Dentistes.	274 860,24 €
- Sages-Femmes	14 920,00 €
• CAVP ASV : (caisse d'Assurance Vieillesse des Pharmaciens et des Directeurs de Labo)	22 015,25 €
• CARPIMKO Auxiliaires Médicaux : (Caisse Autonomes de Retraite et de Prévoyance des Infirmiers; Masseurs-kinés; Pédicures-Podologues; Orthophonistes; orthoptistes.)	567 467,28 €
- Infirmiers	376 087,73 €
- Masseurs - kiné	136 877,82 €
- Orthophonistes	29 128,78 €
- Orthoptistes	2 357,06 €
- Pédicures -Podologues	23 015,89 €
MONTANT TOTAL de la participation de la CGSS	3 559 307,49 €

Source : COPERNIC (cellule budget)

LE SERVICE DES TRANSFERTS SANITAIRES

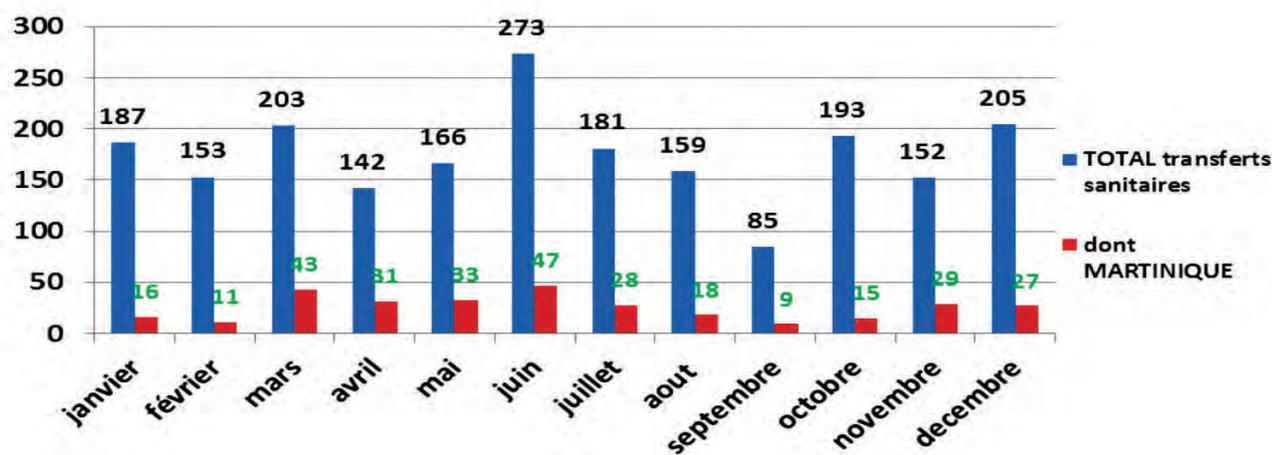
Le service des transferts sanitaires est actuellement composé de 5 agents CDI (dont un affecté au pôle social de Port-Louis) et de 2 agents en contrat emploi d'avenir.

Le service a en charge la gestion des transferts assurés sociaux et /ou leurs ayants droit vers les établissements de soins des, vers les M.E.C.S. (Maisons d'Enfants à Caractère Sanitaire) des jeunes curistes de 6 ans à 16 ans et organise également les retours en famille des mineurs handicapés durant les vacances scolaires.

■ Sur les 2 406 transferts effectués au cours de l'année 2017, 307 concernent les départs sur le plateau technique de la Martinique. Ces données ne comptabilisent pas les transferts de Saint-Martin vers la Guadeloupe (allers/retours).

Nombre de transferts	ANNEE
2 364	2013
2 222	2014
2 886	2015
2 753	2016
2 406 (2 686 527,94 €)	2017

LES TRANSFERTS SANITAIRES EN 2017



PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES EN 2017

Période Juin/juillet/août	Nombre de groupe	Nombre d'Enfants	Nombre d'accompagnateurs	TOTAL transferts réalisés
ANNEE 2015	7	70	15	85
ANNEE 2016	5	30	7	37
ANNEE 2017	3	21	5	26

RETOURS EN FAMILLE DES ENFANTS HANDICAPES

Vacances de Pâques/Été/Noël	Nombre d'Enfants	Nombre d'accompagnateurs	TOTAL transferts réalisés
ANNEE 2015	3	3	6
ANNEE 2016	3	3	6
ANNEE 2017	3	3	6

Le service des transferts sanitaires, dans le cadre de l'accompagnement attentionné des assurés, peut être un point de détection de situation de fragilité. En effet, des signalements de problématiques d'hébergement social sont faites au service social. C'est dans ce cadre que le Fonds National de l'Action Sanitaire et Social (FNASS) est mobilisé pour la prise en charge financière de certaines prestations extra légales.

Prestation	ANNEE 2014		ANNEE 2015		ANNEE 2016		ANNEE 2017	
	NBRE	MONTANT	NBRE	MONTANT	NBRE	MONTANT	NBRE	MONTANT
AFE (Aaide Financière Exeptionnelle)	576	389 800,00 €	520	341 804,00 €	481	372 159,56 €	397	373 000,00 €
Dont AFE4- Aide à l'he- bergement suite trasfert sanitaire	337	225 503,32 €	288	179 137,12 €	297	200 362,16 €	250	233 452,47 €
Dont AFE4- Dificulté financieres suite trasfert sanitaire	16	10 440,53 €	10	8 770,00 €	12	13 532,00 €	6	5 308,00 €
Dont AFE4- billet d'avion (accompagnateur pris en charge)	10	7 718,94€	4	3 171,41 €	2	2 181,31 €	6	7 514,08 €
PS (Prestation Supplémentaire)	196	117 800,00 €	232	138 900,00 €	200	106 615,44 €	186	105 700,00 €
Dont P.S2 Frais de trasport (Pris en cchargecorrespon- danceapres PARIS- Assurés)	12	12 331,51 €	7	4 730,03 €	9	5 362,92 €	21	11 179,10 €
DOTATION PARAMETRIQUE		607 600,00 €		570 00,00€		558 100,00 €		551 705,00 €

L'EDUCATION POUR LA SANTE

Le service EPLS développe une politique de prévention, d'éducation et de promotion de la santé en mettant en place des plans et programmes d'actions pour éviter la survenue et/ou l'aggravation de maladies, d'accidents, d'incapacités légères ou chroniques.

L'année 2017 a été l'occasion de renouveler les actions du programme national de prévention et de concevoir des actions locales en réponse à des problématiques de santé publiques identifiées.

LES OFFRES EN SANTE

ATELIERS INFORMATIFS SUR « LA SANTÉ DU DOS » SANTÉ ACTIVE

■ De septembre 2017 au 31 janvier 2018, dans le cadre du dispositif Santé Active, le Service EPLS a mis en œuvre les ateliers informatifs sur la Santé du Dos dans les collectivités de la Communauté d'Agglomération du Nord-Basse-Terre (PETIT-BOURG, LAMENTIN, SAINTE-ROSE, DESHAIES, CANBT, POINTE-NOIRE) ; près de 900

agents communaux ont reçu :

- Des conseils pratiques sur les bons gestes à adopter pour éviter le mal de dos
- Des informations sur le Programme Santé Active Dos, le Programme TMS, des informations réglementaires sur les IJ AS et AT, et l'ouverture du Compte Ameli.



LES ACTIONS DE TERRAIN ONT ÉTÉ AXÉES SUR LES DIABÉTIQUES EN ÉCART AUX SOINS (EAS)

■ La CGSS Guadeloupe a pu respecter, voire dépasser de 16 points l'engagement des 45% du

CPG. En effet, parmi les 926 diabétiques ayant adhéré au dispositif SOPHIA dans le courant de l'année, 61% étaient des diabétiques en Ecart Aux Soins.

- Ce résultat positionne la CGSS au-dessus du taux national
- Le taux d'inscription constitue

par ailleurs le meilleur score des DOM des informations réglementaires sur les IJ AS et AT, et l'ouverture du Compte Ameli.



LES ACTIONS DE PREVENTION NATIONALES ET LOCALES

VACCINATION ANTIGRIPPALE

Un message local largement diffusé dans le département « **Ne laissons pas la Grippe nous gâcher les fêtes de fin d'année** ».

	GUADELOUPE			France entière		
	Vaccinés	Invité	Taux	Vaccinés	Invités	Taux
65-69 ans	2 760	17 395	15,90%	1 053 391	2 875 291	36,60%
70 ans et +	9 054	36 568	24,80%	3 445 554	6 260 579	55,00%
TOTAL personnes âgées (1)	11 814	53 963	21,90%	4 490 945	9 135 870	49,20%
ALD (2)	3 007	18 299	16,40%	606 442	1 728 531	35,10%
Extension + autre vacciné (3)	893	4 970	18,00%	352 186	816 009	43,20%
TOTAL (1+2+3)	15 714	77 232	20,30%	5 449 573	11 680 410	46,70%



Parallèlement à la campagne nationale, la campagne locale s'est poursuivie par :

- La remise aux Partenaires du Département (Professionnels de Santé, Associations, CCAS, Etablissements de santé, par les délégués de l'AM, les CIS des supports réalisés localement),
- Un Encart VAG dans le magazine gratuit Anform édité à + de 50 000 exemplaires.

La diffusion de Spot radio sur RCI et Guadeloupe 1ere radio du lundi au dimanche ; Ce sont ainsi 376 passages de spots diffusés en boucle aux heures de grande écoute

Diverses relances auprès de ceux qui tardaient à se faire vacciner, par email /sms /messagerie vocale en fonction du contact autorisé.

TABAC



En 2017, le Service EPLS a participé au dispositif Régional Moi(s) Sans Tabac en :

- assistant au lancement de la 1ère campagne dans le département avec l'Ambassadeur Régional désigné par Santé Public France et d'autres Partenaires.
- suivant une formation de sensibilisation dispensée par un tabacologue à la demande de l'Ambassadeur Ré-

gional sur les dangers du tabac

- mettant en œuvre une action de sensibilisation et d'accompagnement pour les assurés sociaux invités par courrier personnalisé :

Durant 3 jours, les usagers ont été reçus par l'EPLS, dans un box aménagé au site d'accueil de Bergevin pour un échange personnalisé .

HYGIENE BUCCO DENTAIRE.....

SEANCE DE SENSIBILISATION ET DE DEPISTAGE EN CP (Zone d'Education Prioritaire)

INDICATEUR CPG 2017	SOCLE	RESULTATS	RESULTATS
Nbre de CP situés en ZEP bénéficiaires d'actions de sensibilisation	5	5	6
Taux de recours au chirurgien dentiste des enfants sensibilisés	65%	65%	49%

■ 23 enfants ont eu recours au chirurgien-dentiste du 01/01/2016 au 31/08/2017 parmi les 53 identifiés comme ayant un besoin de soins. 6 enfants sur les 53 ne dépendant pas du RG

■ Au vu des résultats CPG 49% des enfants dépistés ont eu recours aux soins dentaires.

SEANCE DE SENSIBILISATION DES GRANDES SECTIONS DE MATERNELLES

De Janvier à Mars 2017, 121 élèves de grandes sections de maternelles ont été sensibilisés à l'hygiène bucco-dentaire par le Service EPL.

La sensibilisation a porté sur : les gestes techniques d'un brossage efficace, les erreurs à ne pas commettre dans l'alimentation et les rituels « dentaires » à effectuer ou éviter avant de se mettre au lit.

ATELIERS FEMMES ENCEINTES

Après la première vague d'ateliers FEMMES ENCEINTES dans la communauté du Nord-Grande Terre, l'EPLS a initié la 2ème session de ces ateliers d'information et d'accompagnement de la femme enceinte dans la Communauté CAP Excellence en 2017 :

COMMUNES	Femmes invitées	Participant
Pointe-à-Pitre	49	19
Abymes Bourg	43	9
Abymes _ CHAZEAU	20	7
Abymes _ Grand-Camp	42	10
Baie-Mahault	46	18
TOTAL	200	63

TAUX DE PARTICIPATION : 31.5%

Les participantes ont été mobilisées principalement grâce à l'invitation écrite de la caisse accompagnée de plusieurs relances téléphoniques et mails : à hauteur de 85% et 15 % invitées par la PMI et la CAF.

PROFIL DES FEMMES

- 9 femmes sur 10 font partie de la tranche d'âge entre 20 et 39 ans / 50% des femmes sont des employées.
- La très grande majorité des femmes présentes bénéficie d'une couverture maladie.
- Plus de la moitié n'est pas bénéficiaire des dispositifs mis en place pour les personnes en situation de précarité.
- Pour celles qui relèvent de ces dispositifs, la plus part est affilié à la CMU complémentaire.



INTERVIEW de Cheyna GUSTAVE : la CGSS et différents partenaires au plus près des femmes enceintes.

Quelles sont les thématiques que vous abordez lors des séances d'informations avec les femmes enceintes ?

Nous insistons sur plusieurs points : des conseils en matière de Prévention (tabac, alcool, alimentation, activité physique, santé de l'enfant, ...), des Informations sur le déroulement et le suivi de la grossesse, les examens obligatoires, les examens pré et postnataux

Ces rencontres sont aussi l'occasion de donner des précisions sur Informations sur les droits et démarches (accès aux droits, IJ, congé maternité, congé paternité, rattachement de l'enfant, la complémentaire santé,....) et de donner des informations sur les aides de la Caf (allocations, mode des gardes

L'ACTION SOCIALE EN FAVEUR DES RETRAITÉS

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe reçoit une dotation de la part de la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) qui lui permet de conduire une politique en faveur du « Bien vieillir ». Sa politique porte sur le maintien à domicile en santé et en autonomie.

La stratégie de la CGSS, de son Conseil d'Administration et de la Commission d'Action Sanitaire et Sociale sur ce champ du Bien Vieillir s'est beaucoup enrichie au cours de cette année 2017.

Trois faits majeurs en 2017:

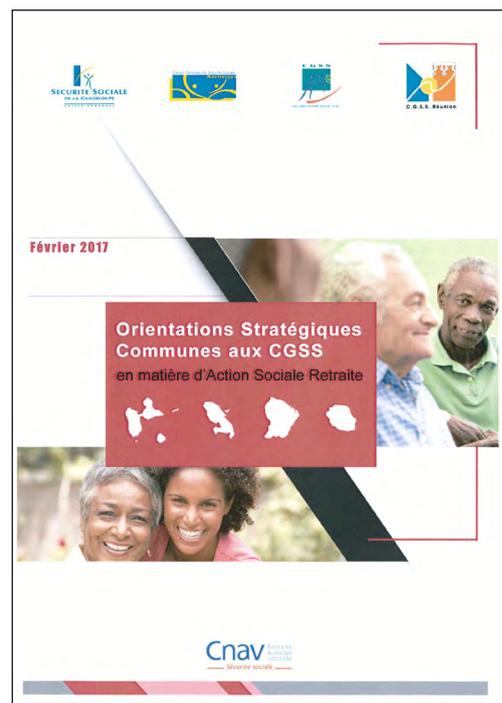
- L'élaboration d'un Cadre Commun à l'Action sociale retraite des Caisses d'Outre-mer (Guyane, Martinique, Réunion et Guadeloupe pilote du travail commun inter CGSS) en partenariat avec la CNAV. Il s'agit d'adapter la politique d'action sociale aux réalités de l'outre-

mer marquées par une plus forte précarité, des besoins en rénovation de l'habitat plus urgents et un isolement des personnes âgées malgré des solidarités familiales encore solides

- La mise en place de la Conférence des Financeurs prévue par la Loi de 2015 sur l'Adaptation de la Société au Vieillessement. La mise en commun et en cohérence avec le Conseil Départemental, l'ARS et les différents régimes de retraite, de la Politique et des moyens pour le Bien Vieillir donne un nouvel essor à la politique sociale

- Le lancement des travaux pour l'élaboration des plans d'actions pluri annuels dans le cadre du Schéma Directeur de l'Action Sociale

La CGSS déploie son action sociale pour les retraités à 3 niveaux : les aides individuelles, les actions collectives et la gestion des lieux de vie collectifs.



GESTION DES AIDES INDIVIDUELLES

Au titre de l'exercice 2017, les dépenses suivantes qui ont concerné 1044 bénéficiaires sur la gestion des aides individuelles ont été réalisées:

- Evaluation des besoins : 86 414 € : Une diminution des dépenses d'évaluation des besoins (- 13% par rapport à 2016), due à l'incidence de la mise en production du nouvel outil SIREVA (Support Inter régimes d'Evaluation) sur le traitement des demandes et la disponibilité de l'appliquet PPAS (Portail des Partenaires de l'Action Sociale).

- Plans d'actions personnalisés : 948 034 €

- Aides à l'habitat : 208 334 € (dont 179 334 € pour les aides relatives aux travaux d'adaptation du logement ; 29 000 € pour l'attribution de kits prévention) 145 kits contre 397 en 2016

- Secours financiers : 972 339 € IL s'agit de l'aide accordée aux sinistrés du cyclone IRMA à Saint Martin 1060 secours octroyés en 2017 dont 1034 sur la dotation complémentaire de 1 million d'euros attribuée par la CNAV pour venir en aide aux retraités sinistrés de Saint- Martin et de Saint- Barthélémy suite au passage de l'ouragan IRMA le 5 septembre 2017.

Un montant de 800 euros a été versé aux retraités exonérés de la CSG résidant dans ces deux îles.

GESTION DES ACTIONS COLLECTIVES DE PRÉVENTION

Les 14 projets financés en 2017 représentent un montant de 73 210 euros. Certaines thématiques de prévention ont été ciblées (mémoire, nutrition, habitat, sécurité routière). Cependant, la priorité a été donnée sur cet exercice :

■ Au suivi des actions mises en œuvre suite au premier appel à projets lancé en juin 2016 (24 projets subventionnés pour un montant de 273 275 euros)

■ A l'accompagnement des porteurs de projets (mise à disposition de supports pour la présentation

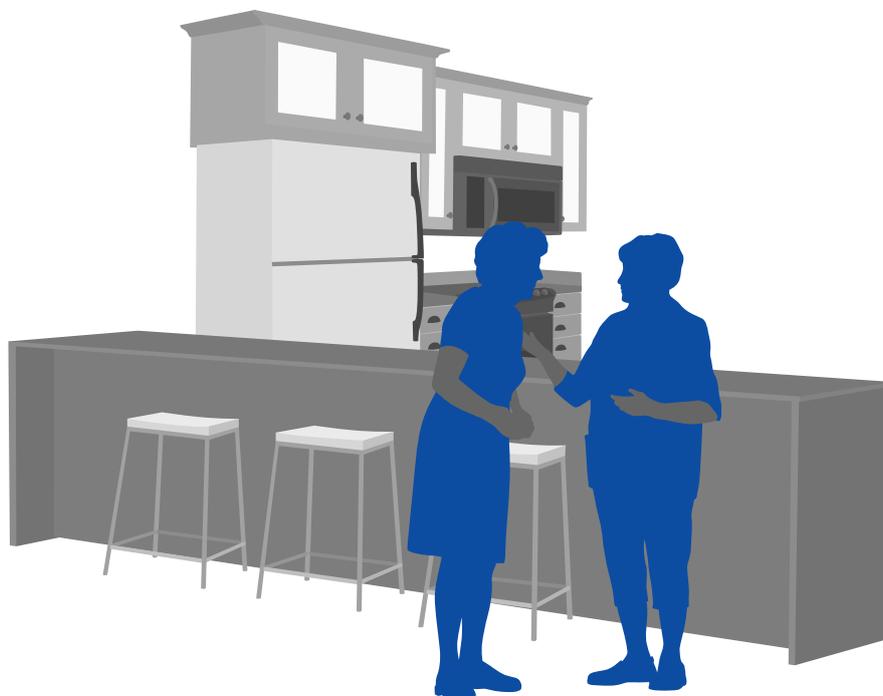
et l'évaluation des projets)

■ A la mise au point de nouveaux partenariats pour la gestion d'ateliers de prévention.

A noter en particulier le succès de la première édition du concours culinaire intergénérationnel « LYANNAJ AN KUISIN » conçu par la CGSS, qui s'est déroulé le 24 novembre 2017.

553 retraités ont bénéficié des ateliers collectifs en 2017.

GESTION DU LOGEMENT, DES LIEUX DE VIE COLLECTIFS ET DES RELATIONS AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX



Au cours de l'exercice, les initiatives ont été prises en direction des bailleurs sociaux, pour la réhabilitation et la construction de logements adaptés au vieillissement et à la prévention de la perte d'autonomie. Elles se sont concrétisées :

■ Par la relance des projets pilotés de la SIG dans le cadre de son plan d'action seniors lancés en 2015. Résidences « Korossil 1 et 2 » - 40 logements à Port-Louis ; Résidence « Béguinage » - 16 logements à Saint-Louis.

150 000 euros représentant la première tranche de la subvention pour les trois opérations (50 000 € par projet) ont été versés.

Une autorisation de programme complémentaire de 270 000 euros a été notifiée au titre de l'exercice pour cette opération.

■ Concernant la SEMSAMAR, par le financement de deux projets de résidences pour seniors autonomes octroyé sur l'exercice 2017 :

Une enveloppe complémentaire de 200 000 euros pour l'attribution de subventions.

Une enveloppe complémentaire d'autorisation de programme de 350 000 €.

Ces projets seront lancés en 2018.



PREPARER ET PAYER LA RETRAITE



La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe a reçu délégation de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour gérer la retraite des salariés du régime général de sécurité Sociale dans la région Guadeloupe et Saint Martin.

La mission consiste à identifier les assurés et à gérer leur compte individuel retraite alimenté chaque année à partir des Déclarations de Salaires transmises par les employeurs. Tout au long de leur carrière les salariés peuvent consulter leur compte individuel et vérifier ainsi que toutes les périodes sont bien reportées.

La retraite est constituée de droits directs et indirects dont le montant pour l'essentiel dépend de l'âge, du nombre de trimestres cotisés et du montant du salaire annuel moyen.

Le passage à la retraite est un moment très important, moment qu'il faut anticiper en déposant son dossier suffisamment à l'avance pour éviter toute rupture de ressource parce qu'il s'avère que souvent la reconstitution de la carrière et la validation des droits supposent un temps d'étude de la part des services d'instruction non négligeable.

A titre personnel, psychologique et social, préparer sa retraite est essentiel. C'est pourquoi la CGSS s'investit dans l'accompagnement des futurs retraités et jeunes retraités dans leur nouvelle vie, en organisant des séances « Bienvenue à la retraite » avec une valisette d'outils pédagogiques conçue par la Caisse Nationale.



LE PAIEMENT DES RETRAITES

La Caisse Générale Sécurité Sociale de la Guadeloupe paie une retraite à 58 032 personnes au 31 décembre 2017, chiffre quasiment stable par rapport à l'année précédente : 57975.

96,4% résident en Guadeloupe (dont 1667 à Saint Martin), 3,04% dans l'hexagone, 3,04% dans l'hexagone, 0,30% à l'étranger et 0,26% dans les autres départements d'outre-mer.

L'ensemble des dépenses relatives aux prestations d'assurance vieillesse et veuvage s'élève à 453,71 Millions d'€ (M€) en 2017 et augmente globalement de +1,44% par rapport à 2016 (447,29 M€).

Au 31 décembre 2017, la DRDS enregistre 2 394 nouveaux retraités soit une baisse de -12,3% par rapport à 2016 (2 729) et 1 865 décès contre 1 937 en 2016 soit une évolution de -3,7%.

Les bénéficiaires du minimum vieillesse représentent 24,55% des retraités au 31 décembre 2017 (14 246).

Les nouveaux bénéficiaires du minimum vieillesse (167) représentent près de 7 % des nouveaux retraités en 2017 contre 8,10% en 2016 (221).

LES RECONSTITUTIONS DE CARRIERE ET LE TRAITEMENT DES DOSSIERS RETRAITE

2851 reconstitutions de carrière ont été réalisées en 2017 soit 13% de plus qu'en 2016 et 33% de plus qu'en 2015.

En 2017, sur les 6 179 dossiers à identifier et certifier 5 599 ont été traités. Le solde au 31/12/2017 s'élève à 580 dossiers. En 2016, 7 517 dossiers ont été reçus et le stock était de 978 au 31/12/2016.

Le nombre d'attributions droits propres et droits dérivés (2 720) diminue de -13% au 31 décembre 2017 par rapport à celui de l'année 2016 (3 112).

Les attributions Droits Propres évoluent de - 12 % entre 2016 et 2017 et les attributions Droits Dérivés de - 16 %.

LES AUTRES ACTIVITÉS RETRAITE

Prestation	Années			Evolutions	
	2015(3)	2016(2)	2017(1)	(1)/(2)	(1)/(3)
Annulation de versement	174	58	309	433%	78%
Reconstitution de carrières	2147	2532	2851	13%	33%
Rétablissement	9	3	17	467%	89%
Révisions	3534	2931	3403	16%	-4%
Liquidation « ROLEX »	82	60	82	37%	0%
Nombre de ASPA / ASI	918	679	972	43%	6%
Assurance veuvage	19	15	11	-27%	-42%

Globalement, la production de ces activités en 2017 est en hausse de 22% par rapport à 2016 et de 11% par rapport à 2015.

LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS DE SALAIRES

Concernant les DADS, au 31 décembre 2017, 160 289 lignes salaires ont été acceptées contre 157 649 au 31 décembre 2016. Ce qui représente une hausse de plus de 1%. Le nombre d'établissement diminue de plus de 1% en 2017 (12 886) par rapport à 2016

(13 014). Certaines entreprises choisissent de déposer leur déclaration dans les CARSAT ou CGSS qui se situent là où ils ont plusieurs établissements. Le phénomène du nomadisme explique également cette évolution tout comme en 2016.

LES CHIFFRES DE LA RELATION CLIENT RETRAITE

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES ASSURÉS

Les retraités et futurs retraités sont reçus dans les « agences retraite : Pointe à Pitre (Bergevin), les Abymes (Boisripeaux), Basse Terre (Immeuble Saint-Ignace) ; un accueil retraite est organisé à Saint-Martin dans l'Agence Sécurité Sociale.

Le nombre de personnes reçues à l'accueil diminue de - 39 % entre le 31 décembre 2017 (6 172) et le

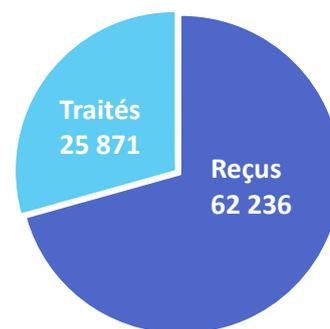
31 décembre 2016 (10 085). Cette diminution est due au fait que l'accueil est essentiellement assuré sur rendez-vous.

Le pourcentage de personnes reçues sur rendez-vous est de 74,47% en 2017 contre 63,36% en 2016 soit + 11,11 points.

LE 3960

Le nombre d'appels reçus en 2017 (62 236) a augmenté de + 42,27% par rapport à celui de 2016 (42 550) ; le nombre d'appels traités en 2017 (25 871) a diminué de - 17,86% par rapport à celui de 2016 (31 498).

Le pourcentage des appels aboutis est de 53,28% au 31 décembre 2017 et est en baisse de -31,52% par rapport à celui de 2016 .



FAITS MARQUANTS :

> **Une année 2017 marquée par de fortes tensions sur les stocks de dossier retraite :** Au niveau de la qualité de service et de l'efficacité de la gestion, les résultats de la CGSS Guadeloupe en 2017 ont été en net retrait. Après plusieurs années de bons résultats, le secteur instruction des demandes de pension a vécu au deuxième semestre 2017 une augmentation très sensible de ses stocks. Une conjonction de facteurs défavorables en est la cause : augmentation plus forte que prévu des demandes, montée en compétence des conseillers retraite nouvellement recrutés, complexification de la législation retraite, perturbations de la production en raison des incidents climatiques (7 journées de travail perdues) et des incidents divers.

Une situation qui a nécessité la mise en place d'un plan d'urgence à compter de novembre 2017 et qui devrait se prolonger jusqu'en 2018.

> **La mise en œuvre de la LURA** Liquidation Unique des Régimes Alignés au 1 juillet 2017 : La liquidation unique permet, pour celui qui a cotisé à plusieurs régimes de retraites de base, de faire une seule demande de départ à la retraite, et de percevoir une seule pension (au lieu de plusieurs). Ce dispositif est applicable si vous avez cotisé durant votre carrière à au moins 2 des régimes suivants (successivement, alternativement ou simultanément), dits régimes alignés : le régime général de la Sécurité sociale, le RSI et la CMSA.

> **Offre de service :**

- la mise en œuvre de la Demande de Retraite en Ligne : 9% des demandes de pensions ont été faites en ligne en Guadeloupe pour cette première année d'ouverture du service.
- 24 FCE (Fonction Conseil en Entreprise) ont été réalisées en 2017 contre 8 en 2016 ce qui représente une hausse de + 200%. 165 EIR (Entretien Information Retraite) en 2017.

> **Le rattachement des prestataires de Saint-Barthélemy à la MSA Sèvres-Vienne au 1er avril 2017 soit 594 prestataires en moins entre le 31/03/2017 et le 01/04/2017.**

> **La priorisation des dossiers des assurés de Saint-Martin suite à l'ouragan Irma.**



GERER LA PROTECTION SOCIALE DES EXPLOITANTS AGRICOLES



La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe gère le régime de Sécurité Sociale pour les Non-Salariés Agricoles (Exploitants agricoles, conjoints collaborateurs, aides familiaux), par le biais de sa Direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA).

En effet, outre-mer, les salariés agricoles sont rattachés au régime général à la différence de la métropole où ils appartiennent au régime agricole géré par les MSA, Caisses de Mutualité Sociale Agricole.

De fait, la DMSA assure donc l'ensemble des missions de la Protection sociale agricole : l'affiliation, l'encaissement des cotisations, le versement des prestations maladie ou retraite ainsi que la relation de service aux adhérents et l'accompagnement social des publics vulnérables. L'ensemble de ces activités est réalisé à travers le système d'information intégré du régime agricole (AGORA).

Effectif : 62 cadres et agents



Interview MME Yaelle TALIS-NEGRE

Parlez-nous des actions spécifiques dans le domaine de la prévention que vous avez conduites pour mieux accompagner les femmes du monde agricole :

Nous constatons en effet un faible taux de participation des exploitantes agricoles aux dépistages organisés des cancers et c'est un domaine où devons gagner en sensibilisation des femmes agricultrices qui ne prennent pas le temps nécessaire aux examens préventifs.

Aussi nous avons mis en place une démarche de sensibilisation et d'information, qui associe d'abord les acteurs internes à savoir les agents d'accueil, le service communication, l'action sociale. Nous avons travaillé parallèlement étroitement avec l'AGWADEC, structure de dépistage qui se charge de l'envoi des invitations aux femmes concernées par les tranches. De même, il nous faut encore déployer beaucoup d'énergie pour inciter nos assurées à faire leur bilan de santé auprès de l'AGREXAM. Il en est de même aussi pour les hommes !

En 2018, nous renforcerons encore nos actions par une présence plus forte sur le terrain.

LES DÉPENSES DE SANTÉ

Affilier les exploitants Agricoles et encaisser les cotisations

La tendance constatée les années précédentes concernant la diminution du nombre d'exploitants agricoles se vérifie également en 2017.

Ainsi, le nombre de chefs d'exploitations est désormais de 5509 contre 5634 en 2016, soit une diminution de l'ordre de 2 %.

En termes quantitatif, le montant total des cotisations émises (exonérées et non exonérées) est toutefois en augmentation (6 917 703,36 € au lieu de 6 410 364, 16 €, soit une évolution de 7,91%), en dépit de cette baisse d'effectif. L'augmentation des taux survenue en 2017 compensant la diminution constatée du nombre de chefs d'exploitation.

Dans cet ensemble, la proportion de cotisants bénéficiant des mesures d'exonération demeure très largement prépondérante, puisqu'elle représente environ 95% en nombre et 46% en montant (44,8 % en 2016).

La prise en compte de la situation particulière liée au passage des ouragans IRMA et MARIA en septembre 2017 et des difficultés de trésorerie induites pour les cotisants a conduit à reporter en fin d'année, l'appel définitif des cotisations 2017.

Cette émission tardive et le contexte post ouragan Maria expliquent en grande partie un niveau de recouvrement inférieur au 31/12/2017 par rapport à l'année précédente, à la même période (2 474 708, 45 € contre 3 605 381, 66 €).

Pour autant, la réorganisation du parcours cotisant entamée en début d'année a été poursuivie à un moindre niveau que prévu initialement, en veillant à porter une réponse personnalisée, adaptée au profil des débiteurs et à la nature des dettes concernées.

Servir les prestations Retraite, Maladie et AT

La population protégée en Santé connaît une légère progression de 2% (9884 assurés en 2017 contre 9564 en 2016) tandis que le nombre de bénéficiaires de la CMU-C au Régime Agricole demeure quasiment stable (+0,54%).

Les dépenses liées aux paiements des prestations légales Maladie, Maternité, CMU augmentent également sur l'année, passant de 34 645 609, 35 € en 2016 à 35 355 356,67 € en 2017 (+ 2%).

La tendance est différente en matière de paiement des prestations de Retraite, puisque le montant total versé sur l'année décroît de 3,34% entre les deux exercices, (48 594 776, 40 € en 2016 contre 46 973 980, 60 € en 2017).

Pour autant, 4 échéances de rappel de versement de prestations Retraite ont été réalisées en 2017 en lien avec les différentes évolutions réglementaires survenues en cours d'année, concourant en définitive, à une amélioration globale des revenus des personnes concernées.



En 2017, 12810 adhérents du régime agricole ont été reçus dans les accueils de la DMSA. Dans ce total (en diminution de 4,81%), les flux principaux concernent l'accueil de Pointe-à-Pitre (ancien siège de la CGSS) pour 83,4% et celui de l'île de Marie-Galante (permanences 2 jours par mois) pour 8,7%.

Le nombre d'internautes disposant d'un espace personnel MSA en ligne est en revanche en très nette augmentation (+37,4%).

Sur le champ de l'accompagnement des publics en situation de fragilité sociale, 203

personnes ont été prises en charge par l'assistante sociale dédiée au régime agricole.

Enfin, dans le cadre de la démarche de la MSA en matière de prévention et d'information des publics cibles, des actions collectives ont été mises en œuvre : Journées d'informations Octobre Rose à destination des exploitantes agricoles, encore trop éloignées des démarches de dépistage du Cancer du sein ; Informations pratiques sur les problématiques de Santé (IJ AMEXA, ...) à l'occasion d'évènements agricoles populaires (exemple : championnat des bœufs tirants).

PERSPECTIVE 2018

➤ Intensifier notre action partenariale sur le territoire autour des enjeux d'actualité pour le monde agricole (Echanges avec les partenaires institutionnels pour améliorer la mise en cohérence des données, développement d'un parcours client pour les nouveaux installés, contribution à la volonté affichée par les partenaires d'une relance de la démarche des « journées de transmission », réalisation des actions d'information auprès des relais agricoles, ...)

➤ Rénover la Relation de service avec les adhérents en saisissant les opportunités offertes en 2018 (aménagement d'un nouvel accueil physique en région Pointe-à-Pitre / Abymes, installation d'un

nouvel applicatif de gestion, offres des services en ligne).

➤ Poursuivre la réorganisation du parcours cotisant à travers l'optimisation des processus de Recouvrement Contentieux

➤ Poursuivre l'amélioration des délais de traitement des dossiers pris en charge au titre l'Action sociale Régime Agricole

➤ Optimiser la gestion des activités et la maîtrise des risques à travers un pilotage renforcé des processus Métier et une gestion améliorée des données entrantes relatives à l'identification et à la situation des individus.



CHIFFRES CLÉS

- **5509** exploitants agricoles
- **546** contrôles externes réalisés au titre de l'assujettissement
- **6 917 703, 36 €** de cotisations émises
- **3 730 061, 56 €** de cotisations appelées (non payées par l'Etat au titre de l'exonération)
- **3 187 641, 80 €** de cotisations exonérées
- Population protégée au titre de la Santé : **9884**
- Prestations Santé versées : **35 355 346, 67 €**
- Bénéficiaires de la CMU-C : **1494**
- Cotisations et majorations encaissées au 31/12 : **2 474 708,45 €**
- Prestations Vieillesse versées (retraite de base) : **44 797 896, 14 €**
- Prestations Retraite Complémentaire (RCO) versées : **2 176 084, 46 €**



ACCOMPAGNER LA SANTE AU TRAVAIL

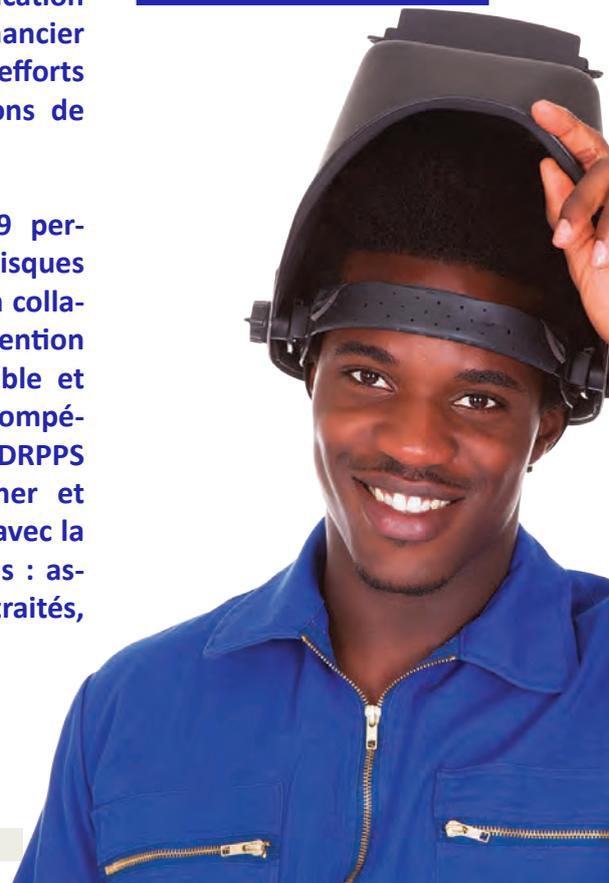


Au sein de la Direction des Risques Professionnels et de Prévention de la Santé sociale (DRPPS), les services Tarification et Prévention exercent une mission d'assureur des risques professionnels et constituent le Pôle RISQUES PROFESSIONNELS.

Ce pôle répond aux objectifs qui lui sont assignés au travers de deux Contrats d'Objectifs et de Gestion signés respectivement par l'Etat et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (COG Accident du Travail et Maladies Professionnelles) et la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole (COG MSA). Ces COG sont déclinées en Contrat Pluriannuel de Gestion qui définissent les axes et leviers pour agir et précisent les moyens en fonctionnement.

Ces moyens sont constitués de personnels administratifs et spécialisés, ingénieur conseil et contrôleurs, des gestionnaires tarification et aussi des dotations pour œuvrer en formation, en communication et accompagnement financier des entreprises dans leurs efforts d'amélioration des conditions de travail.

A la CGSS Guadeloupe, 19 personnes travaillent au pôle Risques Professionnels au côté et en collaboration avec le Pôle Prévention de la santé sociale. Ensemble et forts de ces deux pôles de compétence, la raison d'être de la DRPPS est d'agir pour accompagner et prévenir les risques en lien avec la Santé pour les publics cibles : assurés-salariés, assurés-retraités, entreprises.



LE POLE RISQUES PROFESSIONNELS

LE SERVICE PREVENTION

Sa mission consiste d'une part à développer et coordonner la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles pour les entreprises relevant du régime général et pour les exploitants agricoles

ACTIONS DIRECTES EN ENTREPRISES & THÉMATIQUES PRIORITAIRES

Les actions prioritaires ont été conduites particulièrement dans certains secteurs et pour certains risques. Aussi, les visites en entreprises et la mise en œuvre d'actions collectives se sont réalisés principalement pour :

- **Le Risque CMR** Cancérogène Mutagènes et Reprotoxique (Pressing, les Centres de Contrôles Techniques, les ateliers de soudures)
- **Le risque TMS** (Troubles Musculo Squelettiques) par le déploiement d'un programme national TMS Pro (19 entreprises ciblées)
- **Les Secteurs suivants** : BTP (prévention des chutes), l'intérim, les services à la personne, les garages, la coiffure, l'imprimerie, le nettoyage.



Guy BARBEU
Contrôleur
de sécurité
La CGSS à la rencontre
des collectivités sur la
thématique de la Santé
du dos

Les service prévention a réalisé plusieurs interventions en fin d'année 2017 dans les collectivités sur la thématique de la Santé du dos. Importante problématique de santé publique et une des premières causes de Maladie Professionnelle au titres des TMS (TROUBLES MUSCULO SQUELETTIQUES)
Un vrai succès car le dos est un sujet de préoccupation pour de nombreuses personnes quel que soit leur métiers

PROMOTION DES PARTENARIATS : DÉPLOYER LA PRÉVENTION SUR LE TERRAIN

Le service prévention est intervenu lors de nombreuses manifestations organisées ou co-organisées avec des partenaires :

- Au côté de la CCI-IG : Aux mardis du tourisme (5 sessions) et à 5 jours pour entreprendre (25 janvier), et dans les ateliers Qualité de vie au travail (27 octobre), entreprise MASE (30 juin et 9 novembre).
- Au côté de l'ARACT : sur une manifestation « TMS comprendre pour prévenir » (31 janvier)
- A l'assemblée Générale de l'Union Régionale des

Services à la Personne -GUA – (7 juillet)

- la matinée Employeur le 26 Octobre 2017 – CWTC sur les thématiques suivantes : les dispositifs de maintien en emploi, le guide employeur de la CGSS.
- la Campagne santé du dos du 8 novembre au 20 décembre menée dans les collectivités
- le Club CSPS avec les principaux Maitre d'ouvrage - le 27 novembre 2017
- le Forum CHSCT le 19 décembre 2017 sur les addictions en milieu professionnel

LES INCITATIONS FINANCIÈRES :

Les incitations positives	Nombre	Montant accordé par la CGSS (€)
Contrat de prévention	8	146 498
Aides financières Simplifiées		
-Préciseo (coiffure)	2	6 776
-Airbonus	7	10 615
-Contrat TPE	4	54 213
Les incitations négatives	Nombre	
Injonction (CTN H)	1	

LES INCITATIONS FINANCIÈRES :

Les incitations positives	Nombre	Montant accordé par la CGSS (€)
Contrat de prévention	8	146 498
Aides financières Simplifiées		
-Préciseo (coiffure)	2	6 776
-Airbonus	7	10 615
-Contrat TPE	4	54 213
Les incitations négatives	Nombre	
Injonction (CTN H)	1	

L'OFFRE DE FORMATIONS

Intitulé	Nb de sessions	Nb de participants
Compétence de base en Prévention	1	11
Evaluation des risques professionnels	1	9
Formation des intérimaires du BTP	2	19
Certiphyto (avec la Ch.d'agriculture)	5	20
Prévenir les Risques Psychosociaux (RPS)	2	15
Formation de formateur RPS	1	12
Formation à l'outil SEIRICH (risque chimique)	1	24
Formation spécifique risque chimique – garage (Plan d'action régional)	1	10

LES CAMPAGNES DE MESURES CHIMIQUES ET PHYSIQUES

4 campagnes pour 30 interventions ciblant des entreprises de secteurs divers avec une première animation de formation sur l'outil SEIRICH (évaluation du risque chimique) organisée en partenariat avec la CCI- Iles de Guadeloupe.

LE SERVICE TARIFICATION

La mission du service Tarification est de déterminer le classement de l'entreprise en fonction de sa branche professionnelle et en lui notifiant son taux de cotisation AT-MP.

	2013	2014	2015	2016	2017
Comptes employeurs actifs au 1er janvier	15 599	15 151	15 714	15 923	16 400
Taux notifiés dans l'exercice	18 963	19 902	19 696	19 807	19 831
Accidents du Travail imputés aux comptes employeurs	5 383	4 206	4 704	4 660	4 651
Créations d'établissements	1 667	2 958	2 235	2 259	1 951
DADS reportées	12 742	13 218	13 986	13 111	13 909
Nombre de liasses EDI-CFE traitées		3 700	3 652	4 182	3 951
Enquêtes Tarification réalisées	373	199	183	157	189



CHIFFRES CLÉS

Les statistiques AT-MP sont les suivantes :

	2013	2014	2015	2016	Variation (%)
Etablissements	15 837	16447	16730	17 300	3,41
Effectifs	86 483	88889	89918	90502	0,65
Accidents du travail (AT)	1801	1204	1302	1391	6,84
Accidents mortels (AT +ATr)	10	9	2	7	+250
Accidents de trajet	232	144	136	169	24,26
Maladies professionnelles (MP)	47	35	27	45	66,67

FAITS MARQUANTS :

- > Paritarisme : 2 réunions de CTR et 2 réunions de CRAT-MP
- > Recrutement d'un contrôleur de sécurité et d'un assistant documentaliste
- > Mission d'appui l'INRS pour formation de formateurs sur les risques psychosociaux
- > Séminaire de cohésion de la DRPPS à la sortie du conflit et une assemblée générale.

PERSPECTIVE 2018

- > La Direction s'attachera à mettre l'accent sur la valorisation des actions menées dans les différents secteurs d'activités pendant les 4 dernières années.

La réalisation du site internet et de la communication via les réseaux sociaux devraient amplifier la diffusion de l'offre de service aussi bien sur la Prévention, que l'information sur l'évolution de la Tarification.

Les équipes sont mobilisées sur la préparation des actions et des évolutions pour la prochaine Convention d'Objectif et de Gestion 2019-2022.



ENCAISSER LES COTISATIONS



La CGSS de la Guadeloupe a pour mission d'encaisser les cotisations à l'instar des URSSAF en métropole. Les cotisations servent à financer la protection sociale, elle est en outre chargée de la collecte du Fonds National d'Aide au Logement, de la cotisation transport pour les communes, et des contributions personnelles.



LES COMPTES COTISANTS :

Le nombre de comptes cotisants actifs dont l'URSSAF / la CGSS assure la gestion est de **86 260**.

	Régime général			Travailleurs indépendants			Employeurs de pers. de maison			Ass.	PAM	Ass. Pers.	Adm. Et coll. Terr.	Divers	Total
	Hors TTS	TTS	Total	ISU	Hors ISU	Total	Hors TTS	TTS	Total						
déc-16	15 714	4 445	20 159	20 573	10 934	31 507	4 566	7 772	12 338	112	2 544	19 159	241	200	86 260
déc-17	13 242	4 388	17 630	20 085	11 094	31 179	4 152	7 772	11 924	113	17	18 404	223	197	79 687
Evolution sur 12 mois	-15,7%	-1,3%	-12,5%	-2,4%	1,5%	-1,0%	-9,1%	0,0%	-3,4%	0,9%	-99,3%	-3,9%	-7,5%	-1,5%	-7,6%

Source: Pleiade M1

■ La diminution du volume de comptes RG traités (-15,7 %), conséquence de :

- La gestion des comptes RG de St Barthélémy confiée depuis le 30/06/2017, à la MSA POITOU,
- Aux opérations de comptes de St Martin (suspension provisoire des comptes suite à l'ouragan IRMA),
- Les opérations de fiabilisation administratives menées par le recouvrement, (SPR DOM, traitement des stocks d'affaires liées au domaine administratif),

■ La diminution des comptes TI ISU (diminution de 2,4 %) suite aux opérations de fiabilisation des revenus (Plan TO8).

Depuis le 01/01/2017, le périmètre des cotisations concernées s'étend aux cotisations maladie des professions libérales, historiquement gérées sur des comptes spécifiques (les comptes PAM). La catégorie dite «PAM» concerne désormais uniquement les cotisants dont le compte radié nécessite encore des régularisations.

LES PRINCIPAUX RESULTATS DE GESTION

COTISATIONS LIQUIDEES, RESTES A RECOUVRER ET TRAR PAR CATEGORIE DE COTISANTS FIN DÉC 2017

	Cotisations liquidées			Restes à recouvrer				Taux de RAR		
	Montant	%	Evo.	Montant	%	Evo.	%	Var.	Composition du taux RAR	Contribution à l'évolution du taux RAR
Secteur privé	893 501	69%	0,3%	130 546	48%	1,6%	14,6%	+ 0,19 Pt	10,0%	+ 0,02 Pt
Secteur public	227 460	17%	10,2%	18 307	7%	43,0%	8,0%	+ 1,85 Pt	1,4%	+ 0,41 Pt
E.T.I.	167 304	13%	1,1%	111 472	41%	1,5%	66,6%	+ 0,31 Pt	8,6%	+ 0,01 Pt
dont Non RSI	38 757	3%	15,3%	15 588	6%	31,5%	40,2%	+ 4,93 Pt	1,2%	+ 0,27 Pt
dont RSI	128 548	10%	-2,6%	95 884	35%	-2,1%	74,6%	+ 0,37 Pt	7,4%	-0,26 Pt
E.P.M.	14 479	1%	-16,9%	10 272	4%	-18,8%	70,9%	-1,65 Pt	0,8%	-0,20 Pt
P.A.M.	0	0%	-100,0%	0	0%	-100,0%	0,0%	-80,93 Pt	0,0%	-0,31 Pt
Autres (AV/RR, ...)	166	0%	-18,5%	0	0%	-100,0%	0,0%	-0,03 Pt	0,0%	-0,00 Pt
TOTAL	1 302 910	100%	1,4%	270 596	100%	1,1%	20,8%	-0,06 Pt	20,8%	-0,06 Pt
TOTAL HORS ETI	1 135 606	87%	1,4%	159 124	59%	0,8%	14,0%	-0,09 Pt	12,2%	-0,07 Pt
TOTAL HORS ISU	1 174 362	90%	1,8%	174 712	65%	2,9%	14,9%	+ 0,16 Pt	13,4%	+ 0,20 Pt
TOTAL HORS ETI /TO	1 083 010	83%	0,7%	110 084	41%	-7,4%	10,2%	-0,89 Pt	8,4%	-0,80 Pt

LES COTISATIONS LIQUIDEES ET LES ENCAISSEMENTS

Avec un montant total de 1,302 Milliards, les cotisations liquidées ont augmenté de 1.4% en 2017

Les encaissements progressent sur l'exercice 2017 de 1.4% par rapport à 2016 : **1 032 314 €**

Cette augmentation intervient malgré la diminution du nombre de comptes actifs gérés par la CGSS . Plusieurs éléments viennent expliquer cette hausse :

■ La formalisation d'une politique du recouvrement en SNV2, plus réactive et couvrant toutes les catégories,

■ Le déploiement d'une équipe d'accompagnement aux entreprises et des individus. Induisant la poursuite des procédures de recouvrement amiable, à travers les actions de télé recouvrement après

l'échéance . 4853 appels ont été réalisés dans ce cadre à partir du mois de juin 2017

- La possibilité liée aux dispositions de la circulaire interministérielle du 25 juin 2013 qui visent à restaurer les conditions d'un recouvrement efficace envers le secteur privé et le secteur public (avec l'octroi de moratoires exceptionnels). Le nombre de demandes exceptionnelles étudiées dans ce cadre est passé de 311 à 548 soit une hausse de 43%.

- Le suivi rigoureux des moratoires octroyés pour cette même dernière catégorie

- Le suivi rigoureux des 10 plus gros débiteurs RG

- le renforcement des procédures de recouvrement forcé, à travers, la transmission de contraintes désormais, mensuellement, aux cotisants débiteurs.

Le taux d'impayés (à 12 mois) s'établit à 20.08%, en régression de 0.06 points par rapport à r rapport à l'an dernier. Hors ISU, ce taux se situe à hauteur de 13,4%.

L'évolution diffère cependant selon les catégories :

- Le taux des restes à recouvrer du **secteur privé** (1,06 %), progresse de 0,19 point par rapport à l'an dernier, suite au nouveau calcul des taxations d'of-

fice. Le taux des restes à recouvrer des petites entreprises (30.9 %), plus concernées par les taxations d'office, augmente de 3.41 points. Hors TO, il s'élève à 18.4 %, en hausse de 0,11 point. Pour les entreprises de 10 salariés et plus, le taux des restes à recouvrer est de 8.5 % en baisse de 1.29 point. Hors taxation d'office, il se réduit de 1.3 point (7.2%).

- Le taux des restes à recouvrer du **secteur public** s'élève à 8,00 % à fin décembre 2017, en hausse de 1.85% point par rapport à la même période de l'année passée. Des difficultés dans les activités hospitalières (CHU) expliquent cette progression.

- Le taux des restes à recouvrer des **Employeurs et Travailleurs Indépendants (ETI)** est de 66.% à fin décembre 2017, en dégradation de 0.31 points. Depuis le 01/01/2017, le périmètre des cotisations concernées s'étend aux cotisations maladie des professions libérales, historiquement gérées sur des comptes spécifiques (les comptes PAM). La catégorie dite «PAM» concerne désormais uniquement les cotisants dont le compte radié nécessite encore des régularisations.

- Le taux des restes à recouvrer des **Employeurs de Personnel de Maison** relevant de la DNS (Déclaration Nominative Simplifiée) s'établit à 70.9% fin décembre 2017, en diminution par rapport à décembre 2016 (+ 0,28 point). La régularité des traitements de contraintes concernant cette catégorie en 2017 explique cette diminution.

LES TAXATIONS D'OFFICE EN 2017

La problématique des taxations d'office est particulièrement importante en Guadeloupe. En effet, la pratique de non-déclaration conduit à un gonflement des arriérés parfois sans commune mesure avec les sommes réellement dues et contraint la CGSS à des poursuites sur des bases forfaitaires. Les modalités de calcul des TO ont été modifiées en 2017, la part des TO dans les cotisations liquidées devient ainsi plus importante (5.40%).

15 Conseillers en entreprises recrutés dans le cadre de ce projet, travaillent ainsi depuis juin 2017 particulièrement au traitement des comptes en TO pour le Recouvrement. Dans ce cadre près de 2200 appels ont pu être émis à destination des cotisants en défaillance.

Flux des affaires par domaines et circuits du 01/01/2017 au 31/12/2017

Domaines / Circuits	Stock initial	Entrées	Sorties	Stock final
1 - Immatriculation et gestion des données administratives	4 001	11 423	13 351	2 073
2 - Gestion des déclarations et affectation des paiements	4 057	21 598	20 581	5 074
3 - Recouvrement amiable et forcé	5 064	15 500	14 078	6 511
4 - Contrôle	0	177	126	51
10 - Pilotage et information	7 902	5 442	2 267	11 077
Récapitulatif	21 024	54 171	50 434	24 786

Les taxations d'office dans les cotisations liquidées

Hors CPG	% des TO dans les cotisations liquidées	2014	4,15%
2014-2017	toutes catégories sauf ETI	2015	4,38%
		2016	4,92%
		2017	5,40%

Source: Arème

LE TRAITEMENT DES CORRESPONDANCES EN 2017

Les courriers arrivant au recouvrement sont intégrés dans un Workflow permettant le traitement dématérialisé des courriers reçus.

En 2017 : la branche a reçu près de 54171 courriers et en a traité 50 434 en sortie.

Les opérations de traitement des équipes n'ont pas permis une diminution du stock qui augmente de 15% en 2017.

Le nombre d'affaires traitées est pourtant en augmentation de 12% par rapport à 2016, mais le nombre d'affaires entrantes augmente lui de 18% par rapport à 2016.

Les procédures amiables engagées en 2017

Procédures	Procédures envoyées		Tx d'efficacité des procédures	
	Nb	Mt	% Nb	% Mt
Avis Amiables	5 694	30 616 649 €	25 %	14 %
Mise en demeure	40 399	258 087 455 €	31 %	29 %
Dernier avis avant poursuites	4 168	10 282 253 €	21 %	11 %

LE RECOUVREMENT AMIABLE

Les cotisations qui ne font pas l'objet d'un paiement à l'échéance sont traitées dans le cadre des procédures amiables et forcées.

LES PROCÉDURES AMIABLES EN 2017:

La CGSS transmis près 50261 éléments de procédures amiables (Avis amiables, Mises en demeure, Dernier avis avant poursuites) aux cotisants afin de les rappeler à leurs obligations.

Toutefois celles-ci restent peu efficaces :

- 25% des procédures amiables
 - 31% des mises en demeure
 - 21% des derniers avis avant poursuites
- permettent un recouvrement partiel ou total de la dette dues.

LES PROCÉDURES DE RECOUVREMENT FORCÉES :

En 2017, 12 123 titres ont été confiés aux huissiers. Ce volume reste en nette diminution par rapport à 2017 où 24 473 titres avaient été transmis, soit le double. A l'instar des éléments de recouvrements amiables, les intempéries expliquent dans les mêmes mesures cette baisse d'activité.

Toutes les catégories de cotisants sont concernées, mais les cotisants RG restent principalement la catégorie la plus génératrice de titres (9947 soit 7% du total). Catégorie pour laquelle les contraintes sont efficaces à hauteur de 34%.

LES ASSIGNATIONS À L'INITIATIVE DE LA BRANCHE :

Les huissiers ont désormais délégation pour l'enrôlement devant les tribunaux de commerce et de grande instance, des cotisants débiteurs qui ne réagissent pas aux procédures individuelles.

Le nombre d'assignments passe ainsi de 85 à 151 de 2016 à 2017 soit une augmentation de 77%.

Ces assignments représentent actuellement près de 34 millions d'euros de dettes.

56 jugements ont pu ainsi aboutir en 2017, à l'initiative de la CGSS contre 18 en 2016.

Les assignments en 2017

Par type de compte	Nombre	%	Montant	%
1-RG mensuel	40	26 %	18 348 111 €	53 %
1-RG trimestriel	69	46 %	9 743 072 €	28 %
1-RG autre	37	25 %	5 194 774 €	15 %
3-NON ISU et Professions libérales	4	3 %	1 188 113 €	3 %
3-Autres	1	1 %	23 060 €	0 %
TOTAL	151	100 %	34 497 131 €	100 %

LES COTISANTS EN DIFFICULTÉS

LES DÉLAIS EN 2017 :

Dans un contexte économique peu favorable, la direction poursuit le développement de sa politique de recouvrement amiable.

La CGSS a enregistré ainsi 1869 demandes en 2017,

1189 demandes ont abouti à la formalisation d'un accord de paiement. Soit une augmentation de 9% du nombre d'accords formalisés par rapport à 2016.

A noter que pour les entreprises bénéficiant de la LODEOM, un dispositif exceptionnel permettant l'étalement des dettes salariales dans des conditions encadrées est autorisé. Ce dispositif est utilisé pour plus de 42.4% des accords formalisés par la CGSS en 2017.

Les délais automatisés représentent une faible partie du total des délais accordés 0.3%. La CGSS devant encore travailler au paramétrage de ce traitement et à l'adaptation de ce dernier au contexte économique de l'île.

LES REMISES DE MAJORATIONS DE RETARD :

La CGSS a enregistré 5742 demandes de remises en 2017.

3838 décisions ont été rendues pour un montant de MR remis de 3 533 663 euros.

A noter : 65.2% de remises sont traitées

LES ADMISSIONS EN NON VALEUR

Le volume des ANV traitées par la branche a diminué par rapport à 2016 (4.1millions contre 13.4 millions en 2016).

■ Le stock de dossiers à traiter devant le TASS fin juin 2017 est de 2648 dossiers :

LE TRAITEMENT DE LA PRESCRIPTION

Les modalités de gestion de la Prévention de la Prescription en 2017 ont été déclinées localement.

Ainsi en 2017, dans le cadre de ce plan 9497 structures prescrites ont été positionnées (sans utilisation d'automates) par les gestionnaires du contentieux, pour 50 530 996 euros.

La branche a pu atteindre l'objectif fixé qui était de diminuer de moitié le nombre de structures issues du traitement Prescriptions EC46, en diminuant de 50% le nombre de structures identifiées par ce traitement pour l'année 2017.

Les remises de majorations de retard en 2017

		Nombre	Mt Examiné	Mt Maintenu	Mt Remis
Amiable	MR	1 132	304 098,00 €	546,79 €	303 551,21 €
	P		38 077,35 €	309,08 €	37 768,27 €
	Sous-total	1 132	342 175,35 €	855,87 €	341 319,48 €
CRA	L243-14		5 191,00 €	2 561,00 €	2 630,00 €
	MR	65	1 753 276,59 €	788 019,35 €	965 257,24 €
	P		65 636,49 €	63 176,49 €	2 460,00 €
	Sous-total	65	1 824 104,08 €	853 756,84 €	970 347,24 €
Directeur	L243-14		6 273,00 €	1 812,00 €	4 461,00 €
	MR	2 641	3 032 446,42 €	996 953,50 €	2 035 492,92 €
	P		254 921,13 €	72 877,79 €	182 043,34 €
	Sous-total	2 641	3 293 640,55 €	1 071 643,29 €	2 221 997,26 €

Automatisation des demandes de remises en 2017

Etat des lieux de la montée en charge de l'automatisation des demandes de remises (TC07)

Cumul 2017 fin 2017-12

N° Région	Nombre de demandes de remises			Part des automatisées
	Manuelles	Auto-matisées	Totales	
1 GUADELOUPE	1 915	3 580	5 495	65,2%

sur les 3 derniers mois

Nombre de demandes de remises			Part des automatisées
Manuelles	Auto-matisées	Totales	
527	1 180	1 707	69,1%

Tribunal des affaires de sécurité sociale

Activité au 30 juin

	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17
TASS						
Affaires nouvelles	162	170	163	137	121	72
Affaires terminées	66	52	154	128	169	136
Affaires en cours	2624	2742	2751	2760	2712	2648

FACILITER LES DEMARCHES DECLARATIVES ET LE PAIEMENT DES COTISATIONS AU BENEFICIE DU COTISANT VIA LES OFFRES DE SERVICES

Les offres de service en ligne (télépaiement, télé déclaration, Dossier du cotisant en ligne(DCL) proposées par la branche Recouvrement ont fait l'objet d'opérations de communication ciblées (mailing) au cours l'année 2017.

Ces opérations ont permis d'accroître le taux d'utilisateurs des offres de service en ligne (télépaiement, télé déclaration, DCL), et se sont traduites par un nombre d'adhérent au « Dossier du Cotisant en Ligne » de 12 403 comptes RG actifs (sur un total de 20 980, soit 59,11%).

Par ailleurs, le niveau de la déclaration et du paiement en ligne s'est progressivement accru. En effet l'accroissement du taux de télépaiement s'est inscrit à la hausse sur la période 2014 – 2017 (+15pts)

Taux de comptes en paiements dématérialisés TI	Déc
Année 2017	45,72%
Année 2016	41,17%
Année 2015	35,54%
Année 2014	29,77%

FOCUS SUR LA DSN

(Déclaration Sociale Nominative) : Evolution du taux d'adhésion sur l'année 2017

➤ L'année 2017 a été marquée par le démarrage de la phase 3 c'est-à-dire la généralisation de la DSN. Concernant la DSN, Plusieurs campagnes de communication ont été réalisées envers la catégorie RG en leur signifiant le caractère obligatoire d'intégrer la DSN pour les retardataires.

- Rattachement des cotisations à la période d'emploi dès janvier 2018. ■ Relance auprès des entreprises qui ne sont pas encore entrées en DSN : mails...
- Campagne DADS-U exercice 2017 : Un push mail a été adressé par le GIP-MDS aux entreprises qui devront produire une DADS-U 2017 car n'ayant pas produit les DSN Phase 3 depuis janvier 2017.

TAUX D'ADHÉSION À LA DSN

Nombre d'établissements en DSN/ Nombre total d'établissements (En DSN + Hors DSN)

- **7 971** établissements sont en DSN, en considérant que si une entreprise est en DSN, tous ses établissements le sont également
- Les cotisations déclarées en DSN pour la Guadeloupe se montent à **53 072 046** millions d'euros
- **1 313** établissements relevant du Régime Général sont hors DSN (hors radies et comptes inactifs)
- Le taux d'adhésion à la DSN des établissements est de **85,86 %**

	2015	2016	2017
		44,76%	76,10%
		43,67%	78,06%
		13,61%	42,05%
	1,14%	46,27%	80,56%
	2,05%	43,14%	81,20%
	0,56%	15,99%	54,46%
	3,60%	55,60%	73,92%
	5,17%	56,35%	83,50%
	1,70%	22,18%	69,08%
	20,68%	61,18%	86,07%
	22,79%	61,37%	85,86%
	6,03%	25,36%	

L'articulation efficace entre le pré accueil et l'accueil en box avec définition de motifs de passage en box permet la réception de 26 995 en 2017, dont 4754 en box. Par ailleurs, en complément de l'accueil tout venant, des plages d'accueil sur rendez vous sont réservées les après midi et en matinée un box est dédié à l'accueil sur rendez-vous. Elles ont vocation à permettre le traitement des dossiers plus complexes, ou la situation de cotisants qui souhaitent être reçus sur un créneau dédié. Ainsi 434 cotisants ont été reçus dans ce cadre.

Dans le domaine internet-digital, le nombre d'espaces personnels créés sur internet par les cotisants est encore faible par rapport au potentiel de cotisants éligibles.

De même, le taux d'accès aux services dématérialisés (télépaiement et télé déclaration) qui connaît une croissance constante depuis 2014 peut encore être amélioré (d'autant que la télé déclaration est obligatoire via la DSN depuis janvier 2017).

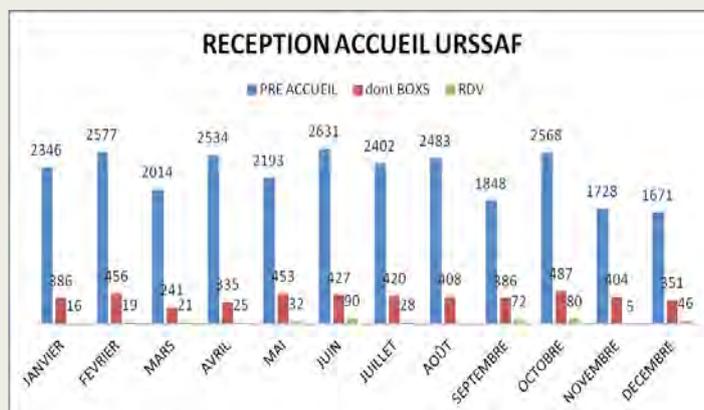
De plus, si le taux de décroché s'accroît en 2017 (16 604 ont été traités en 2017 contre 11 316 en 2016) par rapport à 2015 de plus de 23 points, il reste encore des marges importantes de progrès

Enfin le nombre de cotisants reçus en rendez vous (3% sur 28 913 reçus) reste faible au regard du nombre total de cotisants reçus. O le rendez vous est un levier d'optimisation de la qualité de la relation avec les cotisants dès lors que les prés requis sont remplis (articulation efficace entre l'accueil et la production dans le traitement des dossiers, proposition de plage d'accueil dans des délais compatibles avec la nature du dossier).

Face à ces constats et compte tenu des enjeux d'optimisation en termes de qualité de service rendu au cotisant, la stratégie multi canal sera intensifiée par des actions concrètes sur l'année 2018:

SYNTHESE ACCUEIL PHYSIQUE (Jarry)

Type	TOTAL
PRE ACCUEIL	26 995
dont BOXS	4 754
RDV	434



SYNTHESE PFS

MOIS	APPELS RECUS	APPELS TRAITES	T% DE DECROCHE	NBRE DE JRS TRA-	NBRE ETP
JANVIER	2211	1728	78,15%	22	2,62
FEVRIER	2072	1307	63,08%	18	2,42
MARS	1788	1480	82,77%	22	2,24
AVRIL	2596	1230	47,38%	18	2,28
MAI	3087	1418	45,93%	20	2,36
JUIN	2934	1833	62,47%	21	2,91
JUILLET	2094	1206	57,59%	20	2,01
AOÛT	1871	1456	77,82%	22	2,21
SEPTEMBRE	1843	1109	60,17%	21	1,76
OCTOBRE	2084	1438	69,00%	22	2,18
NOVEMBRE	1628	1330	81,70%	20	2,22
DECEMBRE	1448	1069	73,83%	20	1,78

CATEGORIES DE COTISANTS

▪ RG	47%
▪ Non identifié	23%
▪ TI	14%
▪ GM	7%
▪ TTS	4%

MOTIFS DES APPELS

Je souhaite obtenir des informations sur mon compte	27%
Je demande une attestation	10%
Je régularise ma situation comptable	6%
J'ai besoin d'une réédition de document	6%
Je m'informe sur une procédure de recouvrement amiable	5%
Je déclare la création d'une activité	4%

PERSPECTIVE 2018

➤ **La Direction du Recouvrement décline en actions concrètes la stratégie multi canal sur l'année 2018.**

Compte tenu des enjeux d'optimisation des organisations internes d'une part, et en termes de qualité de service rendu au cotisant d'autre part, les actions suivantes sont programmées au sein de la Direction du Recouvrement en 2018.

Il s'agit d'**accompagner le cotisant vers une plus grande autonomie sur des activités qui le permettent.**

Dans ce cadre, le cotisant est orienté vers des **boîte de dépôt dédiée** à la réception des pièces déclaratives, des paiements par chèques, des courriers remis à l'accueil.

Cette autonomie sera également traduite dans **l'accompagnement des cotisants sur l'utilisation d'internet dans ses relations avec la Branche Recouvrement.**

Pour ce faire, un **espace multi média est en cours de mise en place sur le site d'accueil de Jarry.**

La réponse téléphonique constitue par ailleurs un levier important de fluidité des relations avec les cotisants. L'objectif est double. Sur le plan quantitatif, il s'agit d'accroître la capacité de réponse, notamment en maintenant le nombre de positions sur la PFS (6 positions sur les périodes de pics d'appels). Sur le plan qualitatif, la formation des équipes sera poursuivie pour garantir une qualité élevée dans la réponse, tant sur le fond que sur la forme.

Le déploiement de l'ensemble de ces actions créera un cadre favorable à l'accroissement des plages d'accueil sur rendez vous. Cette extension sera mise en œuvre de façon progressive en fonction des résultats obtenus en terme de gestion du flux à l'accueil physique et de la capacité à accroître le taux de décroché à la PFS.

Enfin, en termes de qualité de service, les démarches engagées seront poursuivies et approfondies. Pour les TPE / PME, il s'agira d'améliorer l'offre dédiée aux experts comptables (renforcer la promotion des offres dématérialisées via ce vecteur, organiser des réunions.

LE CONTROLE EMPLOYEUR

TAUX DE COUVERTURE FICHIER

Au 31 décembre 2017, le fichier cotisant de la Région Guadeloupe affiche 15132 personnes contrôlables. Le nombre de personnes contrôlées est de 923, cela représente 6,07% du nombre de personnes contrôlables.

TAUX DE CONTRÔLE DES COTISATIONS LIQUIDÉES –PÉRIODE QUADRIENNAL GLISSANTE

Le résultat obtenu concernant cet objectif COG est de 28.59% ratio en augmentation de 1.3% par rapport à 2016.

4 grandes entreprises ont été programmées au titre du plan de contrôle 2017.

TAUX DE REDRESSEMENT DES COTISATIONS LIQUIDÉES ET FRÉQUENCE DE REDRESSEMENT

Concernant ces deux indicateurs de bons scores sont encore obtenus en 2017 qui témoignent à la fois de la pertinence du ciblage des actions sélectionnées

Indicateurs	Région Guadeloupe	Métropole	DOM
Taux de redressement des cotisations contrôlées	7.57%	2.08%	5,53%
Fréquence des redressements CCA	77.57%	66.99%	66.54%

MONTANT DES REDRESSEMENTS

Le montant des redressements opérés en 2017 est globalement en hausse par rapport à l'année 2016.

Actions réalisées par les URSSAF	Montants			
	Redressements	Evol. 2017/2016	Restitutions	Evol. 2017/2016
Total Actions de Contrôle et de Prévention	9 04 021 €	18.7%	1 119 448 €	+180.2%
Total CCA	6 027 196	+35.2%	1 111 259 €	218.3%
Total CPA	283 393 €	63.3%	8189 €	-83.7%
Total LCTI	2 844 577 €	-%		

LE CONTRÔLE PARTIEL D'ASSIETTE SUR PIÈCES CPAP

254 contrôles partiels d'assiette sur pièces ont été réalisés en 2017, soit des résultats en stagnation par rapport à 2016.

La fréquence de redressement des personnes contrôlées est de 20,88 %. Cette donnée bien qu'en progression par rapport à 2016 (+ 2,5%) confirme le moindre risque des entreprises contrôlées dans ce cadre. Ce résultat est conforme à l'objectif d'assurer la présence de la CGSS auprès des entreprises les moins contrôlées, au moyen d'une procédure allégée, visant un profil d'entreprises à risque faible. Comme cité précédemment, les redressements d'un montant total de 288 393€ effectués dans le cadre des CPAP ont fortement augmentés en 2017 par rapport à 2016 (63%). Cette augmentation des résultats est due principalement au recours à la taxation for-

faitaire en pratiquant l'annulation des exonérations LODEOM pour des cotisants actifs qui ont fait l'objet d'une relance et qui ne se manifeste pas.

Cette mesure a fait l'objet d'un plan d'actions mis en œuvre en mai 2016 pour éviter le basculement d'un volume trop important de CPAP en CCA et du déclenchement d'une procédure d'obstacle à contrôle plus coûteuse pour l'organisme.

Par ailleurs il est à noter que plus de la moitié des avis de contrôle adressés par les contrôleurs ne font pas l'objet d'une réponse directe de l'employeur, obligeant ainsi le contrôleur à relancer l'entreprise plusieurs fois par courriers avec AR, par courrier simple, par mail et par téléphone. Ces tâches administratives très chronophages nuisent inévitablement à la productivité des contrôleurs.

LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL (LCTI) ET LA FRAUDE

Le temps consacré par le service Contrôle Employeurs de la CGSS à la lutte contre le travail dissimulé s'établit, au titre de l'exercice 2017, à 181 jours, soit 9% du temps de contrôle (en baisse par rapport au temps consacré à la LCTI en 2016).

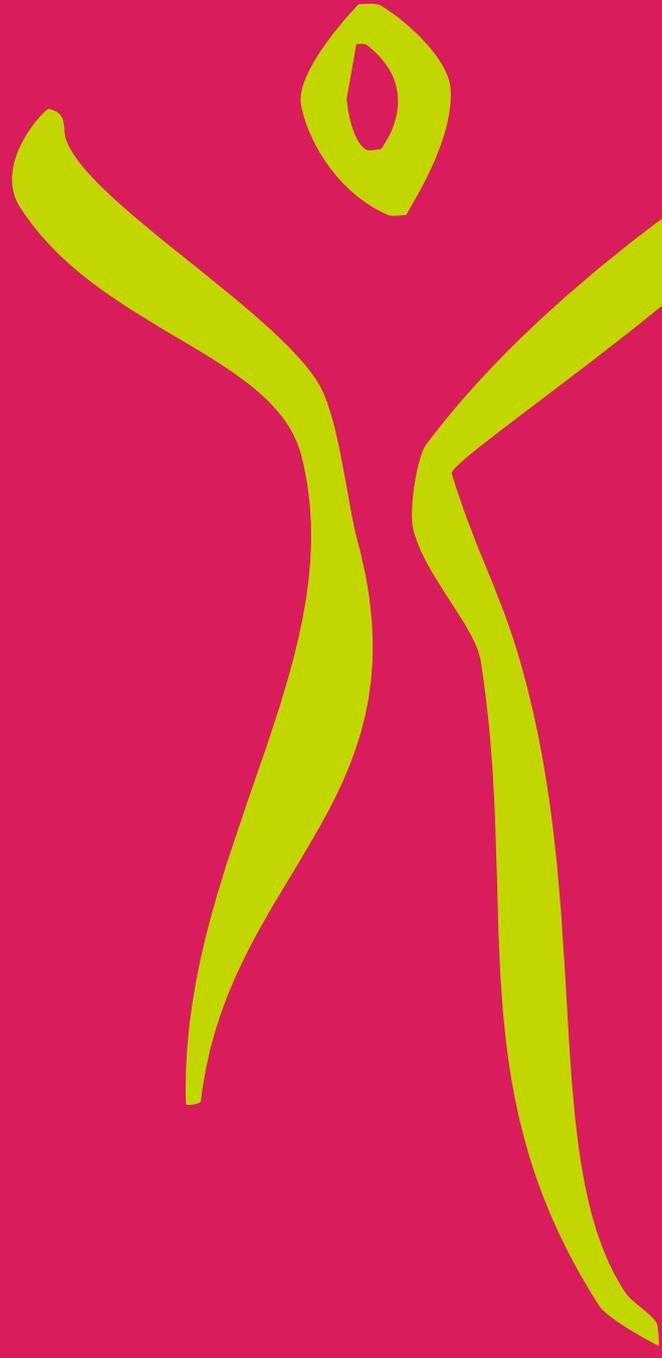
Au cours de l'exercice 2017, la CGSS a en effet, engagé 25 actions ciblées (de type 130) démontrant une situation de travail dissimulé au titre de la dissimulation d'emploi salarié ou de la dissimulation d'activité.

Il convient de souligner que 100% des actions ciblées diligentées ont donné lieu à un redressement, témoignant de l'efficacité et la pertinence du choix des cibles initié par l'organisme.

Le montant des redressements LCTI s'élève à 2 844 577€ soit une régression par rapport à 2016 (-10%). La cible COG concernant le montant des redressements à effectuer dans le cadre de la LCTI fixée à 5 250 000 € n'est pas été atteinte.

Des actions de prévention et de recherche, sans présomption précise d'infraction dans des secteurs particuliers d'activité ou sur des activités ayant un caractère éphémère, sont également conduites. Elles ont notamment vocation à assurer à titre dissuasif une présence régulière et organisée auprès de l'ensemble des entreprises en vue de prévenir le risque d'évasion sociale. En 2017, le service Contrôle Employeurs a procédé à la vérification de 254 entreprises, soit une forte diminution de 24% en un an.

Au titre de l'exploitation directe par les URSSAF des procès verbaux de travail dissimulé émanant des partenaires (Gendarmerie, police, inspection du travail...), 19 actions ont été réalisées (en baisse de 54% par rapport à 2016 (baisse liée à la difficulté à récupérer les procès verbaux auprès partenaires), représentant un montant de redressements 1 836 876 euros, soit une augmentation de 127.2% par rapport à l'année 2016.



RESSOURCES

TRANSVERSES



GERER LES RESSOURCES HUMAINES ET LES COMPETENCES



Au Au 31 Décembre 2017, l'effectif de la Direction Ressources Humaines était de 48 agents.

DÉPARTEMENT GESTION DES RESSOURCES HUMAINES :

Le Département GRH s'articule autour de 3 entités :

■ Le Service Gestion Administrative du Personnel en charge de l'administration du Personnel, de la liquidation de la paye et de la gestion de l'horaire Variable,

■ La Cellule Prospective RH chargée du recrutement, de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, de la gestion des demandes d'emploi, de mobilité, de mutation et du suivi de l'organigramme fonctionnel,

■ Le Service Coordination RH ayant pour mission de contribuer au développement des ressources humaines en assurant la coordination avec les autres services du département et de la Direction.

La désignation d'un Référent Handicap est intervenue en fin d'année suite à une mission sur le handicap diligentée par L'UCANSS.

Effectif CGSS au 31 déc. 2017

	Titulaires	Auxiliaires	Total
Femmes	674	65	739
Hommes	273	22	295
Total	947	87	1034

FAITS MARQUANTS :

- > Le renouvellement de 34 Emplois d'Avenir,
- > Le recrutement de 15 conseillers d'entreprise dans le cadre du Contrat Unique d'Insertion (CUI) mis en place pour la première fois avec un partenariat de la Région,
- > Le recrutement de 10 volontaires de Service Civique (1ère vague de la politique CNAMTS)
- > Le recrutement de 14 intérimaires et autres CDD suite aux dotations « Ouragans IRMA et MARIA » des Caisses Nationales.

Il est à retenir également :

- > Le passage en DSN phase 3 de la CGSS matérialisant la déclaration mensuelle des salaires.
- > La réalisation d'un diagnostic sur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés en lien avec le Cabinet NAYAN mandaté par L'UCANSS.



CHIFFRES CLÉS

- 163 Contrats CDD
- 12 Contrats d'apprentissage
- 15 Contrat d'accompagnement CUI/CAE
- 10 Volontaires Service civique
- 26 Embauches en CDI
- 4 Embauches par mutation
- 180 Départs de toute nature
- 1 653 466€ Montant TTC des IJ du personnel réintégrées en paie

Gestion des fiches RH *

- 75 Fiches RH reçues
- 17 Changement d'emploi
- 58 Changement d'affectation

CONSEIL EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE ET RESSOURCES HUMAINES

Le conseil en Orientation Professionnelle a été mis en œuvre à la CGSS à compter du 13 Juin 2016. La fonction de psychologue en novembre 2017.

SES MISSIONS

Le psychologue, rattaché à la famille de soin et de prévention des risques psychosociaux a une mission d'écoute, de suivi et de soutien psychologique, de conseil, d'évaluation en terme d'organisation du travail de la gestion de organisations et du management social.

Il diagnostique compétences personnelles des agents à l'aide d'outils spécifiques.

En tant que conseil et évaluateur des compétences par des bilans professionnels, il a pour mission de contribuer à l'orientation professionnelle des agents et conseiller à leur demande les Cadres et Agents de Direction dans le cadre de la reconversion professionnelle.

QUELQUES CHIFFRES

60 agents ont été suivis. Cinq conseils externes ont été régulièrement entretenus pour le suivi des agents.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

SES MISSIONS

Mettre en œuvre la politique de formation du personnel définie par la Direction :

- Assurer un rôle de conseil auprès du personnel sur les différents dispositifs de formation
- Réaliser et suivre le plan de formation par la mise en œuvre des actions de formation validées avec les Agents de Direction.
- Faire de la formation professionnelle le levier de la politique RH
- Assurer l'accueil des stagiaires en entreprise

Effectif total : 1 Responsable de service et 5 Assistants RH.

ACTIVITÉS 2017

	2016	2017
Heures de formation réalisées	23532	21235
Nombre de départs en formation	1498	1276
Nombre d'agents formés (tous dispositif confondus)	652	694
Budget prévisionnel consacré à la formation (frais pédagogiques)	327 295	310 930
Budget prévisionnel frais de transport	Non communiqué	161 250

DEPENSES DE FORMATION 2017

- Frais pédagogiques: 328 487 €
- Frais de déplacement (transport + hébergement) : 144 656 €
- Total des dépenses de formation pour 2017 : 473 441€

LE DÉPARTEMENT SANTÉ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

SES MISSIONS

Les services de santé au travail (03 agents) et prévention des risques (04 agents) du Département Santé et Qualité de Vie au Travail ont pour mission de:

- Conduire une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail, en veillant à la réduction des risques physiques,
- Mener des actions en vue de la préservation de la santé physique et mentale des salariés,
- Réaliser et actualiser les documents uniques et mettre en œuvre les plans d'actions visant à réduire les risques détectés.

FAITS MARQUANTS :

➤ Après une année d'existence, les services de santé au travail et de prévention ont travaillé dans un contexte social tendu, eu égard aux différents droits d'alerte intervenus à la CGSS en 2017.

Il en découle une augmentation des interventions du secteur (interventions de l'infirmière du

travail, gestion des absences pour cause de maladie, enquêtes conjointes...), afin de soutenir et accompagner le personnel

En 2017, le service de santé au travail a été renforcé par une nouvelle ressource, assistante en gestion des RH, en charge des relations avec le CIST ; son intégration optimise la gestion du processus d' prise en charge de la santé des salariés.

LE SERVICE SANTÉ AU TRAVAIL

- Campagne « don du sang » sur les sites de Providence 1-2 et 3-4-5 ;
- Participation à la journée « octobre rose » ;
- Mise en œuvre du plan d'action de la Veille Sociale du recouvrement,
- Accompagnement de la Direction des Risques Professionnels dans la mise en œuvre des préconisations du rapport d'expertise,
- Convention psycho sociologique d'écoute des agents de Saint-Martin

LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Création de Documents Uniques pour certains sites et mise à jour pour d'autres sites.
- Le Bilan Hygiène Sécurité et Conditions de travail (BHSC)
- Le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels.

INFIRMIÈRE D'ENTREPRISE

PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE

	2016	2017
Ecoute et Relation d'Aide	250	210
Entretiens suite à un signalement santé et/ou maintien dans l'emploi	20	26
Soins pluridisciplinaires	301	350
Signalements		13
Total	571	599

PRISE EN CHARGE COLLECTIVE

	2016	2017
Entretiens relatifs aux conflits	15	210
Réunion Cellule Maintien Dans l'Emploi (CMDE)	4	26
Réunion avec les partenaires internes et externes (dont CHSCT)	51	350
Total	70	

LE SERVICE DES RELATIONS SOCIALES

LES FAITS MARQUANTS :

Au cours de l'année 2017, l'accent a été porté sur la consolidation des pratiques du service à travers la tenue régulière de l'ensemble des réunions DP, CHSCT, CE qui ont été au total de 39 réunions soit le renforcement de la proximité développée avec les différentes branches afin de garantir une bonne prise en compte des dossiers gérés et la qualité des réponses fournies au IRP.

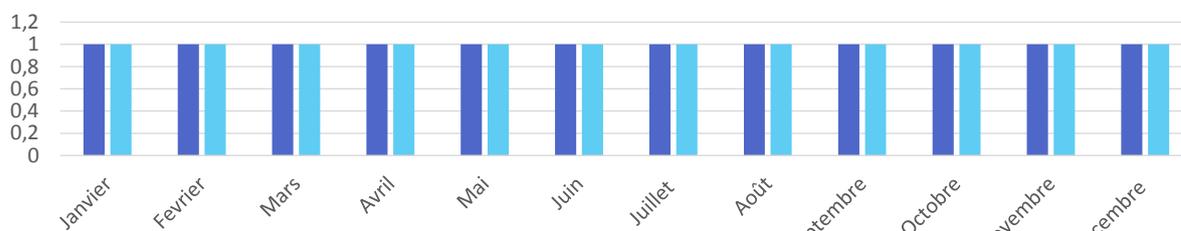
Il s'est agi d'améliorer le dialogue social entre la direction et les IRP à travers une gestion rapide des préavis de grève du 1^{er} Juin 2017 et 28/11/2017 en ouvrant systématiquement les négociations pour le traitement des différentes problématiques soulevées.

Le service a été au côté du service santé au travail, pour contribuer à la prise en compte des problématiques de qualité de vie au travail du personnel à travers notamment sa contribution pour la gestion des droits d'alerte et enquêtes du CHSCT.

QUELQUES CHIFFRES

Données statistiques :

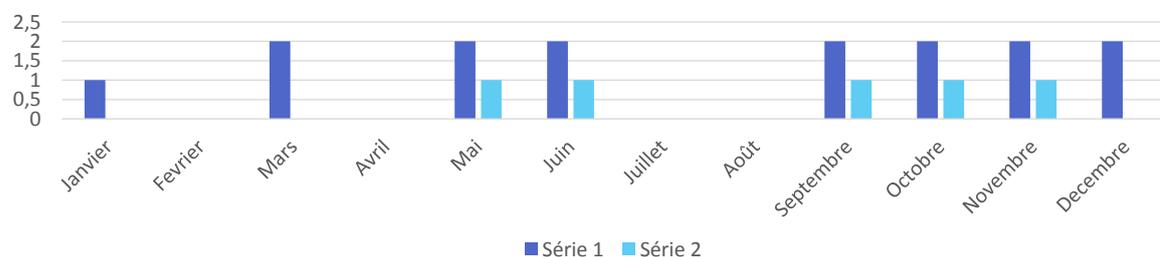
TENUE DES DP



THEMES QUESTIONS DP

Thèmes	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Accueil									1			
Avantages financiers			1		1		4		3			
Besoins matériels RH		1	1							4	3	3
Budget												
Conditions de travail		1	2		1	1	5	3	1	2	1	1
Contrats d'avenir												
Embauches / Renforts							2			1		
Gestion générale CGSS	1	1	1									
Hygiène					1						1	1
Informatique			1		1							
Organisation du travail	2	1	2	2		3	3					
Production	1							1				
RH				1	1						1	1
RIHV			2		1							
Sécurité						1				3		
Autres	1	2	4		2	2			1	4	11	2
TOTAL questions DP	5	6	14	3	8	7	14	4	6	14	17	8

TENUE DES CHSCT





GERER LES ACHATS ET LES IMMEUBLES



L gestion des achats, des marchés et des immeubles est conduite à la CGSS par LA DPPR, Direction du Patrimoine et du Programme de Relogement qui comprend donc deux grands services :

- Le Département Immobilier
- Le Service Achats et Marchés et Ordonnancement



LA GESTION DES IMMEUBLES

FAITS MARQUANTS :

Une première année complète d'utilisation du nouveau siège et d'adaptation de QHV.

Les deux départements de la Direction du Patrimoine et du Programme de Relogement ont assumé cette première année complète d'utilisation du nouveau siège en adaptant leurs activités tout en entamant la restructuration de ses anciens locaux centre-ville de Pointe-à-Pitre en lien étroit avec l'équipe de l'Union Immobilière CGSS/CAF encore installée sur place avec 35 agents en attente d'une solution de relogement.

2017 aura été cette première année de transition où elle aura assumé simultanément l'exploitation du nouveau et de l'ancien siège. Quelques années suivront encore à ce rythme, le temps de trouver une solution de cession ou de déconstruction de QHV. Le service Sécurité/Sûreté aura lui aussi dû faire évoluer son activité en fonction du nouveau contexte immobilier de la CGSS, en adaptant les prestations des opérateurs externes de sûreté et en s'investissant directement dans la capacité à former lui-même des agents CGSS volontaires au SST (Sauveteur Secouriste au Travail).

ZOOM SUR

la Régulation de la maintenance Des réponses concrètes à adapter à une grande diversité de demandes des utilisateurs !

Chaque jour, chaque signalement de problème et/ou demande d'amélioration recue par les services sur leur boîte mail doit être concrétisé par une prestation interne ou externe d'intervention. Parfois combinées, ces demandes d'intervention sont traduites en fiches et intégrées dans le plan de travail des 5 Agents d'entretien et du responsable d'exploitation électrique de la Caisse.

De façon similaire à l'activité dans un centre de secours civil, Le travail de la Régulatrice de maintenance consiste à participer à la prescription et la planification des interventions pour un ou plusieurs agents internes ou une entreprise externe sur le site concerné.

Cette activité de maintenance méconnue est essentielle car elle doit se poursuivre par l'information des demandeurs, le suivi de la réalisation, le tout dans un contexte de grande exigence de réactivité, de gêne minimale durant les heures de travail et de contraintes budgétaires.

L'ACTUALITÉ IMMOBILIÈRE MARQUANTE DE L'ANNÉE 2017

• L'ANCIEN SIÈGE :

- la Relocalisation des services dans les trois premiers niveaux de l'ancien siège de QHV.
- la Réimplantation du service Editique au RDC Bas de QHV

• **L'ACCUEIL URSSAF DE JARRY** qui s'adapte pour permettre l'intégration des agents du Recouvrement du RSI

- l'implantation au bâtiment J.LEGRIX de la future « Dématérialisation unifiée » des flux papiers entrants.

• la rénovation intérieure et sécuritaire du **CENTRE DE BOSSANT À BASSE-TERRE**

• la prise à bail des nouveaux **LOCAUX D'ACCUEIL DE SAINTE-ROSE**

• la Prise à Bail du RDC de l'immeuble « GOPAL 1 », Parc d'activités « **LA PROVIDENCE** » pour la réinstallation transitoire en 2018 des derniers accueils Publics encore installés dans l'ancien siège de QHV. Une partie du 2ème étage de ce même immeuble en anticipation de l'intégration à la CGSS de l'APRIA organisme mutualiste en charge des fonctions Reprises du RSI.

• L'ACTION REMARQUABLE DE L'ANNÉE :

Installation d'un système d'auto-consommation électrique solaire sur le toit du bâtiment Jacques THORIN « Providence 2 ». Cette dernière réalisation aura été couronnée de succès en offrant à la CGSS une autonomie électrique de jour, à 100% des besoins de ce bâtiment de 2800 m² qui abrite son Datacenter.



Lors de ces deux catastrophes de septembre 2017 qui ont touché les Saint-Martinois et Guadeloupéens, les bâtiments de la CGSS ont été impactés.

Les réparations, nettoyages et remise en exploitation du centre de Saint-Martin auront mobilisé l'ensemble des départements et services de la DPPR, dans un soutien en plusieurs étapes, portant tout à la fois sur des fournitures, outillages, denrées de soutien aux agents, action d'organisation et surveillance des réparations, le tout pour un coût de 170 000 euros justifiant en partie couvert par l'assurance.

LE DÉPARTEMENT DES ACHATS / MARCHÉS / ORDONNANCEMENT

PERSPECTIVE 2018

> Mise en exploitation de toutes réalisations 2017

- La nouvelle éditique à QHV
- la nouvelle configuration de Basse-Terre Bossant,
- l'installation de la nouvelle fonction transverse de dématérialisation unifiée à « Providence 1 »
- l'installation des accueils et services dans les nouveaux sites en location (Sainte Rose, Gopal 1 et 2).

> Les nouvelles études en attente de visibilité sur les moyens disponibles dans le futur CPG de la CGSS

Des études d'opérations nouvelles nécessaires à la poursuite du programme de relogement, devront être menées pour être en situation de réalisation effective, dès les accords nationaux de financements.

- Relances d'obtention de l'acquisition du bâtiment Epopée 2 (différé depuis 17 mois)
- Extension de la PFS/AM à « Providence 1 »
- Prospection et études préalables à la défaisance de l'immeuble de QHV
- Adaptation des accueils aux nouveaux services numériques destinés aux assurés dont celui de Bergevin en attente de sa future réimplantation.
- nouvelle extension des locaux de dématérialisation unifiée à « Providence 1 » en préparation de l'intégration des processus de numérisations entrantes des Directions Maladie et MSA.



CHIFFRES CLÉS



Secteur Achat

- **1463** bons de commandes
- **2304** Factures (vérifiées en lien avec les engagements et les marchés, avant ordonnancement)

Secteur Marché :

- **25** procédures ont été rédigées,
- **24** marchés notifiés,
- **25** contrats conclus,
- **2** commissions des marchés et 8 commissions de transparence, ont été tenues
- **34** alertes ont été lancées dans le cadre de la veille juridique

Secteur Ordonnancement :

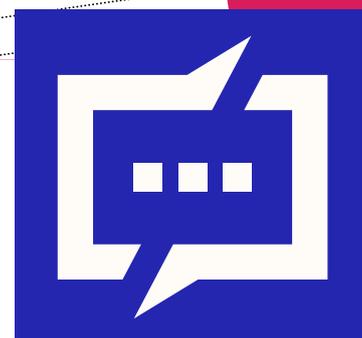
- **5968** ordres de paiement auront été traités.



EVALUER LA PERFORMANCE ET MAITRISER LES RISQUES



Au sein de la CGSS La Direction de la Maîtrise des Risques et du Contentieux pilote les actions de maîtrise des risques pour l'ensemble des branches de production, encaissement et gestions des prestations . C'est à ce niveau que s'effectue la prévention des fraudes en particulier . Cette direction comprend également le service **Audit interne**



LUTTER CONTRE LES FRAUDES

La dynamique impulsée dans le processus Lutte contre la Fraude a enregistré un fléchissement dans ses performances en 2017 par rapport à 2016.

L'exercice 2017 a été essentiellement consacré au déploiement des programmes nationaux portant sur les prescrits, les prescripteurs et les assurés.

FAITS MARQUANTS :

➤ Parmi les faits marquants, il faut citer la tenue d'un Séminaire Lutte contre la Fraude Arc Antillais regroupant les services administratifs et médicaux des trois départements Guadeloupe, Martinique et Guyane et une délégation de la CNAMTS le 04 mai 2017 à la CGSS de la Guadeloupe.

Il s'agissait d'un échange articulé autour de trois axes :

- L'organisation du processus Lutte contre la Fraude dans les 3 régions
- L'analyse des résultats
- Echanges de bonnes pratiques (axes de progrès et difficultés rencontrées)



CHIFFRES CLÉS

Phase de détection

- Assurance Retraite : **300 dossiers**
- Assurance Maladie : **60 dossiers**

Phase d'Investigation

- **6** dossiers fraudes et **8** dossiers Faute au titre de l'Assurance Retraite
- **39** dossiers fraudes au titre de l'Assurance Maladie

Assurance Maladie

- Préjudice subi **462 290 €**
- **2** avertissements dans le cadre de la pénalité financière
- **3** saisines ordinales
- **14** pénalités financières notifiées
- **1** article 40

Assurance Retraite

- Préjudice constaté **127 623 €**
- Préjudice évité **753 900 €**

L'AUDIT

La fonction d'audit interne est assurée par le Service Audit Général et Financier rattaché à la Direction de la Maîtrise du Risque et du Contentieux (DMRC).

Les auditeurs ont vocation à réaliser des missions, soit en qualité d'auditeurs internes, soit en qualité d'auditeurs externes conformément aux normes IFACI avec pour objectifs prépondérants les intérêts de l'entreprise.

FAITS MARQUANTS :

- Réalisation du premier audit de performance pour la Région Antilles-Guyane.

Cet audit a été réalisé au sein de la CGSS et de la DRSM de la Martinique, il portait sur le pilotage de la performance du RNP IJ Maladie, Paternité et Adoption.

RÉALISATION 4 AUDITS DE MUTUELLE

- MFPS Martinique
- MFPS Guyane
- Mutuelle Générale Martinique

- Mutuelle Générale Guadeloupe

AUDIT RÉFÉRENT CNAV

- Le pilotage de la production retraite CGSS Guadeloupe

3 AUDITS DE PROCÉDURE

- Procédure de gestion et de suivi des pièces justificatives relative à la correcte mise en œuvre des modalités de contrôle de la réception effective des pièces justificatives
- Procédure de modification des données RFOS : Hôpitaux,

Cliniques privées et ESMS

- Procédure « Accomplir les formalités de départ »: Gestion Administrative du Personnel

- **AUTRE ACTIVITÉ** : Mise en place d'un Atelier Simple d'Optimisation (ASO) en partenariat avec le Bureau d'études et d'Organisation Ce dernier portait sur la gestion de l'Accueil Maladie. A ce titre, il s'agissait de travailler à l'optimisation de la relation entre le Front Office et Back Office.

LE CONTENTIEUX GENERAL

FAITS MARQUANTS :

2017 a été marqué par la signature de deux protocoles:

- protocole pour la mise en œuvre de la convocation par voie électronique en matière civile.

Cette nouvelle disposition permet l'envoi de convocation aux audiences par voie dématérialisée tant en qualité de demandeur à une instance mais aussi devant une juridiction en tant que partie défenderesse.

Protocole entre la cour d'appel de Basse-Terre et la CGSS

- Protocole pour la mise en œuvre simplifiée de la gestion des appels en cause de la Caisse Générale de Sécurité Sociale devant les juridictions représentatives signé entre la Cour d'Appel, les TGI de Pointe-à-Pitre et de Basse-Terre, l'ordre des avocats, l'association d'aide aux victimes et la CGSS.

Ce protocole a pour objet de faciliter les échanges dans le cadre du recours contre tiers, entre la CGSS, les avocats, le Parquet et ainsi, permettre la communication des débours de notre organisme dans un délai raisonnable.

REPRÉSENTATION ET DÉFENSE DES INTÉRÊTS DE LA CGSS DEVANT LES JURIDICTIONS SPÉCIALISÉES ET DE DROIT COMMUN

LES JURIDICTIONS	NOMBRE D'AUDIENCE	NOMBRE D'INTERVENTION
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	48	185
Tribunaux correctionnel, police et pour enfants (Basse-Terre et Pointe-à-Pitre)	22	480
Cour d'Appel (chambres sociale et correctionnelle)	18	37
Tribunal du Contentieux et de l'Incapacité	11	41
Cour Nationale de l'incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail (CNITAAT)	2	2

ACTIVITÉS RECOURS CONTRE TIERS

Les actions récursoires ont permis à la CGSS de recouvrer au titre de l'exercice 2017 : 5 955 108,42 €.

ACTIVITÉS COMMISSION DE RECOURS AMIABLES

En 2017, 455 demandes de recours gracieux ont été enregistrées. 245 ont été présentés devant la CRA de l'Assurance Maladie.

Ont été notifiés :

- 12 rejets
- 102 accords
- 14 accords partiels (annulation partielle d'indus)

LA MAÎTRISE DES RISQUES

Le Département Maîtrise des Risque a poursuivi en 2017 la consolidation des fondamentaux en privilégiant l'accompagnement resserré sur le terrain des branches métiers en priorisant les projets en fonction des enjeux, des calendriers et des observations récurrentes des auditeurs VDC.

Outre les actions à caractère pédagogiques, le Département Maîtrise des Risques a :

- assuré le secrétariat des Commissions de Sécurité Logique de la branche maladie

- participé à la complétude des autodiagnostic de la PSSI des CGSS en étroite collaboration avec le RSSI et l'Agent Comptable

- rédigé le rapport de contrôle interne de la CGSS dans le cadre de la validation des comptes

GERER LES MOYENS BUDGETAIRES



La Direction de la CGSS a confié depuis 2016 le pilotage des ressources de l'organisme à la Direction des Missions Générales et des Moyens Budgétaires.

Directement rattachée au Directeur général, celle-ci regroupe trois secteurs :

- Le Département Gestion Budgétaire
- Le Département Contrôle de gestion et contrôle de gestion sociale
- Le pôle Missions Générales.

Outre ces trois pôles, la DMGMB a en charge la mise en place du Plan de Continuité de l'activité à la CGSS-G et sa représentation à la MICOR.

LE DÉPARTEMENT GESTION BUDGÉTAIRE

7 cadres et agents dont un CDD forment ce département dont les activités ont consisté essentiellement à :

- Elaborer les 7 budgets de gestion administrative (GA) 2018 et de l'Union Immobilière, adoptés au Conseil d'Administration du 15 décembre 2017
- Etablir les prévisions de dépenses de Gestion administrative
- Suivre les notifications et dotations reçues des caisses nationales et entretenir un dialogue permanent avec les Caisses nationales et les directions « Métier » pour maximiser et optimiser les ressources mises à la disposition de l'organisme
- Suivre et contribuer aux enquêtes questionnaire des Caisses Nationales
- Clôturer l'exercice côté ordonnateur, et participer à la Validation des Comptes.

LE PILOTAGE BUDGETAIRE EN CHIFFRES

EXÉCUTION BUDGÉTAIRE

La CGSS réalise un taux d'exécution budgétaire de 99,39% en 2017

	Dotations	Dépenses	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
Charges sociales	1 603 293	1 527 298,95	75 994,05	95,26%
Salaires	35 857 913	35 717 462,70	140 450,30	99,61%
GAM	37 461 206	37 244 761,65	216 444,35	99,42%
Charges sociales	456 598	440 932,18	15 665,82	96,57%
Salaires	10 183 402	10 160 069,31	23 332,69	99,77%
GAV	10 640 000	10 601 001,49	38 998,51	99,63%
Charges sociales	646 354	641 532,41	4 821,59	99,25%
Salaires	14 831 173	14 793 906,82	37 266,18	99,75%
GAR	15 477 527	15 435 439,23	42 087,77	99,73%
Charges sociales	338 565	335 569,39	2 995,61	99,12%
Salaires	7 974 256	7 944 308,78	29 947,22	99,62%
MSA	8 312 821	8 279 878,17	32 942,83	99,60%
Charges sociales	81 003	65 716,39	15 286,61	81,13%
Salaires	1 687 888	1 597 983,49	89 904,51	94,67%
TAPR	1 768 891	1 663 699,88	105 191,12	94,05%
Charges sociales	5 372	5 036,83	335,17	93,76%
Salaires	125 767	117 995,81	7 771,19	93,82%
PRP	131 139	123 032,64	8 106,36	93,82%
Charges sociales	7 829	6 121,32	1 707,68	78,19%
Salaires	222 801	216 355,65	6 445,35	97,11%
UIOSS	230 630	222 476,97	8 153,03	96,46%
TOTAL	74 022 214	73 570 290	451 924	99,39%

EFFECTIFS

Gestion	MALADIE	RETRAITE	RECOUVREMENT	Rég. AGRICOLE
Réalisé 2017	493	130	174	105
Réalisé 2016	507	134	175	108

CARRIERES

43 déroulements de carrière dont 9 suite à VP

41 départs de CDI en 2017 dont 33 départs à la retraite.

21 arrivées auxquelles il faut ajouter 8 recrutements en Gestion Assurance Maladie

LE DÉPARTEMENT CONTRÔLE DE GESTION

Le contrôle de gestion est « un système de pilotage mis en œuvre en vue d'améliorer le rapport entre les moyens engagés - y compris les ressources humaines - et soit l'activité développée, soit les résultats obtenus dans un cadre déterminé par une

démarche stratégique préalable ayant fixé des orientations.»

Il permet d'assurer, tout à la fois, le pilotage des services sur la base d'objectifs et d'engagements de service et la connaissance des coûts, des activités et

des résultats.

Le contrôle de gestion a été mis en place à la CGSS suite à la diffusion par la CNAMTS de son schéma directeur du contrôle de gestion (LR-DDO-53-2008), schéma directeur revu en novembre 2017.

A la CGSS, le secteur commence à se structurer autour de 2 pôles, le contrôle de gestion budgétaire (2 cadres dont 1 parti à la retraite au 31/12/2017) et le contrôle de gestion sociale (1/2 ETP), et de deux outils : OSCARR et GDI/SAGA/SPPR.

LE CONTRÔLE DE GESTION BUDGÉTAIRE

OSCARR (Outil de Suivi et de Collecte des Activités et de la Répartition des Ressources) est la première pierre du contrôle de gestion budgétaire. Il permet de mesurer le temps passé par le personnel sur chaque processus de travail.

LE CONTRÔLE DE GESTION SOCIALE

Le contrôle de gestion sociale a pour objet d'aider la Direction à juger :

- Des effets de sa politique de rémunération
 - De l'opportunité des recrutements à réaliser
 - De la bonne utilisation des ressources humaines.
- Il se met progressivement en place à la CGSS

Le secteur :

- Assure un reporting mensuel des données (tableaux de bord) et anticipe les évolutions du contexte social de l'entreprise (effectifs, gestion des seniors, parité, handicap, pyramides des âges, ancienneté, recrutement, bien-être au travail, départs, turn-over, rémunération...)

LE PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)

Pour garantir la continuité de l'activité en cas d'incident grave, la CGSS dispose d'un PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ, en relation avec les Caisses Nationales.

Le PCA est piloté dans ce secteur. 2017 a été une année forte pour le PCA de la CGSS, activé à l'occasion des ouragans IRMA sur Saint MARTIN le 5 septembre et MARIA sur la Guadeloupe le 18 du même mois.

Si le PCA « MARIA » mis en place pour la Guadeloupe et ses îles proches a été rapidement arrêté (le

Au 31/12/2017, 805 agents avaient été formés à OSCARR.

2017 a été marqué par le démarrage effectif en saisie OSCARR de la branche Retraite, de la MSA et, plus tardivement, du Recouvrement, démarrage initialement prévu en 2015.

LE TABLEAU DE BORD DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, a été mis en place en 2017 avec des outils « gestion des indicateurs » (GDI), Système de Pilotage de la Performance du Réseau (SPPR).

877 indicateurs de tous les secteurs de la CGSS sont ainsi suivis au sein de l'application GDI :

- Dont 80 sont des indicateurs CPG
- Dont 64 sont recensés dans le tableau de bord du Directeur Général
- Dont 68 Indicateurs CPG de la Branche Maladie mis à disposition dans SPPR.

- Aide à maîtriser les dysfonctionnements sociaux (absentéisme, accidents du travail, baromètre social institutionnel...)

- Rédige des rapports destinés à guider les décisions stratégiques de la politique RH (bilan social, rapport égalité homme -femme, rapports statistiques sur l'absentéisme, rapport sur les personnes en situation de handicap, BHSCT, rapport sur l'emploi, rapports sociaux...)

- Analyse les données de l'outil BPRH.

Plus d'une centaine d'études ont été réalisées à cet effet en 2017.

10 octobre 2017) en raison du retour à la normale des activités de la CGSS, celui mis en place pour Saint MARTIN après le passage d'IRMA était encore en vigueur au 31/12/2017.

Il est à noter la rapidité de réaction des caisses nationales qui ont à cette occasion :

- débloqué plus d'un Million d'euros de secours d'urgence
- accordé de nombreux mois de CDD en fin de COG
- financé certains équipements (téléphones satellitaires).



GERER LES SYSTEMES INFORMATIQUE



La Direction des Systèmes d'Information (DSI) est chargée de la mise en œuvre de la politique informatique de la CGSS qui découle des SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information) des Caisses Nationales et des orientations stratégiques de la Direction.

Ses principaux domaines de responsabilités concernent :

- La mise en œuvre des Schémas Directeurs des Systèmes d'information des 4 Branches Métiers (Intégration, Installation des composants logiciels du Système d'Information, Relations avec les centres informatiques et supports nationaux),
- Le déploiement et la prise en charge des évolutions de l'infrastructure technique (réseau, téléphonie, serveur, plate-forme technique, etc....),

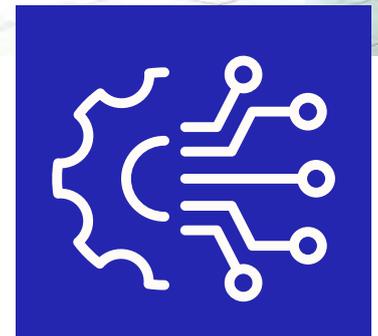
- La gestion du Plan d'Équipement Informatique et du parc informatique de l'ensemble des sites,
- La sécurité du système d'information

La DSI a aussi une mission d'assistance technique et de services tels que :

- l'accompagnement des utilisateurs dans l'appropriation des outils Informatiques
- la mise en œuvre de différents projets
- le développement d'applicatifs spécifiques non couverts par les SDSI nationaux

La finalité est de garantir sur le périmètre de la CGSS, un système d'information, performant, sécurisé et fiable pour permettre au personnel d'accomplir ses missions.

EFFECTIF : 43 (15 cadres, 28 agents)



FAITS MARQUANTS :

➤ L'année 2017 a été marquée par l'ouverture le 23 février 2017 du nouveau service de messagerie interne en remplacement de la messagerie LOTUS utilisée depuis plus de 20 ans à la CGSS.

Les utilisateurs disposent ainsi de nouvelles fonctionnalités : traitement des messages électroniques, gestion des agendas et des tâches regroupées dans un seul outil moderne et convivial.

■ L'offre de service de la DSI s'est enrichie avec :

- L'accès à la messagerie professionnelle depuis un smartphone (client AIR WATCH) pour une trentaine d'utilisateur.

- La mise en place de l'outil de visioconférence SKYPE PRO déployé pour 19 utilisateurs.

■ Par ailleurs, la maîtrise des risques reste une préoccupation majeure et le niveau

d'exigence est de plus élevé avec, entre autres, la montée en charge du numérique.

Différents travaux tels : la mise en place d'une nouvelle politique internet, le déploiement des nouveaux outils de sauvegarde (NETWORKER, AVAMAR), les revues d'habilitation ont permis d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information.

LES REALISATIONS SIGNIFICATIVES

En 2017 une grande partie de l'activité a été consacrée :

- au Maintien en Condition Opérationnelle (CMO) de l'architecture technique
- à l'administration et la maintenance des différents équipements
- à la maintenance applicative en partenariat avec les centres informatiques métropolitains
- à l'assistance et au support

Parmi les réalisations majeures, on peut citer :

MISE À DISPOSITION DE NOUVELLES OFFRES DE SERVICE POUR LES UTILISATEURS

■ Déploiement de la nouvelle messagerie OUTLOOK pour l'ensemble des utilisateurs (à l'exception du Recouvrement)

- Réalisation de 6 opérations de provisioning consistant à transformer l'environnement Lotus dans la nouvelle architecture

- Migration automatique de 951 comptes client soit un taux de réussite de 98 %

- 625 utilisateurs formés à OUTLOOK soit environ 60 % de l'effectif

- Réalisation de diverses actions de communication sous forme animée dans l'intranet KAMO, diffusion de Flash Info Mercure pour appropriation de la nouvelle messagerie.

■ Elaboration d'une nouvelle charte de messagerie présentée au CE et CHSCT

■ Déploiement du logiciel SIS-MARCHES permettant d'automatiser la gestion et le suivi des marchés

■ Mise en place des pré-requis technique pour le déploiement de GFA de l'outil de gestion des files d'attente dans les agences Abymes, Basse-Terre, Bergevin, Capesterre

Ce nouvel outil permet d'améliorer les conditions d'accueil et d'optimiser l'efficacité grâce à une remontée automatique des données vers les applications nationales de Gestion de la Relation Client.

■ Déploiement du client AIRWATCH pour l'accès à la messagerie et à l'agenda à partir de smartphones et tablettes

■ Déploiement du nouveau client JUNIPER pour l'accès au Système d'Information en nomadisme

■ Mise à disposition de l'outil SKYPE PRO permettant d'organiser des visioconférence à partir d'un poste de travail fixe ou d'un portable.

EDITIQUE : En 2017 la CGSS a franchi une nouvelle marche dans la possibilité d'imprimer des documents sur place grâce au déploiement de nouveaux équipements d'édition (2 presses numériques couleur, 2 presses numériques N/B, 1 machine de mise sous plis)

Il est possible maintenant de réaliser les travaux suivants :

- Impression de documents sur papier couché, brillant ou mat sur formats A4, A3, SRA3 simples ou recto / verso
- Mailing internes, publipostage
- Impression d'imprimés (ex : feuille de soins, arrêt de travail)
- Documents conçus en interne

CONTRIBUTION À LA POLITIQUE DE MAÎTRISE DES RISQUES

La Direction des Services Informatiques s'est investie significativement en 2017 pour améliorer la maîtrise des risques avec quelques actions fortes :

- Elaboration et diffusion de la lettre d'engagement de la Direction en matière de PSSI.
- Diffusion de la Politique de Sécurité du Système d'Information interbranche.
- Déploiement d'une nouvelle architecture de sauvegarde des serveurs AVAMAR permettant de renforcer la sécurité grâce à la mise en œuvre des nouvelles technologies de « déduplication » des données sur 2 équipements distants.
- Mise en place d'une nouvelle architecture de sauvegarde et restauration des serveurs du Recouvrement (NETWORKER) offrant un haut niveau de sécurité (déduplication des données à la source, optimisation des répliques).
- Rédaction de la charte utilisateurs des ressources informatiques et de communication électronique.
- Mise en place d'une nouvelle politique d'accès à INTERNET avec un niveau de sécurité renforcé.

AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ET LA PERFORMANCE DU SERVICE RENDU AUX UTILISATEURS

- Augmentation du débit de la liaison informatique de l'assurance Maladie à 20 Mb/s offrant un meilleur confort d'utilisation des applications.
- Déploiement d'environ 200 nouveaux postes de travail améliorant ainsi les conditions de travail du personnel.
- Déploiement des nouvelles versions des différentes applications du Système d'Informatique des branches.
- Mise en place de l'architecture et paramétrage de l'outil GLPI pour la gestion des incidents et du parc informatique.

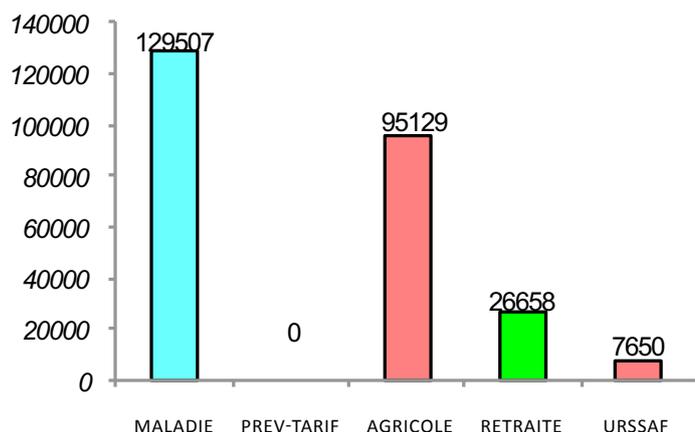


CHIFFRES CLÉS

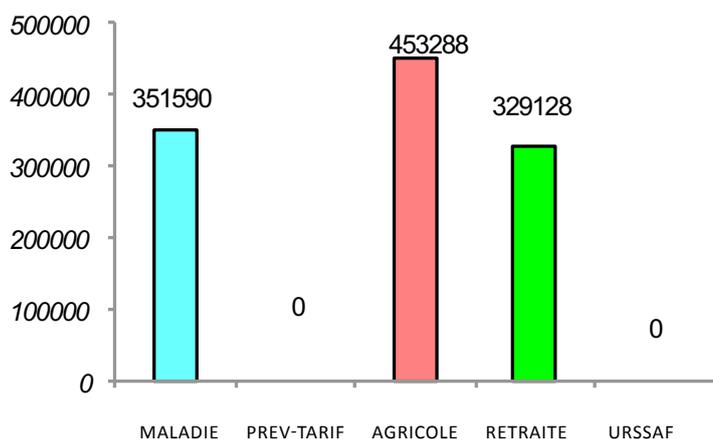
- 3 tonnes de matériel réformées (serveurs, postes de travail, imprimantes)
- Parc informatique : 1154 postes de travail, 201 imprimantes, 61 photocopieurs multi-fonction (toutes branches confondues)
- Parc téléphone : 960 téléphones IP, 304 GSM, 48 lignes de fax, 112 clés 3G
- 47 badgeuses horaire variable ; 9 BMS (Bornes Multi-Service)
- Parc serveurs : 84 serveurs (35 serveurs physiques, 49 serveurs virtuels)
- 19 utilisateurs équipés d'une licence visioconférence SKYPE-PRO
- 25 utilisateurs consultent la messagerie sur smartphone
- 157 utilisateurs peuvent accéder au système d'information en nomadisme
- Remplacement de 200 nouveaux postes de travail en 2017 (branche maladie)
- Messagerie OUTLOOK : 1021 Bal Agents
- ADN : 1020 postes de travail fixes et portable (Maladie, MSA)
- 1188 comptes utilisateurs (toutes branches confondues)



■ REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PLIS EXPEDIES (ANNEE 2017)



■ REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PAGES EDITEES (ANNEE 2017)



PERSPECTIVE 2018

- Lancer un appel d'offre pour l'infrastructure réseau et téléphonie fixe (tous sites confondus)
- Poursuivre la communication et l'accompagnement client autour de la nouvelle messagerie OUTLOOK
- Mettre en place le nouvel outil de visioconférence de la CNAMTS
- Faire évoluer l'Assistance Utilisateur vers un véritable Centre de Services afin d'optimiser la relation client
- Généraliser l'outil GLPI (Gestion des incidents)
- Offrir aux clients des solutions pour le partage de données
- Mettre en place les outils de supervision de l'infrastructure technique



GARANTIR LA BONNE TENUE DES COMPTES ET LA SECURITE FINANCIERE



Conformément aux dispositions réglementaires qui garantissent le respect du principe de la séparation Ordonnateur/Comptable, la responsabilité comptable et financière des Organismes de Sécurité Sociale, à la CGSS de la Guadeloupe est confiée à un Agent Comptable, Directeur Comptable et Financier membre de l'équipe de Direction et qui agit en toute indépendance et responsabilité.

Il exerce non seulement la mission de paiement, d'encaissement, de gestion de la trésorerie et de tenue

de la comptabilité mais aussi celle de contrôle de la régularité des opérations, de gestion de la sécurité financière et des systèmes d'informations.

Il dispose pour ce faire de 3 Fondés de Pouvoir et d'une équipe formée de comptables et de vérificateurs spécialisés par domaine : prestations maladie, retraite, régime agricole, encaissement et gestion administrative.

103 agents et cadres composent les équipes de l'Agence Comptable.



UNE COMPTABILISATION AGRÉGÉE DANS LES RÉSULTATS DES CAISSES NATIONALES

La multiplicité des missions assurées dans une CGSS (à la différence des caisses de métropole) oblige à tenir une comptabilisation des opérations dans plusieurs gestions séparées de façon ensuite à faciliter l'intégration

des résultats de la Guadeloupe dans ceux de la branche. Les gestions sont : assurance maladie et accident du travail, assurance retraite, régime agricole, action sanitaire et sociale, prévention des risques et des maladies. De même les dépenses de gestion administrative sont réparties par branche d'affectation du personnel.

UNE TENUE DES COMPTES SOUMISE À UNE VALIDATION CHAQUE ANNÉE PAR LES CAISSES NATIONALES

Chacun des 4 organismes nationaux procède chaque année à la vérification de la tenue des comptes et à la conformité des processus de sécurité des paiements et des encaissements.

Les principaux grands agrégats de l'exercice 2017 :

LES ENCAISSEMENTS

Régime Général : 1 110 737 114 €

Régime Agricole : 2 474 708 €

1 113 211 822 €

LES DEPENSES

Prestations et Moyens

2 109 648 660 €

La Santé

■ Dépenses d'assurance maladie- maternité- invalidité- décès- AT/MP- du Régime Général 1 263 734 309 €

■ Dépenses d'assurance maladie- maternité- invalidité- décès- AT/MP du Régime Agricole : 35 355 347 €

1 299 089 656 €

L'Action Sociale

- Dépenses d'action sociale maladie- Régime Général 1 960 712 €
- Dépenses d'action sociale vieillesse 2 289 205 €
- Dépenses d'action sociale vieillesse et maladie Régime Agricole 152 209 €

4 402 126 €

La Branche Vieillesse

- Dépenses du Régime Général (pension) 453 491 814 €
- Dépenses du Régime Général (veuvage) 96 626 €
- Dépenses d'assurance vieillesse du Régime Agricole 46 973 981 €

500 562 421 €

LES DÉPENSES DÉLÉGUÉES POUR LE COMPTE DE L'ETAT

Dépenses AME* 9 643 844 €

Dépenses CMUC Régime Général 39 495 140 €

Dépenses CMUC Régime Agricole 597 865 €

Dépenses de Soins Urgents 2 359 191 €

52 096 040 €

La Prévention Santé et Risques Professionnels

- Dépenses de prévention Régime Général : 3 345 453 €
- Dépenses de prévention Régime Agricole : 24 454 €
- Risques professionnels Régime Général : 257 846 €

Dépenses du TASS-TCI : 505 676 €

Vers l'avenir, toujours pour mieux servir !



■ **Directeur de la publication**

D.G.Henri Yacou

■ **Rédaction**

D.G.A.Béatrice Resid

■ **Conception graphique & Réalisation**

Service Communication

Nadelle Cilirie

■ **Édition**

Service éditique

Firmin Fléreau

■ **Crédit Photos**

Service Communication

Dominique Descieux-Reynoso

istockphoto.com

