

RAPPORT D'ACTIVITÉ



2020



SOMMAIRE

EDITORIAL	3
EVÉNEMENTS MARQUANTS	5
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
SOUS-DIRECTION DES ACCUEILS ET DE LA RELATION AVEC LES USAGERS	15
SOUS-DIRECTION DE LA BRANCHE DE L'ASSURANCE MALADIE	21
SOUS-DIRECTION RETRAITE ET DONNEES SOCIALES	41
SOUS-DIRECTION DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE	51
SOUS-DIRECTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DE PREVENTION SANTE SOCIALE	57
SOUS-DIRECTION DU RECOUVREMENT	69
SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	89
SOUS-DIRECTION DU PATRIMOINE ET DU PROGRAMME DE RELOGEMENT	113
SOUS-DIRECTION OPTIMISATION ET PERFORMANCE	117
SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION	137
SOUS-DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE	147

EDITORIAL



J'ai eu l'honneur de prendre la direction de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe le 1^{er} décembre 2019 ; un organisme dont les activités sont aussi riches qu'intéressantes, et pour lequel les défis à relever sont nombreux.

Quelques mois seulement après mon arrivée, je fus, comme nous tous, confronté, en tant qu'individu, directeur et employeur, à une crise sanitaire planétaire, sans précédent qui bouscula individuellement et collectivement nos modes de pensée, de fonctionnement et d'organisation.

Comme l'a souligné l'écrivain Jacques ATTALI dans « *Les Trois Mondes* », « *ce que l'on nomme crise n'est que la longue et difficile réécriture qui sépare deux formes provisoires du monde* ».

Dans notre société, tout se meut et nous devons sans cesse nous adapter.

C'est ce que nous avons fait à la CGSS pour

répondre aux besoins et aux attentes de nos publics et maintenir un lien – on le sait – très important pour eux comme pour nous.

La continuité de nos missions a reposé considérablement :

- sur les équipes informatiques qui ont su déployer dans des délais très courts le télétravail au sein de l'organisme ;
- sur la mobilisation sans faille des collaborateurs de la CGSS qui, dans un contexte encore une fois particulièrement sensible, ont su animer nos principales missions ;
- sur nos différents canaux de contacts (mail, téléphone, offres de service en ligne) qui sont autant de solutions proposées à nos publics pour faciliter leurs démarches administratives.

Je tiens à mettre en relief deux actions phare amorcées pendant et après la période de premier confinement.

Tout d'abord, le dispositif de contact tracing qui, rappelons-le, consiste à tracer rapidement les cas dits « contacts » et ainsi casser, voire éviter l'apparition des chaînes de transmission de la Covid-19.

A compter du 11 mai 2020, et jusqu'à aujourd'hui, certains de nos collaborateurs se sont mobilisés 7j/7 pour recontacter chaque cas contact recensé, informer de la potentielle exposition au virus, inviter à s'isoler, à se faire tester et surtout à renforcer les gestes barrières.

Par ailleurs, une vaste opération d'appels téléphoniques de nos usagers, baptisée « *Aller vers* » a été déployée pendant le confinement.

Cette démarche consistait à aller vers notamment nos publics les plus vulnérables et/ou isolés pour les informer, les rassurer sur la continuité de nos services, les aider à accomplir leurs démarches d'attribution de droits, de prestations ou les

guider dans l'utilisation de nos télé services. Une opération réussie qui a suscité une grande satisfaction de la part de nos publics.

2020 a été marquée aussi par la prise en charge, au sein de notre organisme, de la protection sociale de la quasi-totalité de la population de la Guadeloupe et de Saint-Martin, suite à l'intégration des travailleurs indépendants, du régime étudiant et des mutuelles des fonctionnaires. Une responsabilité majeure portée par près de 1 000 collaborateurs de la CGSS. Enfin, je terminerai avec la lettre de mission qui m'a été confiée par les directeurs des trois caisses nationales : la Cnam, la Cnav et l'Acoss, lors de ma prise de fonction.

Cette « feuille de route » – unique en son genre, mais à la mesure des enjeux de la CGSS – vise à améliorer le pilotage, la maîtrise et la performance des activités de notre organisme. Elle constitue la toile de fond d'une démarche importante que nous avons engagée au milieu de l'année 2020 : le Projet d'entreprise. Un projet, très participatif, qui porte l'ambition et la motivation partagées par chaque collaborateur : faire émerger une CGSS plus proche, plus moderne et plus performante au service de nos publics.

EVÉNEMENTS MARQUANTS

LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

Un trimestre à peine après sa prise de fonction, la nouvelle direction de la CGSS menée par son nouveau directeur, J. VERON, a eu à faire face à une crise sanitaire inédite (Covid 19) la mise en œuvre d'un confinement généralisé sur le territoire Métropolitain et dans les Outre-Mer.

S'en est suivi un véritable bouleversement de nos modes de travail et de nos organisations, en privilégiant le travail à distance, qui a justifié l'application par la direction d'une véritable stratégie de continuité de nos activités et de nos missions mise en œuvre par nos équipes en concertation avec les représentants du personnel.

Le déclenchement d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et l'instauration du télétravail déployé progressivement pour la majorité du personnel dont l'activité le permettait, a contribué à maintenir un fonctionnement quasi normal de l'organisme et à garantir la continuité de services sur tous les processus de production. Les activités non télétravaillables, continuant à être assurées en présentiel, suivant une organisation bien cadrée et avalisée par les IRP.

La forte mobilisation du personnel et la dynamique collective qui s'est révélée au fil des mois a pu garantir une gestion efficace de cette période de confinement et de l'après confinement. Le COVID impactant toujours nos fonctionnements, le maintien du personnel en travail à distance est resté une réalité sur toute l'année 2020 ; les conditions d'exercice du télétravail variant selon les pics d'évolution du virus sur le territoire.

La CGSS, conformément aux instructions gouvernementales a été placée, à partir du mois de mai 2020, en concertation avec la DRSM, en tant qu'acteur dans la gestion de la Plateforme Contact Tracing (PFCT) destinée à tracer les cas contacts et ainsi réguler la propagation du virus sur le territoire. Cette mission, opérante 7 jours sur 7, a nécessité de constituer une équipe nombreuse, regroupant des agents volontaires de la CGSS et des CDD que nous avons recrutés spécifiquement pour cela.



L'AUDIT DE PRISE DE FONCTION



Dès la prise de fonction du directeur, un audit commun Cnam- Cnav- AcoSS a été diligenté par les Caisses Nationales au courant du mois de février avec comme ambition de dresser un état des lieux et de proposer des pistes d'amélioration.

Le rapport final préconisait une centaine de recommandations visant tant le pilotage, que la maîtrise et la performance des activités, ainsi que la mise en conformité de certaines pratiques.

Ces recommandations ont donné lieu à l'élaboration d'une lettre de mission signée par les directeurs des trois caisses nationales, Cnam, Cnav et AcoSS. Elles font l'objet d'un suivi en interne avec des points périodiques avec les Caisses Nationales.

De ces audits, il ressort de nombreux items nécessitant la conduite d'un chantier d'envergure dont le lancement du Projet d'entreprise qui augurera la CGSS de demain.

INTEGRATION DU RSI

Au 1^{er} janvier 2020, la fin du Régime Social des Indépendants est devenue une réalité.

Les dernières opérations de fusion, engagées depuis deux années, se sont déroulées dans de très bonnes conditions et aucun incident technique, tant localement que nationalement, n'a été à déplorer.

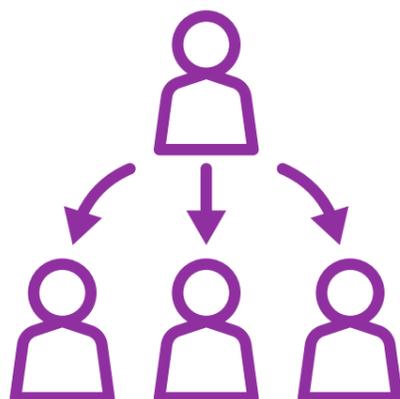
L'ensemble des équipes de l'ancien RSI, 18 personnes : 12 agents et 6 cadres (au 1^{er} janvier 2020) puis 8 personnes dont 1 cadre (au 20/01/2020) de l'APRIA LARAM, ont ainsi rejoint les rangs de la CGSS. Un parcours d'intégration leur a été réservé leur permettant de prendre leurs nouvelles fonctions dans les différentes directions de la CGSS. Nous avons pu ainsi bénéficier d'agents très compétents et motivés qui pour certains occupent des postes-clés dans notre organisme.

GOVERNANCE

L'impulsion souhaitée par le nouveau directeur passe par une réorganisation de la direction avec la création d'un cabinet de direction rattaché à Mme Séverine MERAULT qui a en parallèle assuré le pilotage de la direction URSSAF jusqu'à la date du 15/10/20 correspondant à la prise de fonction de la nouvelle sous-directrice Catherine LEGERON.

Ce cabinet de direction intervient en appui aux côtés du directeur :

- en guise d'expertise juridique avec la nomination d'une conseillère juridique spécialisée,



- dans la gestion des dossiers sensibles contentieux, LCF,
- la gestion de projet, le suivi des résultats et des dossiers....

L'une des premières réflexions confiée au directeur de cabinet a consisté en l'harmonisation des instances de gouvernance qui ont vocation à améliorer la circulation de l'information au sein de l'équipe de direction, la mise en œuvre des décisions stratégiques et le suivi des projets.

Ce travail de réflexion sur la gouvernance de l'organisme s'appuie sur 4 niveaux d'instances le COSTRAT (Comité Stratégique)- le CODIR- les Bilatérales – le dialogue de gestion et les Comman (Communauté managériale) qui représentent des espaces de partage sur l'actualité de l'Organisme, d'arbitrage et de prise de décisions. Ces instances permettent de traiter de toutes questions impactant les Directions de la Caisse et préfigurent la comitologie favorisant un fonctionnement intégré de la CGSS.

En concertation avec les caisses nationales et la MICOR, un directeur de mission a été détaché de façon provisoire afin d'accompagner le directeur dans cette prise de fonction et le seconder notamment sur le suivi des recommandations des audits et les principaux projets en cours.

LE LANCEMENT DU PROJET D'ENTREPRISE



L'une des ambitions majeures de cette nouvelle direction, et une des recommandations des caisses nationales, consiste en l'élaboration d'un projet d'entreprise reflet de la CGSS de demain avec une maîtrise de nos activités, pour un meilleur service à l'utilisateur.

Une démarche qui se veut participative et co-constructive, en associant sur la base du volontariat des ambassadeurs et des contributeurs tous mobilisés autour d'une équipe projet composée de l'ingénieure conseil régionale en charge de la direction de l'accompagnement et de la prévention Annick CELMA-MINATCHY, du sous-directeur Informatique Frédéric FRENET, du directeur de cabinet S. MERAULT et de la Responsable de la Communication J. MATHEAU.

Une équipe projet prête à partager sa vision et ses idées, matérialisées autour de 3 axes :

- Axe 1 : « A la CGSS, réinventons la relation de service de demain »
- Axe 2 : « Une vie au travail qui favorise la prise en compte des talents individuels et facilite l'émergence de l'intelligence collective »
- Axe 3 : « Réussissons ensemble à créer une nouvelle dynamique de la performance à la CGSS », et de 14 ambitions.

Une première Communauté managériale s'est déroulée au mois de novembre et a permis de communiquer autour de nos 5 missions prin-

principales (recouvrer- verser les prestations – accueillir/accompagner – gérer le risque – financer les opérateurs) qui seront au cœur de ce projet d'entreprise.

LE SCHEMA DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENT

Le cœur de notre métier reste l'usager qu'il soit assuré, retraité, employeur, travailleur indépendant. Notre politique de la relation usager sur le champ de l'accueil physique mérite d'être repensée. Un travail de scénario mené devant le Conseil d'Administration a permis de dégager les principales ambitions du futur schéma directeur de la relation usager autour de 3 axes : une relation client plus proche, une relation client plus performante, une relation client plus moderne.

QUESTIONS IMMOBILIERES

■ Acquisition et livraison du bâtiment 4 ailes :

Ce bâtiment, situé sur la zone de Dothémare, a été acquis à la suite d'une procédure de VEFA et la CGSS a pu dès la fin de l'année 2020 prendre possession de ces beaux locaux, opérationnels et particulièrement apprécié par les agents qui occupent dorénavant ces lieux. La crise Covid n'a pas permis jusqu'à présent d'organiser une manifestation d'inauguration.

■ L'expropriation et l'expulsion de Bergevin

La décision d'expropriation du site de Bergevin au profit de la SIG est devenue effective après de longues années de procédure judiciaire. Une fois l'indemnité versée, le site de Bergevin a été libéré avant la fin de l'année et rendu à son nouveau propriétaire. La direction, a pu en accord avec le CSE redéployer le personnel sur les sites de Boisripeaux, Gopal et 4'Ailes, dernière acquisition de la CGSS destinée à héberger les quelques agents encore présents à Quartier de l'Hôtel de Ville.

De nouveaux projets sont initiés afin de maintenir la présence d'un accueil pointois dans cette région.

■ Vente de l'immeuble QHV

Faisant suite à une procédure d'appel d'offre, la Cnam a validé la vente de l'immeuble QHV (ex siège de la CGSS) à la SARL Phoenix, tournant ainsi l'une des pages de l'histoire de la CGSS.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LES TEMPS FORTS DE L'ANNEE

2020, une année inédite à nulle autre pareille, ceci en raison du confinement suscité par la crise sanitaire liée à la Covid-19. Une crise qui a bouleversé nos modes de fonctionnement (instauration du télétravail, déclenchement d'un PCA), nos habitudes, mais n'a pas pour le moins diminué l'activité du conseil d'administration et l'engagement des administrateurs.

7 réunions se sont tenues dont 5 en webinaire et 2 en présentiel.

2 temps forts caractérisent cette année 2021 :

- La gestion de la crise COVID d'un point de vue politique
- Le lancement du Schéma Directeur de la Relation Usagers (SRDU)

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LA PRÉSIDENCE



Doctrové JANKY
Salarié : CGT
Président



Gaston MONFORT
ETI : U2P
1^{er} Vice-président



Jean KASSIS
ETI : CPME
2^{ème} Vice-président



Gerty MARTINO
FNM : MUTUALITE
3^{ème} Vice-président

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

25 MEMBRES
A VOIX
DELIBERATIVE

(8) REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX

CGT

Titulaires
M. BANCELIN Patrick
M. JANKY Doctrové

Suppléants
Mme DIAKOK Danielle
Mme SAVONNIER Edith

CGT-FO

Titulaire
Non désignés

Suppléants
Non désignés

CFDT

Titulaires
M. BERTHELOT Henri
Mme CHEVALIN Christelle

Suppléants
Mme FOGGEE Marlène
M. MANLIUS Rudy

CFTC

Titulaire
M. TAURUS Pierrot

Suppléants
Mme GOBELIN Mylène

CFE-CGC

Titulaire
M. BENJAMIN Alain

Suppléant
M. HOUBLON
Jean-Jacques

(8) REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

MEDEF (Employeurs)

Titulaires
M. BARBOTTEAU
Jean-Pierre
M. FRANCOIS Charles
M. TITECA-BEAUPORT
Jean- Marc

Suppléants
Mme BARLIER Mylène
M. HOUEL Marc
M. CLAIRE Patrick

CPME

Titulaires
M. KASSIS Jean
Mme KALIL Stéphanie

Suppléants
M. CARUEL.
A désigner

UPA

Titulaires
Mme PATRICK Hubert
M. MONFORT Gaston

Suppléants
M. SAINT-MARC Didier

FNM

Titulaires
M BAPTISTE Pasteur
M MARTINO Gerty

Suppléants
Mme Gaspard Geadesses
Mme Jalet franceline

UNAP-CNPL

Titulaire
M. FALGA Jean-Noël

Suppléant
M.DERVILLE Mylène

FNSEA

Titulaires
M. BOECASSE Patrice
A désigner

Suppléants
M. RIPPON Victor
A désigner

(4) PERSONNES
QUALIFIEES
(désignées par le Préfet)

Mme DIMAN Délile
Mme N'DOKO Frankie

M. LE MAISTRE François
A désigner

4 MEMBRES
A VOIX
CONSULTATIVE

(1) REPRESENTANTS DE L'UDAF

Titulaires
Mme GALOU-CORNANO Nicole

Suppléants
Mme CALIFER Gina

REPRESENTANTS DU PERSONNEL UNASS-UGTG

(Cadres)

Titulaires / Suppléants
A désigner

(Employés)

Titulaires / Suppléants
A désigner

LES PRINCIPALES DÉLIBÉRATIONS

GESTION DE LA CRISE COVID

Modification du règlement intérieur du CA

CA du 03-04-2020 : Modification du règlement intérieur du CA autorisant, compte tenu du confinement suscité par la pandémie, à recourir à une organisation dématérialisée des délibérations, conformément à l'ordonnance du 6-11-2014 n°2014-1329.

A situation exceptionnelle, mesure exceptionnelle, cette délibération a permis au CA de fonctionner en adoptant des mesures spécifiques en faveur de l'ensemble de nos ressortissants.

Délégation du CA au directeur en matière d'ASS

CA du 03-04-2020 : Fidèle aux recommandations des Caisses Nationales, le CA a accordé au directeur une délégation exceptionnelle et temporaire liée à la période de confinement, lui permettant de prendre toutes décisions urgentes et utiles en matière d'ASS au profit des ressortissants du territoire.

Mesures d'accompagnement au profit de nos utilisateurs

CA du 07-05-2020 : des mesures d'accompagnement ont été mises en place en faveur :

- des usagers,
- des retraités,
- des professionnels de santé et établissements de santé
- des entreprises du régime général et du régime agricole ainsi que les Travailleurs indépendants

Ces dispositions nationales, déclinées au niveau local, avaient pour but de garantir la continuité de service sur les principaux processus de production des différentes branches de la CGSS.

Vote d'une motion en faveur des entreprises

CA du 07-05 et du 26-05 : Compte tenu de l'impact économique de cette crise sur une économie déjà fortement fragilisée, le CA, par le biais d'une motion adressée aux pouvoirs publics, parlementaires Caisses Nationales et tutelles, a sollicité des mesures spécifiques adaptées à nos territoires. Il a, par ailleurs, réitéré le souhait d'une réflexion sociétale sur la question de la précarité des entreprises quant aux charges sociales et fiscales.

Le Schéma Directeur de la Relation Usagers (SDRU).

CA du 06-10-2020 : Le CA en charge de définir la politique de la relation usagers s'est exprimé sur deux scénarii parmi les cinq proposés via ZOOM et KLAXOON, privilégiant la proximité aux usagers et la démarche de « l'aller vers ».

Les prochains travaux de la CRU viseront à élaborer un plan d'actions, à travailler sur le maillage territorial, dont le premier axe consiste en la mise en place de l'accueil physique autour de 3 ambitions :

- une relation client plus proche,
- une relation client plus performante,
- une relation client plus moderne.

SUJETS TRADITIONNELS

BUDGETS

CA du 18-12-2020 :

- vote des budgets rectificatifs de gestion administrative exercice 2020
- vote des budgets initiaux de gestion administrative exercice 2021
- vote du budget prévisionnel du FNASS
- vote du budget du CES exercice 2021 ainsi que les travaux d'aménagement, après le vote par le Conseil du 18 juin de la création d'une œuvre de caisse pour la reprise des examens de prévention en santé et la signature du bail permettant l'hébergement de cette structure

THEMATIQUE FINANCIERE ET COMPTABLE :

CA du 18/06/20 : Approbation des comptes financiers exercice 2020, établis par le nouveau DCF M.

SURVILLE, puis arrêtés par le directeur.

Agrément donné par le CA à Mmes LEBON et DU-GAMIN en qualité de fondés de pouvoir.

IMMOBILIER :

VENTE DE L'IMMEUBLE QHV

CA des 12/3/20 - 18/12/20 : Suite au mandat donné au directeur pour finaliser les actes inhérents à la vente de l'immeuble du QHV, un appel à projets a été lancé. L'offre retenue a été validée par la Cnam et enfin entériné par le CA qui a autorisé la vente à

la SARL PHOENIX de l'ex siège de la CGSS.

12/03/20 : **VENTE DES DISPENSAIRES** : Finalisation de la vente des dispensaires du Gosier et de Vieux-Fort, suite au mandat donné au directeur

ACTIVITÉS DU CA, RÉUNIONS, BUREAU ET COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES

CA et Commission	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
CA CGSS	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1	0	1	7
CRA Maladie	2	0	0	0	0	2	2	0	1	0	1	1	9
CRA Vieillesse						1		0	1	0	1		3
CRA Cotisations	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	7
Comité Gestion Financière AVA/AMEXA	1				1		0	0		1		1	4
Commission des Marchés					0				1	0		0	1
Comité d'Action Sanitaire et Sociale	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	9
Commission Régionale des AT/MP					0					1			1
Comité Technique Régional	0		0					0	0	1			1
TOTAL	4	2	2	1	4	6	4	0	5	6	4	4	42

SOUS-DIRECTION DES ACCUEILS ET DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

L'année 2020 a été une année singulière au regard de la crise sanitaire qui a nécessité d'adapter les modes de fonctionnement, de pilotage des activités ainsi que la relation avec les usagers.

Un Plan de Continuité d'Activités (PCA) a été déclenché sur les activités prioritaires et le personnel a été mis en télétravail pendant toute la phase de confinement.

Parmi les faits marquants de l'année, on peut citer :

■ La gestion et le pilotage du Plan de Continuité des Activités (PCA) mis en place au sein de la DARU

Dans le cadre de cette crise sanitaire, s'agissant de la Relation Client, sur le champ de l'Assurance Maladie, le choix a été fait de prioriser les téléservices via le compte AMELI et le traitement des mails EPTICA (mails envoyés à partir d'AMELI).

Ainsi, le lien avec les usagers a été maintenu par les téléservices et les mails.

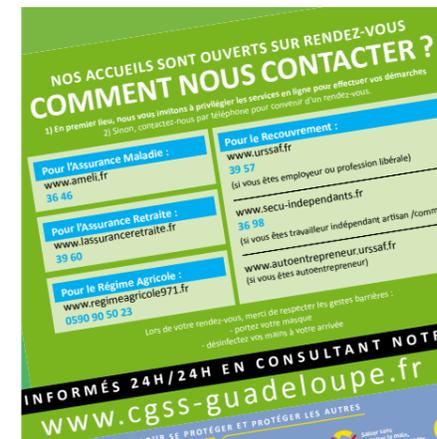
Lors du déconfinement, la plate-forme de service a été réouverte au public et l'accueil des usagers est resté essentiellement géré sur les lignes de contact téléphone et mails.

Puis, la réouverture des accueils s'est faite progressivement uniquement sur RDV après réaménagement des sites aux normes sanitaires pour garantir la sécurité du personnel et du public.

■ Forte augmentation de l'usage des téléservices par nos usagers: **30 106 comptes** AMELI créés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

■ La mise en place d'une démarche « Aller Vers » : contact personnalisé sous forme d'appels sortants envers des publics ciblés.

L'objectif est d'informer, de rassurer sur la continuité du service (prestations et paiements) et d'aider à accomplir les démarches pour l'attribution de droits et prestations ou l'usage des téléservices. Pour l'Assurance Maladie, sur une volumétrie de 359 assurés contactés, **342 appels** ont abouti soit un **taux de 95% de réussite** avec une grande satisfaction des assurés (mise à jour, délivrance de code et création de compte AMELI, accompagnement et renouvellement des droits et prestations sociales). Pour le Régime Agricole, entre le 21 avril et le 15 mai 2020, 1 357 appels ont été passés et 839 entretiens se sont tenus auprès d'assurés âgés de 64



à 105 ans, tous retraités chefs d'exploitation ou conjoints collaborateurs et bénéficiant des dispositifs de solidarité aux plus démunis à savoir : l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) et la Complémentaire Santé Solidaire.

■ La généralisation et l'optimisation de l'accueil sur RDV lors de la réouverture des sites d'accueil post-confinement :

- Possibilité de prendre RDV à partir du compte AMELI (soit 71% des RDV)
- Instauration d'un appel de pré-contact avant le RDV physique pour mieux qualifier et éventuellement traiter la demande
- 9 439 RDV ont été honorés ; 96 % des demandes d'intervention avec RDV pris dans les 15 jours.

■ Le Lancement de la Mission Accompagnement Santé (**MisAS**) en Octobre 2020 ; démarche visant à déceler et prévenir les situations de non-recours aux soins au sein de la population. En vue d'établir le diagnostic territorial, les directions en relation avec les usagers se sont mobilisées pour la passation d'un questionnaire.

1358 questionnaires ont été administrés au niveau des accueils, par téléphone et par nos partenaires institutionnels et associatifs.

■ La participation des collaborateurs de la DARU au Projet d'Entreprise en tant qu'ambassadeurs ou contributeurs.

■ L'élaboration et la validation d'une politique de l'accueil physique par le Conseil d'Administration lors du séminaire du 6 octobre 2020, pose le premier cadrage d'une future stratégie de la relation usagers transversale.

Les principales orientations votées sont :

- la proximité : l'ensemble du territoire est couvert par des sites principaux placés en fonction des besoins du territoire et par des satellites dans les propres locaux de la CGSS ou chez ses partenaires,
- la généralisation, hors contexte COVID, de l'accueil sur RDV,
- l'offre de service multi-branches enrichie (parcours assurés, co-production...)
- l'uniformité des accueils ; tous les sites ont une identité commune CGSS et disposent de divers espaces : libre-service numérique, animation et RDV.

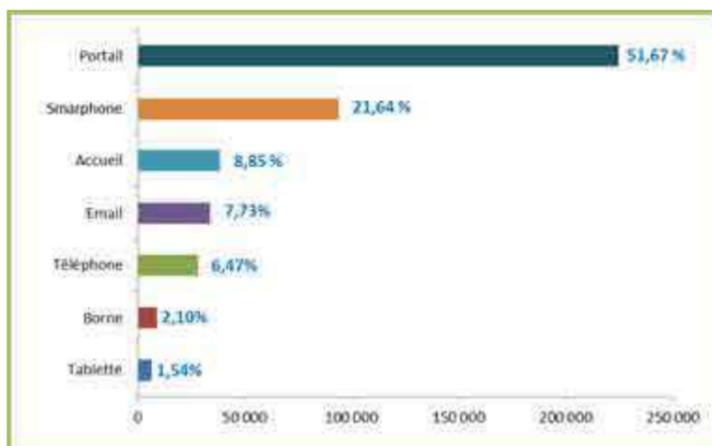
■ Expropriation du site de Bergevin ayant conduit au relogement des agents d'accueil à l'accueil de Boisripeaux et du Moule. Cette expropriation a fait aussi l'objet d'un droit d'alerte des agents du 26 octobre au 8 décembre 2020.

Une réflexion a été initiée pour mettre en place un accueil transitoire en région pointoise pour 2021.

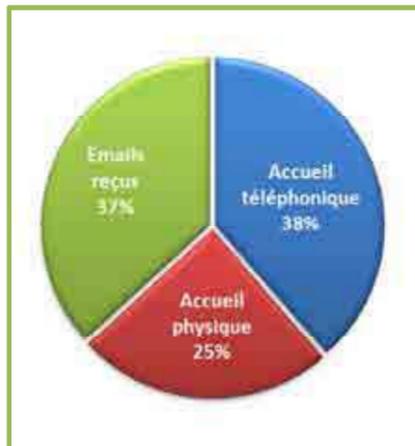


LES CHIFFRES CLES DE LA RELATION CLIENT EN 2020

Stratégie multicanale - Répartition des contacts

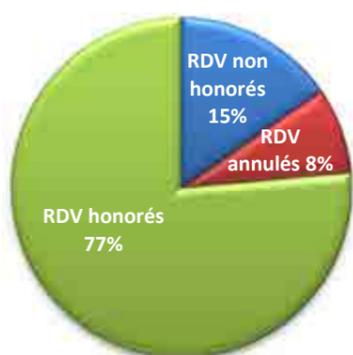


Contact par canal en %



Nombre d'assuré ayant contactés la CGSS en 2020 tous canaux de contact : 434 309

Nbre de RDV honorés, annulés et non honorés



Nbre de RDV pris en ligne

3 636

Appels sortants par téléphone (aller vers, RDV téléphonique)

8 214

Taux d'itérations multicanal

17,45 %

Taux de décroché
60,19%
- 11,42 pts vs décembre 2019

Volume d'appels reçus
82 924
+ 42,66% vs décembre 2019

Volume d'appels traités
49 913
+ 19,91% vs décembre 2019



Volume de mails reçus



78 950

+40,98 % vs décembre 2019

Traitement en moins de 48h (niveaux 1 et 2)



60,92%

- 5,54 pts vs décembre 2019

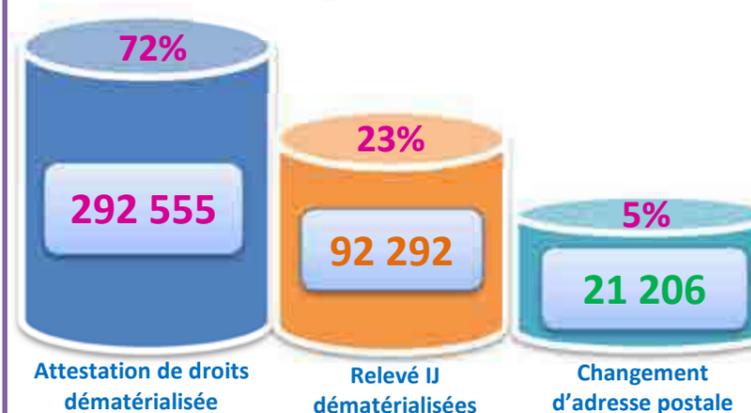
Mon compte AMELI



Comptes créés en 2020
30 106

Nbre de comptes actifs au 31/12/2020
183 491

TOP 3 des démarches



OSMOSE

Nombre de campagne

292

Nombre de SMS envoyés

53 758

Nombre de Mails envoyés

1 624 442

Montée en charge du numérique

INTITULE	Libellé de l'indicateur	Objectifs		Année		
		Cible	Socle	2019	2020	
PROMOTION DES USAGES NUMERIQUES	Taux de demande de carte Vitale 2 dématérialisée	50,00%	36,63%	45,77%	60,25%	😊
	Taux de demande relevés IJ dématérialisés	92,00%	64,86%	83,35%	83,32%	😐
	Taux d'attestation de droits dématérialisés	90,00%	75,40%	75,40%	87,17%	😐
	Taux de déclaration nouveau-né dématérialisés	50,00%	22,27%	64,81%	69,60%	😊
	Taux d'avis d'arrêt de travail dématérialisés	55,00%	34,63%	46,35%	59,88%	😊

LA GESTION DE LA CRISE COVID-19 EN 2020

Un Plan de Continuité des Activités (PCA) a été mis en place pour organiser le management du télétravail et le pilotage des activités prioritaires. Sur le plan managérial, l'enjeu a été de maintenir le contact et d'accompagner les collaborateurs dans ce contexte particulier.

Ainsi, la mise en place du PCA a conduit à instaurer un nouveau mode de management à distance avec les équipes (création de groupe WhatsApp, réunion en visioconférence, etc.) pour assurer la circulation de l'information.

Dans le cadre de la gestion de la Relation Usager, une stratégie en 3 phases a été déployée en fonction de l'évolution du contexte sanitaire :

Phase 1 : Confinement – 11 Mars 2020

- Fermeture des accueils physiques et de la plateforme de services 3646
- Mobilisation des collaborateurs sur les processus prioritaires :
 - Traitement des mails EPTICA
 - Contribution aux activités du back-office (C2S, mises à jour, etc.)
 - Participation de 4 téléconseillers, pendant 8 jours, à l'entraide PHARE Mail pour la Cnam de Paris (1044 mails traités)
 - Accompagnement numérique des assurés par téléphone
 - Accompagnement par téléphone des personnes en situation de fragilités dans le cadre de la démarche PLANIR avec les partenaires habituels (CCASS, UDAF, Mission Locale, IRMA, etc.)
 - Réalisation d'appels sortants vers les assurés dans le cadre de la démarche « Aller Vers »

Phase 2 : PCA 2.0 – Déconfinement 11 Mai 2020

- Réouverture au public de la Plate-forme de Service 3646. Pour garantir une prise d'appels maxi-

male, un dispositif « décroché-raccroché » a été mis en place en associant les téléconseillers (prise d'appel, traitement des demandes simples), les techniciens d'accueil (accueil par téléphone des demandes plus complexes), les conseillers utilisateurs des offres de service (accompagnement numérique)

- Ouverture des accueils de Port-Louis et Boisripeaux pour héberger 6 agents d'accueil ne pouvant être en télétravail pour contribuer au PCA
- Mobilisation des collaborateurs (téléconseillers, agents d'accueil, Pôle Information et Offres de Service, Pôle Accompagnement des Assurés) pour le traitement des mails EPTICA

Phase 3 : PCA 2.0 – Accueil sur RDV à compter du 19 Juin 2020

- Aménagement des sites d'accueil aux normes sanitaires (équipement des bureaux de protections transparentes, mise à disposition de gel, marquage au sol, etc.) ;
- Réouverture progressive de l'ensemble des accueils physiques (à l'exception de Saint-François) uniquement sur RDV à compter du 29 Juin 2020 ;
- Mise en place d'un appel de pré-contact lors de la préparation du RDV physique pour mieux qualifier et éventuellement traiter la demande ; évitant ainsi le déplacement de l'utilisateur à l'accueil ;
- Mise en place d'actions de communication pour informer les assurés sociaux de la réouverture des accueils sur RDV (Communication via les réseaux sociaux et le site internet CGSS, Spot TV, etc.).



SOUS-DIRECTION DE LA BRANCHE DE L'ASSURANCE MALADIE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	23
FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020	23
CHIFFRES CLES ASSURANCE MALADIE DU REGIME GENERAL	25
• LES FLUX ENTRANTS	25
• L'ACCES AUX DROITS	25
• LE REMBOURSEMENT DES ARRETS	27
• L'INVALIDITE	28
• LA GESTION DES CURES ET DES AGENCES DE VOYAGE	29
• LES PROFESSIONNELS DE SANTE LIBERAUX	29
• LES ETABLISSEMENTS	30
• ZOOM SUR LE NUMERIQUE	31
RAPPORT D'ACTIVITE SAINT-MARTIN	33
• DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES	33
• TAUX DE COUVERTURE DE LA POPULATION PAR LE REGIME GENERAL	33
• REPARTITION DE LA POPULATION PROTEGEE PAR QUALITE DE BENEFICIAIRES	33
• REPARTITION DE LA POPULATION PROTEGEE PAR SEXE	34
• PRISE EN CHARGE DE LA PRECARITE	34
• PRESTATIONS	35
• INDEMNITES JOURNALIERES	35
• INVALIDITE	35
• CURES	36
• RENTES	36
• TRANSFERTS SANITAIRES	38
• VIRAGE NUMÉRIQUE	38
• LA MISE EN PLACE DU DOSSIER MEDICAL PARTAGE (DMP).	38
• LE COMPTE AMELI	38

INTRODUCTION

La Sous-Direction de la Branche de l'Assurance Maladie (SDBAM) de la CGSS Guadeloupe, compte un effectif de 206 collaborateurs. Elle représente à ce titre la plus importante direction de la CGSS en effectif.

Le contexte socio-médico-économique de la Guadeloupe à savoir : grande précarité sociale, fort taux de chômage, démographie en décroissance, élévation du taux de maladies chroniques, insularité et territoire archipélagique... influe particulièrement sur la politique sociale et de santé publique des organismes de sécurité sociale.

Pour répondre aux objectifs fixés par la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie, la SDBAM est structurée en 4 principaux secteurs :

- 1 secteur Métier, composé du :
 - département d'offre de Santé,
 - département Assurés,
- 1 service Régulation (*Service en Santé, Délégués de l'Assurance Maladie et Contrôle Contentieux GDR*) ;
- 1 secteur Support regroupant les fonctions statistiques et prospectives.

La Direction de la DBAM a pour mission de piloter tous ces secteurs dans le but d'atteindre les objectifs fixés en veillant principalement à l'accès aux droits et aux soins pour nos assurés en garantissant la soutenabilité de notre système de santé.

Le bon soin, pour tous, au bon endroit et au juste coût !

En conséquence, la participation de cette Direction à la Cellule de Coordination et de Gestion du Risque est très active. Le Service Régulation de la SDBAM constitue l'une des cellules opérationnelles de la Coordination de la GDR.

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

L'année 2020 a principalement été marquée par la situation de crise sanitaire mondiale sans précédent.

De janvier à février 2020, les équipes ont été mobilisées sur l'intégration des nouveaux agents et des activités de l'ex régime des indépendants à savoir

le RSI et APRIA. Cette intégration a nécessité une adaptation des circuits de travail et une prise en main d'un nouvel outil ARPEGE destiné au paiement des Indemnités journalières des Travailleurs Indépendants (TI).

Au cours du premier trimestre, les travaux sur FIDES

avec 2 établissements de santé sur les 4 concernés à savoir le CH de Marie-Galante et le CH de Basse-Terre ont été poursuivis.

De même, des rencontres ont été initiées avec les établissements et les transporteurs pour programmer la mise en application de l'Art.80 de la LFSS 2017 pour juin 2020, finalement reportée au 1^{er} septembre 2020, du fait du confinement.

Il faut noter également des sujets conventionnels de fonds comme celui des IK des Infirmiers, le zonage des professions et la problématique sociétale et économique des entreprises TPMR conventionnées (hors convention nationale) avec la CGSS.

Le 17 mars, un confinement général est décrété par le Président de la République ayant pour impact le déclenchement du Plan de Continuité d'Activités (PCA) dans lequel 90% des activités de notre sous-direction sont identifiées prioritaires. Les agents ont dû réaliser leur activité en travail à domicile, contexte pas toujours évident alors que les règles de facturation et de règlements des prestations en espèces, gestion C2S et AME, frais de santé et établissements sont en constante évolution au gré de la situation sanitaire et de l'identification des impacts du confinement pour nos publics.

L'état d'urgence sanitaire permet de nombreuses simplifications et met en place un véritable arsenal réglementaire tel que :

- Simplification de l'acquisition des droits (AME, C2S, prolongation tacite)
- Nouvelles modalités de télé-consultation et prise en charge à 100%
- Ouverture de la télé-consultation à de nouvelles professions : dentistes, orthophonistes, etc.
- Souplesse pour les renouvellements d'ordonnances par les pharmaciens et prolongation de la durée des ordonnances pendant l'état de confinement
- Déploiement des IJ pour garde d'enfant, pour vulnérabilité et isolement, IJ pour les professions libérales (mise en place de télé-services ad hoc),
- Dispositif exceptionnel d'avance pour les établissements de santé AMO et AMC
- Interruption partielle des commissions paritaires pendant le confinement, puis tenues en ZOOM
- Prolongation des délais pour instruction des demandes d'installation des PS, etc.

- Versement d'avances AMO Covid pour les établissements de Santé,
- Mise en place d'un télé-service Dispositif d'Indemnisation de la Perte d'Activité (DIPA) à destination des PS et aux et transporteurs.

A l'étape du déconfinement, puis sur le deuxième semestre 2020, il a fallu reconstruire une dynamique de travail. La COVID-19 et sa gestion opérationnelle occupent tous les services de la SDBAM et principalement le service Régulation en charge du Tracing COVID et le département Frais de santé en charge des relations avec les professionnels et établissements de santé.

Les conclusions de l'audit de prise de fonction du Directeur réalisé fin 2019/début 2020 sont diffusées et imposent des plans d'actions pour les 8 recommandations concernant la SDBAM. Sur les 4 derniers mois de 2020, il s'agit donc de définir les bases d'une co-production pour la rédaction du projet de restructuration de la DBAM. Le choix se porte sur un projet global de restructuration permettant à chaque service et département de mettre en œuvre des projets de services rénovés et en faveur de la Branche maladie de demain.

L'année 2020 emporte également de belles satisfactions telles que :

- Un score à l'intéressement 2019 historique de 83,30%
- Un score VDC de 85,20 % en nette progression et CPG de 65.10% et en nette progression pour la VDC,
- Un retour à l'objectif des délais de paiement de nos IJ AS ATMP, situation d'autant plus satisfaisante au regard de la charge de travail générée par les IJ COVID.

Enfin, il faudra surtout retenir, une année au cours de laquelle les collaborateurs se sont adaptés et dépassés.

Les prises d'initiatives pendant la COVID, l'entraide interservices, la polyvalence mise en œuvre, constituent un terrain propice pour faire évoluer la SDBAM de manière à répondre aux défis de demain.

CHIFFRES CLES ASSURANCE MALADIE DU REGIME GENERAL

LES FLUX ENTRANTS

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de plis réceptionnés	655 827	852 337	1 034 965	-17,6%	-23,06%
Affranchissement	127 106,16 €	197 848,07€	247 595,80 €	-20,1%	-35,76%
Nombre total de dossiers injectés en GED*	274 234	215 862	187 688	+15,0%	+27,04%
Taux de dossiers GED par rapport au total de plis réceptionnés pour la gestion des bénéficiaires, des prestations en nature et en espèces	42%	25%	18%	+7,2 points	+16,5 points

* Certains documents ont été numérisés après traitement manuel (DAT, Certificats médicaux, etc.).

L'ACCÈS AUX DROITS

→ DÉNOMBREMENT DES BÉNÉFICIAIRES

	OBJECTIF 2020	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)	Evolution (2019-2020)
Population protégée par le régime général	-	414 278	380 546	364 690	+4.3%	+8,9%
Bénéficiaires CMU/ACS (C2S) (Indicateur CPG)	122 098	122 337	118 885	121 504	-2,2%	+2,9%
Bénéficiaires AME	-	3 273 Au 30/09	3 149	2 667	+18.1%	+3,9%

Constat : Le nombre de bénéficiaires de la complémentaire santé progresse de près de 3% par rapport à l'an dernier. Cette évolution s'explique par l'intégration des nouveaux régimes dont le RSI. Le dénombrement des bénéficiaires de l'AME au 31/12 ne pourra se faire que début avril 2021.

→ PERFORMANCE ET EFFICIENCE DU SERVICE DE BASE

	OBJECTIF 2020	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)	Evolution (2019-2020)
Délai d'instruction des demandes de CMUC et d'ACS au 9 ^{ème} décile en jours (Indicateur CPG)	31 J	36,0 J	36,4 J	32,6 J	+4 jours	+0 jour
Délai moyen de délivrance de la carte Vitale	19 J	18,5 J	19,0 J	18,3 J	+0,7 jour	-0,5 jour
Taux de couverture du contrôle PUMA pour les bénéficiaires consommant (Indicateur CPG)	100%	44,55% au 28/02/21	99,99%	100%	-0,0 point	-
Taux d'assurés sans domiciliation bancaire	<2,5%	7,38%	1,29%	0,90%	+0,4 point	+6 points

Constat : En 2020, deux indicateurs se sont dégradés de manière significative : le taux de couverture du contrôle PUMA et le taux d'assurés sans domiciliation bancaire du fait de l'intégration des nouveaux régimes dont le RSI, mais également de mises à jour et de création liées aux différentes opérations d'autonomisation des assurés majeurs, autrefois rattachés comme ayant-droits.

→ DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)	Evolution (2019-2020)
Volume de Flux papier	166 046	203 331	207 112	-1,8%	-18,3%
Taux de scannérisation des FSP LAD via Synergie	81,11%	79,81%	89,74%	-10 points	+2,8 points
Volume de Flux dématérialisés	7 434 466	7 129 203	6 656 627	+7,1%	+4,3%
Taux de télétransmission des frais de santé	97,82%	97,23%	96,98%	+0,25 point	+0,6 points

Source : SIAM ERASME

→ DÉPENSES DE SANTÉ

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)	Evolution (2019-2020)
Soins exécutés en ville (les dépenses sont présentées en milliers d'euros depuis 2019).	608 638 000 au 30/11	632 707 000	620 185 702	+2,0%	-3,8%

Source Dépenses de santé – Ameli

→ PERFORMANCE ET EFFICIENCE DU SERVICE DE BASE

	OBJECTIF 2020	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Délai de remboursement FSE* Assurés (9 ^{ème} décile) (Indicateur CPG)	7,0 jours	6,7	6,8 J	6,9 J	-0,1 J	-0,1 J
Délai de traitement des FSP* – Scanner - Tous DRG 9 ^{ème} décile Scanner - (Indicateur CPG)	17 jours	13,4	7,3 J	9,6 J	-3 J	+6 J
Délai de traitement des FSP* – Tous DRG (RNP)	19 jours	14,3	8,3	10,9 J	-2,6 J	+6 J

Source : Web délai

*FSE = Feuilles de Soins Electroniques / FSP = Feuilles de Soins Papier / RNP = Référentiel National des Processus.

Constat : Depuis 2017, l'ensemble des objectifs de délais sont atteints.

LE REMBOURSEMENT DES ARRÊTS

→ DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de déclarations d'accidents du travail ou de maladies professionnelles	4 576	5 393	5 643	-4,4%	-15,15%
Volume de Décomptes IJ AS	91 955	75 120	65 052	+15,5%	+22,41%
Volume de Décomptes IJ AT	8 754	8 781	9 328	-5,9%	-0,31%

→ MONTANTS REMBOURSÉS

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Montant des prestations en espèces maladie remboursées	28 648 316,07 €	21 982 415,85 €	21 545 570,22 €	2,0%	30,32%
Montant des prestations en espèces maternité remboursées	11 319 265,14 €	11 044 443,24 €	9 927 002,29 €	11,3%	2,49%
Montant des prestations en espèces AT MP remboursées	7 697 675,76 €	8 046 064,56 €	8 322 848,15 €	-3,3%	-4,33%
TOTAL des prestations en espèces remboursées	47 665 256,97 €	41 072 923,65 €	39 795 420,66 €	3,2%	16,05%

→ PERFORMANCE ET EFFICIENCE DU SERVICE DE BASE

	OBJECTIF 2020	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AS +AT non Subrogée (Indicateur CPG)	38 jours	38,60	55,6	58,9	- 3,3 jours	-17 jours
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AT non Subrogée	38 jours	56,70	34,5	36,0	- 1,5 jour	+22,2 jours
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AS non Subrogée	38 jours	37,44	56,3	59,3	- 3,0 jours	-18,86 jours

Constat : Le délai moyen de règlement des indemnités journalières s'améliore en 2020.

L'INVALIDITÉ

→ NOMBRE DE PENSIONS VERSÉES

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Avantages de base	1 783	1 658	1 513	+9,6%	+7,54%
Allocations supplémentaires	113	120	110	+9,1%	-5,83%

Source : SNDS (DCIR)

→ MONTANT DES PENSIONS VERSÉES AU COURS DE L'ANNÉE

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Avantages de base	14 781 132,11 €	13 638 518,07 €	12 528 005,35 €	+8,9%	+8,4%
Allocations supplémentaires	372 353,07 €	370 477,33 €	382 297,30 €	-3,1%	+0,5%

Source : SNDS (DCIR)

Constat :

Le montant associé aux pensions "avantages de base" versées en 2020, progresse de 8,4% par rapport à 2019.

Cette évolution résulte de la progression du nombre de pension versée au titre des "avantages de base".

En effet, on compte en 2020, 125 pensions de plus pour cette catégorie.

LA GESTION DES CURES ET DES AGENCES DE VOYAGE

→ CURES

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de cures prises en charges	954	3 010	3 301	-8,8%	-68,3%
Remboursement des frais de transport	107 645	776 095	1 309 944	-40,8%	-86,1%

Source : PECURE et SIAM ERASME

→ AGENCE DE VOYAGE

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de factures prises en charges	3 423	5 288	4 958	+6,7%	-35,3%
Remboursement des frais de transport	4 238 627	6 703 153	6 209 395	+8,0%	-36,8%

Source : SIAM ERASME

LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX

→ DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de Professionnels de santé libéraux	3371	3 679	3 717	-1%	-8,4%

→ ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de contacts avec les Professionnels de santé	1257	3 199	2 596	23,2%	-60,71%

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de contacts avec les PS	1257	3199	2596	+23,2%	-60,71%
Nombre de DMP créés	19033	16912			+12,54%

LES ÉTABLISSEMENTS

→ DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre d'établissements publics	8	9	7	28,6%	-11,1%
Nombre d'établissements privés	18	18	17	5,9%	-
Nombre d'établissements médico sociaux (ESMS) en prix de journée	20	21	20	5,0%	-4,8%

→ MONTANTS VERSÉS AUX ÉTABLISSEMENTS

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Etablissements de santé publics et honoraires du secteur public au 30/11	380 355 000	403 368 000	449 285 501	-10,2%	-5,7%
Etablissements sanitaires privés au 30/11	157 146 000	165 711 000	164 238 885	+0,9%	-5,2%
Etablissements médico sociaux au 30/11	107 879 000	122 635 000	120 368 537	+1,9%	-3,8%

Source : Dépenses de santé – Ameli

Constat : Les dépenses sont présentées en milliers d'euros depuis 2019

→ ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019-2020)
Nombre de contacts avec les Etablissements.	19	44	38	15,8%	-56,82%
Nombre de sorties PRADO.	320	1853	1155	+60,4%	-82,73%

ZOOM SUR LE NUMÉRIQUE

→ LES PRINCIPAUX INDICATEURS DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE (AXE 4 DU CPG)

		OBJECTIF 2020	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)
L'usage des télé-services assurés	Taux de demandes de cartes Vitale 2 dématérialisées	50,00%	60,25 %	45,82%	29,01%	+16,8 points	+14,4 points
	Taux de déclaration nouveau-né dématérialisés	50,00%	68,72 %	63,85%	60,55%	+3,3 points	+4,9 points
	Taux d'attestations de droits dématérialisées	90,00%	87,17 %	75,40%	ND	-	+11,8 points
	Taux de demandes de relevé IJ dématérialisées	92,00%	83,32 %	84,84%	83,39%	+1,5 points	-1,5 point
L'usage des télé-services PS	Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisés	55,00%	59,31%	45,50%	37,75%	+7,8 points	+13,8 points
	Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	26,00%	4,39%	23,29%	48,32%	-25,0 points	+11,1 points
	Taux de Déclarations du Choix de Médecin Traitant (DCMT) dématérialisées	91,00%	89,96 %	84,58%	84,23%	+0,3 point	+5,4 points
L'usage des télé-services employeurs	Taux de Protocole de Soins Electronique (PSE)	73,00%	63,28 %	50,55%	49,42%	+1,1 points	+12,7 points
	Taux d'e-DAT	77,00%	80,17 %	71,57%	69,32%	+2,3 points	+8,6 points

Constat : L'assurance maladie a bien pris en charge le virage du numérique car les objectifs 2020 sont soit atteints soit entre le socle et l'objectif.



→ LA MISE EN PLACE DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) :

Le DMP est un véritable carnet de santé numérique. Il permet aux assurés et aux professionnels de santé qui les prennent en charge, de retrouver en un seul endroit toutes leurs informations de santé : traitements, résultats d'examens, antécédents médicaux, historique de soins, etc.

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)
Nombre de DMP ouvert	19 033	16 912	4 689	+260,5%	+12,5%

Constat : En 2020, le nombre de DMP ouvert progresse de plus de 12%.

→ L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COMPTES AMELI :

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)
Nombre d'assurés ayant un compte Améli	183 491	153 385	130 977	+17,1%	+19,6%

Constat : Le taux de progression de 2020 est supérieur de près de 3 points à celui de l'an dernier.

RAPPORT D'ACTIVITÉ SAINT-MARTIN

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Taux de couverture de la population par le régime général

Population	2020	2019	2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)
Bénéficiaires protégés par le RG	32 283	28 761	28 385	+ 1,32 %	+12,08 %
Population (Recensement INS-EE)*	34 699	36 108	36 527	- 1,1 %	-3,9 %
Taux de couverture de la Population	93,0%	79,7%	77,7%	+ 1,5 point	+ 13,4 points

Sources : Population totale des communes (Recensement 2016) en vigueur au 1^{er} janvier de l'année suivante : Insee

Bénéficiaires du régime général au 31/12: Siam/Erasmus

Constat :

En 2020, la population de la collectivité de Saint-Martin protégée par le régime général, dépasse les 32 000 bénéficiaires. Cela représente 93% de la population de Saint-Martin, contre moins de 80% en 2019.

L'évolution significative du taux de couverture s'explique par :

L'intégration des travailleurs indépendants (plus de 4 000 bénéficiaires)

La diminution de la population totale recensée par l'INSEE (moins 1400 bénéficiaires).

Répartition de la population protégée par qualité de bénéficiaires

Qualité de bénéficiaires	2020	2019	2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)	Structure (en % sur 2018)	Structure (en % sur 2019)	Structure (en % sur 2020)
Assurés	23 782	20 187	18 255	10,6%	+17,1%	64%	70%	74%
Ayants-droit	8 501	8 574	10 130	-15,4%	-0,9%	36%	30%	26%
Total	32 283	28 761	28 385	+1,3%	+12,2%	100%	100%	100%

Constat :

Les ayants-droit représentent 26% de la population protégée de Saint-Martin en 2020.

Ce type de bénéficiaires (ayants droit) régresse progressivement en raison des actions menées dans le cadre de l'autonomisation des ayants droit et du contrôle PUMA : -14% en 2018, -6% en 2019 et -3% en 2020.

■ Répartition de la population protégée par sexe

Sexe	2020	2019	2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)	Structure (en % sur 2018)	Structure (en % sur 2019)	Structure (en % sur 2020)
Hommes	15 300	13 118	12 930	+1,5%	+16,6	46%	46%	47%
Femmes	16 983	15 643	15 455	+1,2%	+8,6	54%	54%	53%
Total	32 283	28 761	28 385	+1,3%	+12,2%	100%	100%	100%

Constat : Dans la population protégée de la collectivité de Saint-Martin, la proportion de femmes est plus importante (53%) que celle des hommes (47%). Le taux de 2020 évolue cependant de un point par rapport à celui de 2019.

■ Prise en charge de la précarité

Bénéficiaires	2020	2019	2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)
CMUC/ACS	7 463	8 189	8 867	-7,6%	-8,9%
% de la Population protégée	23,1%	28,5%	31,2%	- 1,6 point	-5,4 points

■ Constat :

En 2020, 23% de la population protégée de Saint-Martin bénéficie d'une complémentaire santé dont 1% avec participation forfaitaire.

Le nombre de bénéficiaires d'une complémentaire santé régresse en 2019 (-7,6%) et en 2020 (-8,9%).

Bénéficiaires	2020	2019	2018	Evolution (2018/2019)	Evolution (2019/2020)
AME	710	890	849	+ 4,8%	-20,2%

■ Constat :

A Saint-Martin, le nombre de bénéficiaires de l'AME est relativement important : plus de 2% de la population protégée.

Le poids de cette catégorie de bénéficiaires est inférieur à 0,8% en Guadeloupe.

En 2020, on compte 180 bénéficiaires de moins qu'en 2019.

■ Indemnités journalières

Nature d'assurance	Nombre de journées indemnisées Année 2018	Nombre de journées indemnisées Année 2019	Nombre de journées indemnisées Année 2020
Maladie	37 682	35 534	44 460
Maternité	9 389	16 505	15 286
AT	5 570	6 117	6 015
Total	52 641	58 156	65 761

■ Constat :

En 2020, le nombre de journées indemnisées, tous risques confondus, augmente de 13%.

On note une augmentation de 25% du nombre de journées indemnisées en maladie. En revanche, pour les risques maternité et accident du travail la tendance s'inverse. Le nombre de journées indemnisées diminue respectivement de 7% et 2%.

■ Invalidité

→ Dénombrement des pensions par catégorie :

Catégorie	Nombre de pensionnés 2018	Nombre de pensionnés 2019	Nombre de pensionnés 2020
Catégorie 1	8	7	10
Catégorie 2	55	56	61
Catégorie 3	2	2	1
Total	65	65	72

Constat : Le nombre d'invalides augmente de 10,77% en 2020 (soit +7 pensions).

■ Cures

→ Dénombrement des curistes :

Catégorie	Cure Année 2018	Cure Année 2019	Cure Année 2020
Nombre	30	38	8

Source : SIAM ERASME

Constat : Le nombre de curistes diminue entre 2019 et 2020 de 79%.

Rentes

→ Dénombrement des rentiers par catégories d'accident :

Catégorie	Nombre de rentiers Année 2018	Nombre de rentiers Année 2019	Nombre de rentiers Année 2020
Accident de travail	57	56	51
Maladie professionnelle	5	5	5
Accident de trajet	13	12	13
Total	75	73	69

Constat : Le nombre de rentiers diminue de 5,5% en 2020.

Transferts sanitaires

→ Dénombrement des transferts sanitaires

Catégorie	Transferts sanitaires Année 2018	Transferts sanitaires Année 2019	Transferts sanitaires Année 2020
Nombre	436	472	358

Source : SIAM ERASME

Constat : La tendance du nombre de transferts sanitaires est à la baisse en 2020, -24%.

DEPENSES DE SAINT MARTIN REGIME GENERAL

	ANNEE 2018	ANNEE 2019	ANNEE 2020	EVOLUTION 2018 - 2019	EVOLUTION 2019 - 2020
PRESTATIONS					
HONORAIRES DU SECTEUR PRIVE					
Omnipraticiens libéraux	1 920 744,64	2 239 098,50	2 039 768,17	16,6%	-8,9%
Spécialistes libéraux	2 885 060,29	3 229 749,10	3 827 209,99	11,9%	18,5%
TOTAL Médecins libéraux	4 805 804,93	5 468 847,60	5 866 978,16	13,8%	7,3%
Dentistes libéraux	690 786,32	744 704,68	723 279,53	7,8%	-2,9%
Sages-femmes libérales	39 725,11	51 186,75	48 952,46	28,9%	-4,4%
Centres de santé (honoraires)					
TOTAL HONORAIRES SECTEUR PRIVÉ (médi- caux et dentaires)	5 536 316,36	6 264 739,03	6 639 210,15	13,2%	6,0%
Infirmiers libéraux	2 816 294,76	3 264 579,41	3 800 860,91	15,9%	16,4%
Masseurs kinésithérapeutes libéraux	1 697 505,18	2 087 288,85	2 188 982,67	23,0%	4,9%
Orthophonistes libéraux	228 436,88	255 137,30	219 801,36	11,7%	-13,8%
Orthoptistes libéraux	2 008,45	2 513,36	2 057,99	25,1%	-18,1%
Pédicures libéraux	1 135,69	1 321,38	1 587,90	16,4%	20,2%
TOTAL PRESCRIPTIONS AUXILIAIRES MÉDI- CAUX	4 745 380,96	5 610 840,30	6 213 290,83	18,2%	10,7%
Laboratoires	1 483 226,49	1 896 509,66	2 009 170,65	27,9%	5,9%
Frais de déplacement des malades	1 788 559,37	1 822 168,73	1 576 886,65	1,9%	-13,5%
Prestations en espèces	1 870 518,35	2 131 913,37	2 379 355,22	14,0%	11,6%
Frais de déplacement des professionnels de santé	1 239 724,45	1 390 785,02	1 528 131,08	12,2%	9,9%
TOTAL SOINS EXÉCUTÉS EN VILLE HORS PRODUITS DE SANTÉ	16 663 725,98	19 116 956,11	10 891 673,68	14,7%	-43,0%
Médicaments	9 933 790,57	9 907 496,95	10 891 673,68	-0,3%	9,9%
LPP	2 690 995,62	2 874 675,46	2 817 780,00	6,8%	-2,0%
TOTAL PRODUITS DE SANTÉ	12 624 786,19	12 782 172,41	13 709 453,68	1,2%	7,3%
Ticket modérateur des ALD 31-32					
TOTAL SOINS EXÉCUTÉS EN VILLE	29 288 512,17	31 899 128,52	24 601 127,36	8,9%	-22,9%
TOTAL VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ PUBLICS ET HONORAIRES DU SECTEUR PUBLIC					
TOTAL VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES PRIVÉS ET ÉTABLISSEMENTS MEDICO SOCIAUX	6 046 036,29	7 099 534,70	8 451 283,04	17,4%	19,0%
Rente AT	198 943,08	193 050,17	178 963,99	-3,0%	-7,3%
Assurance Invalidité	524 027,84	524 178,08	596 712,72	0,03%	13,8%
Assurance Décès	6 830,00	17 283,00	33 548,60	153,0%	94,1%
Soins à l'étranger	2 352,71	5 914,98	7 224,74	151,4%	22,1%
Prestations autres (FNS, Forfait, Participation...)	-64 369,20	-356 705,83	-415 205,94	454,2%	16,4%
TOTAL STATISTIQUE MENSUELLE DES DÉPENSES	36 002 332,89	39 382 383,62	33 512 154,62	9,4%	-14,9%

Source : SIAM ERASME

Constat : A Saint-Martin, les dépenses de santé connaissent un réel infléchissement, soit -14,9% entre 2019 et 2020. (+ 9,4% entre 2018 et 2019)

Les honoraires du secteur privé médicaux et dentaires connaissent une croissance, +6% qui s'explique essentiellement par l'évolution des dépenses des spécialistes, +18,5%.

Cependant, les autres postes de dépenses connaissent une décroissance :

- Omnipraticiens, -8,9%
- Sages-Femmes, -4,4%
- Dentistes, -2,9%.

La tendance est aussi à la hausse pour les Prescriptions des Auxiliaires Médicaux, +10,7% :

On observe une forte croissance des poste suivants : Pédicures, +20,2, Infirmiers, +16,4% et dans une moindre mesure les dépenses des Masseurs kinésithérapeutes : +4,9%.

Les dépenses de Biologie connaissent une évolution nettement moindre entre 2019 et 2020, soit +5,9% comparé à 2018 et 2019 +27%.

Les Prestations en Espèces varient de +11,6%.

Les frais de déplacement des professionnels de santé évoluent de +9,9%, la tendance est inversée pour les frais de déplacement des malades, -13,5%.

Les Produits de Santé croissent de +7,3%, cela s'explique essentiellement par l'augmentation des dépenses du poste Médicaments, soit +9,9%. Le poste LPP décroît, -2,0%.

En conséquence, la tendance du poste Soins exécutés en ville est à la baisse, soit -22,9%.

Les dépenses liées à l'Assurance Décès doivent être soulignées, +94,1%. Les soins à l'étranger augmentent de 22,1%. Les dépenses relatives à l'Invalidité connaissent leur plus forte progression depuis plusieurs années, +13,8%.

Après l'ouragan IRMA, l'offre de santé s'est peu à peu rétablie. En 2019, la tendance était nettement à la hausse pour la consommation de soins à Saint-Martin. Avec l'épidémie COVID 19, le recours au soin a nettement diminué.

VIRAGE NUMÉRIQUE

■ La mise en place du Dossier Médical Partagé (DMP).

Les actions en lien avec le déploiement du Dossier Médical Partagé ont débuté en janvier 2019 pour la collectivité de Saint-Martin.

■ Le compte AMELI

AMELI	2020	2019	2018	Evolution	Evolution
				(2018/2019)	(2019/2020)

Nombre d'assurés avec un compte Ameli	10972	8526	7164	19,0%	28,7%

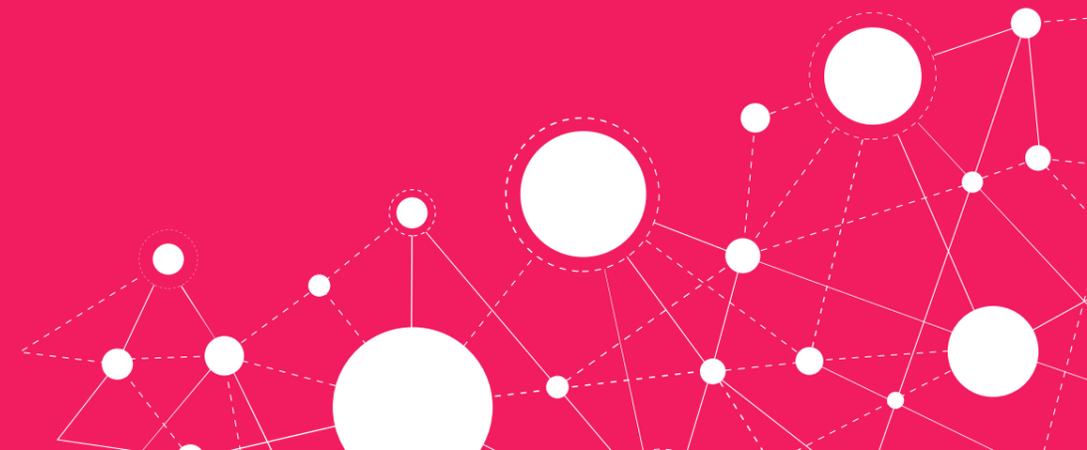
Constat :

Au 31 décembre 2020, près de 11 000 assurés ont un compte Ameli, soit 34% de la population de Saint-Martin.

Le nombre de compte a progressé de 28,7% en 2020.



SOUS-DIREC- TION RETRAITE ET DONNEES SOCIALES



La DRDS est chargée :

- de l'identification des assurés, du traitement des déclarations sociales des employeurs (DADS, DNS...) en vue de la gestion du compte individuel et de la pénibilité,
- de la Fonction Conseil en Entreprise, Entretiens Informations Retraite,
- du calcul et du versement des prestations vieillesse à la fois contributives (pension personnelle et pension de réversion) et non contributives (ASPA et ASI) ainsi que de la reconstitution des carrières,
- de contribuer, grâce à son expertise à l'amélioration de la qualité de traitement des dossiers retraite réalisés par les ordonnateurs et par les contrôleurs : à travers des actions telles que la formation, les rappels, l'accompagnement, la diffusion d'informations réglementaires et outils 2019,
- de la maîtrise des risques :
 - coordonner les dossiers transversaux de la DRDS (Contrôle interne, Run-MR, validation des comptes, système de management intégré (SMI), gestion des archives, représentation au CTF)
- du contrôle-enquêtes :
 - contrôler, sur place et/ou sur pièce, au regard de la législation sociale applicable, la conformité des déclarations effectuées par les personnes physiques (allocataires, assurés, particuliers, employeurs,...)
 - informer et conseiller les personnes physiques contrôlées, dans les domaines de législation applicable et les orienter, le cas échéant, vers les personnes ressources,
 - rechercher les éléments chiffrables de document ou d'information permettant de régulariser la situation d'une personne,
- de la gestion des indus :
 - constituer, gérer et suivre les dossiers recours contre tiers (RCT) et indus,
 - négocier avec les personnes concernées par les modalités de règlement des créances,
 - assurer une veille juridique,
 - assurer la gestion des créances (évitement de la prescription des créances, etc.)
- renforcer la maîtrise du risque financier.

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

L'année 2020 a été marquée par :

- L'intégration de 3 agents provenant de la Sécurité Sociale des Indépendants (SSI) en janvier
- La crise sanitaire, le confinement en mars, le déploiement progressif du télétravail, les réunions à distance, le déconfinement en mai, le retour des agents non outillés pendant le confinement et l'hybridation du travail
- Le droit de retrait des agences de Boisripeaux et Bergevin en octobre concernant le relogement de ces équipes

- Le déménagement des agences de Boisripeaux et Bergevin en décembre
- Le déploiement des ordinateurs portables et la migration des postes en Windows 10 en novembre et décembre
- Le renfort de 4 CDD pendant 6 mois et de 4 intérimaires pendant 1,5 mois, ce qui a permis la réduction du stock des dossiers carrière et la mise à jour du fichier GRC
- La réalisation de 5 journées d'heures supplémentaires au 2^{ème} semestre

LES CHIFFRES CLES EN 2020

Au 31 décembre 2019, la DRDS dénombre 62 969 retraités du régime général ce qui représente une augmentation de + 2,71% par rapport au 31 décembre 2019 (61 309). Les 659 retraités travailleurs indépendants sont gérés par la CGSS de la Martinique.

Sur ces 62 969 prestataires, 95,97 % résident en Guadeloupe (dont 1 908 à Saint-Martin), 3,47% dans l'Hexagone, 0,28 % à l'étranger et 0,27 % dans les autres départements d'Outre-mer.

L'ensemble des dépenses relatives aux prestations d'assurance vieillesse et veuvage s'élève à 518,8 Millions d'euros en 2020 et augmente globalement de + 5,6 % par rapport à 2019 (491,4 M€).

Au 31 décembre 2020, la DRDS enregistre 3 986 nouveaux retraités soit une baisse de - 4,3 % par rapport à 2019 (4 166) et 2 246 décès contre 2 060 en 2019 soit une évolution de + 9,0%.

Les bénéficiaires du minimum vieillesse (MV) représentent 23,18% des retraités au 31 décembre 2020 (14 599) contre 22,72% au 31 décembre 2019 (13 932), soit une légère hausse de + 0,46%.

Les nouveaux bénéficiaires du MV (248) représentent 6,22% des nouveaux retraités en 2020 contre 10,2 % en 2019 (426) ce qui représente une hausse de - 3,98 points.

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES ASSURÉS

Le nombre de personnes reçues à l'accueil baisse de 62,8% entre le 31 décembre 2019 (5 825) et le 31 décembre 2020 (2 167).

Le pourcentage de personnes reçues sur rendez-vous passe de 64,89% en 2019 à 48,29% en 2020 soit - 16,6 points.

Ces diminutions s'expliquent par les effets de la crise sanitaire.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (3960)

Le pourcentage des appels aboutis est de 63,09% au 31 décembre 2020 et est en baisse de 9,48% par rapport à celui de 2019 (72,57%).

Le nombre d'appels reçus en 2020 (48 600) a augmenté de 6,34% par rapport à celui de 2019 (45 702) : le nombre d'appels traités en 2020 (30 660) a diminué de 7,55% par rapport à celui de 2019 (33 165).

L'OFFRE DE SERVICE

En 2020, le pourcentage de Demande de Retraite en Ligne (DRL) s'élève à 44,37% contre 21,56% en 2019, soit + 22,81 points (2 443 contacts de DRL parmi 5 506 entrées de Droits Personnels en 2020 contre 1 083 contacts de DRL parmi 5 023 entrées de Droits Personnels en 2019).

En 2020, 21 FCE (Fonction Conseil en Entreprise) ont été réalisées contre 27 en 2019 ce qui représente une diminution de 22,2%. Par ailleurs, 313 EIR (Entretien Information Retraite) ont été réalisés contre 259 en 2019, soit une évolution de + 20,9%.

En 2020, 9 448 assurés se sont inscrits sur le PUB contre 9 009 en 2019, ce qui représente une hausse de 4,87%.

LE PROCESSUS RETRAITE (LA LIQUIDATION DES DROITS ET AVANTAGES NON CONTRIBUTIFS)

Les attributions Droits Propres évoluent de 5,8% entre 2019 et 2020 (soit 3 808 en 2020 contre 4 043 en 2019).

Les attributions de Droits Dérivés évoluent de - 10,3 entre 2019 et 2020 (soit 638 en 2020 contre 711 en 2019).

Les attributions ASPA évoluent de + 17,3 entre 2019 et 2020 (soit 1 087 en 2020 contre 927 en 2019).

→ BILAN DE L'ANNÉE 2020

2020	DP	DD	ASPA	RS	RD	TOTAL	Structure (en % sur 2019)	Structure (en % sur 2020)
Entrées	5681	801	1757	1521	940	10700	46%	47%
Sorties	5664	810	2371	1616	924	11385	54%	53%
Attributions	3808	638	1087	1556*		7089	100%	100%
Stocks au 31/12/20	1676	456	1122	734	283	4271		

*Modifications

MAITRISE DES RISQUES (VDC, RUN MR, CONTRÔLE INTERNE)

→ BILAN SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE

• Objectif visés :

- Piloter les remontées VDC (dossier annuel, dossier permanent)
- Coordonner les échanges entre services et directions (DAOP/DCF/DSI)
- S'assurer de l'exhaustivité des réponses (des cycles Q et S)
- S'assurer de la qualité des remontées effectuées
- Respecter les délais

• Campagne VDC

FAITS MARQUANTS :

- Pour 2020, ont été ajoutés les éléments relatifs aux Travailleurs Indépendants (TI) :
 - Intégration du régime de base dans le Régime Général
 - Audit du régime complémentaire – rapport d'audit distinct
- Adaptation du calendrier de campagne par rapport aux années précédentes. Il n'y a pas eu de remontée des fiches de test auprès du département Validation des Comptes en septembre, mais une remontée globale le 20 novembre.
- Document de synthèse unique pour le suivi des recommandations issues des audits internes (locaux, nationaux) et externes (autres branches, autres corps de contrôle) en N-2, N-1 et N, ainsi que celles toujours en cours relatives à des exercices antérieurs. Le fichier de suivi des plans d'actions à transmettre à la Caisse Nationale 2 fois par an avec une situation à fin mai et à fin novembre.

• Campagne RUN-MR

FAITS MARQUANTS :

Evolution 2019 /2020, diminution du nombre de risque évalué sur la campagne RunMR en 2020 :

- Le nombre de risque évalué en 2020 a baissé par rapport à 2019 (18 en 2020 et 19 en 2019)
- Le nombre de moyens de maîtrise évalué en 2020 (27) est en baisse par rapport à l'année 2019.

Processus Identification : 2 risques et 5 moyens de maîtrise ont été déployés en 2020 (pas de risques à évaluer en 2019).

Suppression du moyen de maîtrise « RC03-2 Personnel autorisé à effectuer le paramétrage OMRF » à la demande de la DRCF.

Evaluation de risques liés à l'intégration des Travailleurs indépendants (ASV.) pour fiabiliser les processus.

Adaptation du calendrier de campagne par rapport aux années précédentes. Il n'y a pas eu de remontée des fiches de test auprès du département Validation des Comptes en septembre, mais une remontée globale le 20 novembre.

PLANS D'ACTION

Un plan d'action est à créer pour le risque « **R05-Dossier incomplet** » dont la criticité reste « élevée » après prise en compte des activités de maîtrise.

Rang	ID du risque	Nom du risque	Criticité du risque inhérent	Risque net réévalué	Critères d'action	Unité organisationnelle
1	R05	R05 - Dossier incomplet	Elevé	Elevé	Niveau de maîtrise à renforcer	Direction de la Retraite et des Données Sociales; Service Contrôle Prestations Retraite

→ OBJECTIFS DE L'ANNÉE À VENIR

Des actions sont à mettre en œuvre :

1) Gouvernance

- Mettre en place la démarche de maîtrise d'activités de la branche Recouvrement ;
- Inscrire le pilotage tactique et opérationnel du dispositif au sein du COSER maîtrise des risques pour créer une synergie entre toutes les actions à mettre en œuvre au titre du contrôle interne (Cohérence dans le pilotage des dispositifs, suppression des doublons de reporting)

2) Ressources Humaines et Formation :

2 ressources nécessaires pour garantir la pérennité et la continuité des activités.

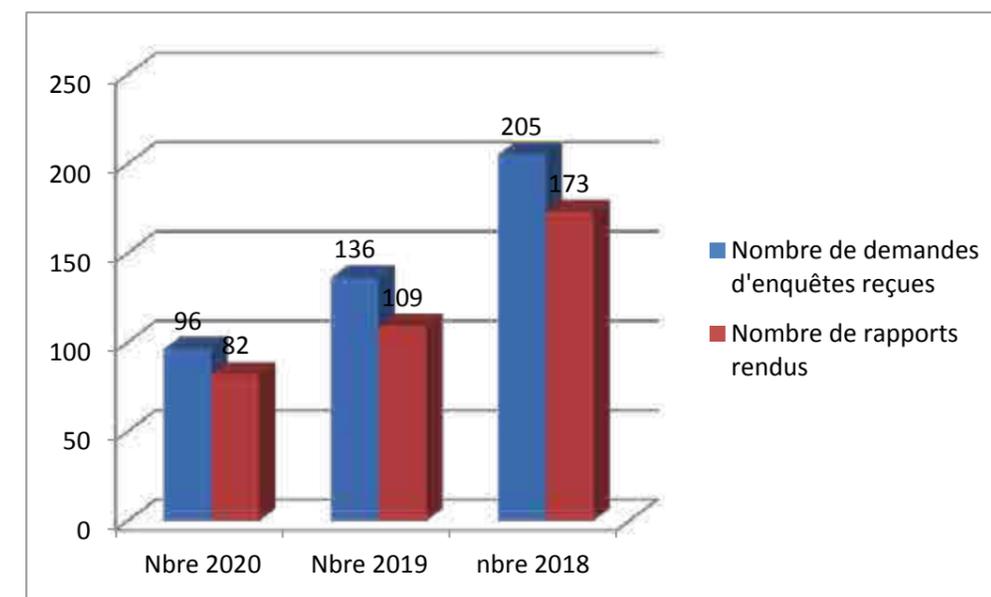
- Développer les compétences de la nouvelle correspondante maîtrise des Risques (CMR) : formation, immersion, réunions nationales)
- Intégrer dans l'équipe une assistante maîtrise des risques pour accompagner, former les nouveaux utilisateurs, assurer la continuité d'activité (acculturer, suivre, impulser une dynamique)
- Former et acculturer tous les collaborateurs DRDS, à la démarche maîtrise des risques (e-learning, webinaire, séminaire,...)

3) Organisation opérationnelle

- Créer les matérialités à joindre aux fiches de tests en amont des séances de travail pour rendre plus efficaces les séances collectives de travail.
- S'assurer de la disponibilité des outils de supervisions du national pour sauvegarder les supervisions (car depuis 2019 il n'y a plus de matérialité (documents probants) associée aux processus métiers Retraite pour la partie ordonnateur ceci afin de supprimer des doublons de reporting. Il s'agit des bilans de supervision qui seront centralisés par la DNR et tenus à disposition des corps de contrôle internes et externes).
- Veiller à l'implication de tous les acteurs dès le démarrage de la campagne (Présentation du bilan de la campagne N-1, organisation de la campagne d'auto-évaluation avec tous les utilisateurs (RCT), réunion de lancement, réunions mensuelles, séminaires, feuilles de route mensuelle, bulletins d'information à l'attention du personnel)

CONTRÔLES ET ENQUÊTES :

Enquêtes réalisées pour contrôler la conformité des déclarations faites par les « clients » de l'institution, afin de garantir l'application de la législation.



CONTRÔLES ET ENQUÊTES

Enquêtes réalisées pour contrôler la conformité des déclarations faites par les « clients » de l'institution, afin de garantir l'application de la législation.

FAITS MARQUANTS :

Suspension des enquêtes dans les dépendances et collectivités en raison des conditions sanitaires.

→ OBJECTIFS DE L'ANNÉE À VENIR

- Digitaliser les rapports d'enquêtes
- Développer les compétences du personnel en place (actions de formation, immersion)

RECOUVREMENT DES CRÉANCES

	au 31 DECEMBRE 2020		au 31 DECEMBRE 2019		Evolution N-1/N	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant
Indus du Vivant						
Indus du vivant recouvrables	445	1 136 163,16	416	1 146 919,69	7%	-1%
Prestations Récupérables	10	33 539,80	2	2 910,86	400%	1052%
Régularisation PS et légaux	4	80,44	4	197,77	0%	-59%
Indus au Décès						
EVAR	370	949 661,80	350	876 550,41	6%	8%
EV cot. Vol. à l'étranger	0	-	0	-	#DIV/0!	#DIV/0!
EV opposition/avances	14	2 080,40	13	2 007,22	8%	4%
EV prélèvements sociaux	0	-	0	-	#DIV/0!	#DIV/0!
Indus de Succession	51	231 116,03	39	165 265,78	31%	40%
Créances d'Allocation Supplémentaire						
CAS	47	1 689 336,52	24	828 131,68	96%	104%
TOTAL	941	4 041 978,15 €	848	3 021 983,41 €	11%	34%

FAITS MARQUANTS :

- Réalisation activité « télétravaillable » : réponses aux notaires
- Pas d'acte de gestions réalisées sur les indus localisés au contentieux
- Effectif insuffisant

→ OBJECTIFS DE L'ANNÉE À VENIR

- Améliorer l'application de protocole local de gestion des indus,
- Renforcer l'effectif (effectif en fragilité)
- Améliorer le pilotage de l'activité
- Développer les compétences du personnel en place (actions de formation, immersion)
- Poursuivre les travaux liés aux récupérations de l'allocation supplémentaire sur successions.

ZOOM SUR LA RELATION USAGERS

Compte tenu du confinement, nous avons dû adapter notre accueil physique et notre réponse téléphonique.

Les agents affectés à l'offre de service ainsi que les CDD qui n'ont pas pu être outillés pour être en télétravail ont été sollicités pour effectuer des appels sortants afin de rassurer les assurés dont les dossiers étaient en cours de traitement. Pour cela, des requêtes ont été développées et ont été actualisées régulièrement afin d'éviter de contacter plusieurs fois le même assuré. Plus de 4700 assurés ont été contactés.

Pour en savoir plus sur la vaste opération d'appels sortants baptisée « Aller vers » qui a été menée, consultez la partie Direction des Accueils et de la Relation avec les Usagers.



FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

A l'annonce du confinement le 16 mars 2020, la Direction a choisi de confiner l'ensemble du personnel de la DRDS dès le 17 mars 2020.

La mise en place du télétravail s'est faite de façon progressive. Une semaine plus tard, les conseillers retraite et les responsables ont été invités par groupe de 5 par les services de la direction informatique à venir sur site afin de récupérer leur matériel. Tous les agents n'ont pas pu disposer d'un code VPN ; ainsi est née une véritable solidarité entre cadres et agents pour le partage des codes. La plupart des conseillers retraite ont été mis en télétravail ; seuls ceux qui étaient en congé maladie ou dispense d'activité n'ont pas travaillé durant le confinement.

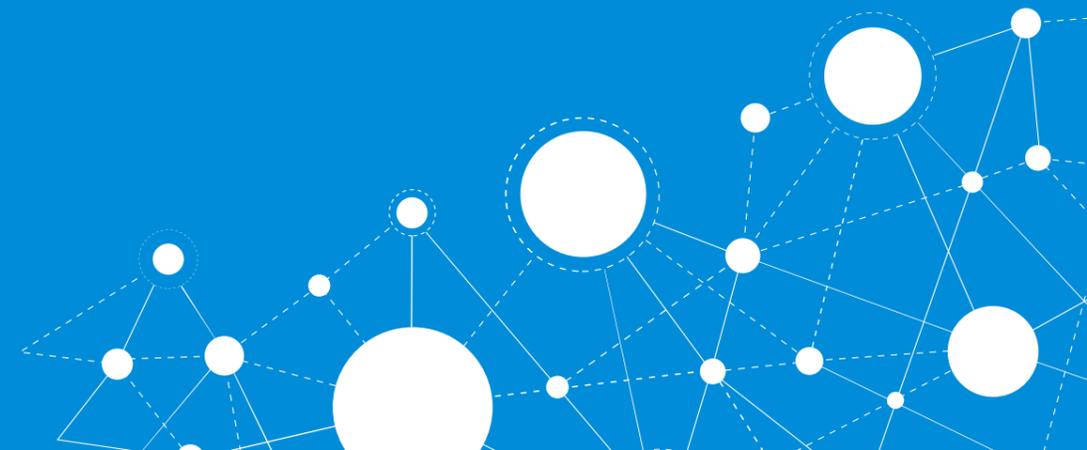
Parallèlement des réunions Zoom étaient animées quotidiennement avec l'encadrement et les managers contactaient également leur équipe de façon quasi quotidienne.

De nombreux incidents techniques (indisponibilité des outils, déconnexions réseau) ont perturbé la production durant toute la période. La direction informatique a mis en place une assistance pour les utilisateurs pour limiter les dysfonctionnements.

Globalement, l'ensemble du personnel s'est adapté, les agents étaient volontaires pour prendre en charge de nouvelles activités telles que les DRL, RDV en ligne, la réponse aux mails, les appels sortants.



SOUS-DIRECTION DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE



La CGSS de la Guadeloupe a en charge, au titre du Régime Agricole, la gestion de la Sécurité sociale de l'ensemble du public des Non-Salariés Agricoles (Exploitants agricoles, conjoints collaborateurs, aides familiaux).

Ces missions sont assurées au sein de la Caisse Générale par la Direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA).

Cette dernière gère donc notamment pour la population concernée : l'affiliation, l'encaissement des cotisations, le versement des prestations maladie, invalidité, accidents de travail et maladies professionnelles, 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).

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

Comme l'ensemble des services de la CGSS, l'activité de la DMSA a été fortement marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID19.

On peut également noter des variations de l'effectif qui ne sont pas neutres à l'échelle de la DMSA avec 2 départs en retraite et un changement d'affectation vers une autre Direction suite à une vacance de poste.

De plus, l'année 2020 est la dernière année de la COG MSA 2016-2020. Les négociations de la nouvelle COG ont été retardées et se poursuivront durant le premier semestre 2021.

Parmi les faits marquants on relèvera :

- L'envoi d'un seul appel de cotisation définitif, en raison du contexte sanitaire de pandémie de COVID19. Des difficultés liées à l'acheminement du courrier dans la période ont eu un impact sur la réception des appels par les cotisants. Une campagne de SMS a été mise en œuvre avec le service communication (3876 sms envoyés) pour

pallier cette difficulté.

- Les mesures de prolongation automatiques de la CSS.

- L'application de la lettre CCMSA à toutes les caisses référencée DMER-2020-473 du 30 juillet 2020 relative aux mesures d'aides pour les exploitants, avec pour effet une réduction forfaitaire de 1800 ou 2400 euros qui s'est appliquée.

- La poursuite du renforcement de l'activité de contrôle externe à travers notamment, le début de la formation contrôleurs des situations individuelles en janvier 2020.

- La collaboration avec la DAAF qui s'est poursuivie notamment autour du suivi des planteurs de canne : échange de fichiers sur les plans de paiement et liste des planteurs à jour pour l'obtention de l'aide à la garantie de paiement. Deux rencontres se sont tenues à distance :

- Le 24 avril 2020 la rencontre a rassemblé la DAAF,

les SICA et la CGSS. Il y a été abordé les thèmes relatifs à la communication, le suivi des dossiers des planteurs de canne et leurs mises à jour ainsi que les ajustements et les plans de paiements.

- Le 30 avril 2020 une réunion avec la DAAF a porté sur la problématique des sociétés agricoles.

- Des travaux de recherche avec le service ordonnancement qui ont permis traiter et d'apurer les créances auprès des huissiers.

- Une réunion partenariale avec les producteurs de

banane le 30/11/2020 : organisation du recouvrement et réflexion sur les actions à mener conjointement.

- Une réunion en préfecture avec la DAAF, le 4 novembre 2020 qui a permis de réaliser le bilan des aides allouées aux planteurs de canne à sucre, et des actions menées.

- La participation à l'assemblée générale de la SICA-MA, à Marie-Galante le samedi 25 juillet 2020.

LES CHIFFRES CLES EN 2020

	2018	2019	2020	Evolution 2018-2019	Evolution 2019-2020
Nombre de chefs d'exploitation	5475	5436	5538	-0,71%	+1,88%
Cotisations émises	6 778 257,08 €	6 931 162,54 €	6 189 368,22€	2,26%	-10,70%
Cotisations appelées	3 793 242,58 €	3 843 915,34 €	3 040 161,22€	1,34%	-20,91%
Cotisations exonérées	2 985 014,50 €	3 087 247,20 €	3 149 522 €	3,42%	2,02%
Recouvrement					
Encaissement sur exercice en cours	3 783 983,81 €	3 809 508,88 €	2 215 970,16 €	0,67%	-41,83%
Taux de reste à recouvrer sur exercice en cours	42,65%	37,98%	65,31%	-10,95%	71,96%
Assurance maladie					
Population protégée santé	9630	9398	8552	-2,4%	-9 %
Prestations légales maladie maternité versées	35 452 878,48 €	35 905 202,55 €	33 633 99,29 €	1,28%	-6,33%
Bénéficiaires CSS	1620	1559	2005	-3,8%	26,8%
Assurance retraite et invalidité					
Nombre de pensionnés retraite	9485	8931	8703	-5,84%	-2,3%
Montant versé retraite	45 923 458,82 €	45 687 203,63 €	45 507 621,81 €	-0,51%	-0,39%
Nombre d'invalides	35	42	44	20%	4,65%
Montant invalidité versé	259 576,32 €	238 533,45 €	352 499,50 €	-8,11%	47,78%
Montant invalidité versé	259 576,32 €	238 533,45 €	352 499,50 €	-8,11%	47,78%

AFFILIATION ET ENCAISSEMENT DES COTISATIONS

La baisse tendancielle du nombre d'exploitants agricoles constatée les années précédentes dans le département ne se confirme pas en 2020. On relève une augmentation sensible du nombre d'assujettis au régime agricole qui s'établit à 5538 individus, soit une augmentation de 1,88% par rapport à 2019.

De manière en apparence paradoxale, compte tenu de la hausse du nombre de cotisants, le montant des cotisations émises (exonérées et non exonérées) est en baisse de 10,33% par rapport à l'année précédente (soit 6 189 368,22 € en 2020 contre 6 931 162,54 € en 2019).

Cela s'explique principalement par les mesures de réduction forfaitaire de cotisations liées à la COVID19 qui se sont appliquées à compter de juillet 2020.

Outre ces mesures conjoncturelles le secteur reste fortement soutenu par le dispositif d'exonération pris en charge par l'Etat, pour les cotisants qui exploitent une surface de moins de 40 hectares pondérés. La part de ces cotisations, supportées par l'Etat, devient majoritaire avec 50,88% du total (soit 3 149 522 € sur les 6 189 368,22 € émis).

Enfin, le taux de RAR sur l'encours au 31/12/2020 se dégrade très fortement de plus de 71 points par rapport à la situation au 31/12/2019. Cette situation est le résultat des difficultés de la profession, liées à la rétractation du marché économique et de l'émission d'un seul appel de cotisation en fin d'année (novembre) dont la distribution par la poste a été perturbée.

LES BÉNÉFICIAIRES ET LES PRESTATIONS VERSÉES

La population protégée par le régime agricole diminue fortement en 2020. L'effectif baisse de 846 bénéficiaires soit de près de 9 points.

Cette baisse est portée principalement par l'effectif des retraités et leurs bénéficiaires qui voient leur nombre passer de 4285 en 2019 à 3645 en 2020 (soit 640 bénéficiaires ou 14,9% de moins). Du côté des actifs, la population protégée passe de 4619 à 4340 bénéficiaires en un an, soit 279 assurés de moins (- 6%).

Comme dans les autres catégories socio-professionnelles dans le Département, on note une forte augmentation des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire. Le nombre de bénéficiaires de la CSS augmente de 26% et passe ainsi de 1559 à 2005 personnes.

A l'instar de l'effectif du régime, les dépenses liées au paiement des prestations légales Maladie, Maternité, CMU baissent par rapport à l'exercice précédent (35 905 202,55 € en 2019 et 33 633 99,29 € en 2020, soit +6,33%), après une légère augmentation entre 2018 et 2019.

En ce qui concerne les montants versés au titre des prestations Vieillesse, l'évolution négative constatée en 2019 se poursuit. La baisse est sensible avec un recul de 0,39% soit 45 507 621,81 € versés en 2020 contre 45 687 203,63 € versés en 2019.

Cette diminution s'explique, comme en 2019, en partie par la baisse du nombre d'assurés bénéficiant d'un avantage vieillesse servi par le Régime Agricole (8703 personnes en 2020 au lieu de 8931 en 2019, soit une variation de 2,33%).



ZOOM SUR LA RELATION USAGERS

Dans le contexte inédit de cette année 2020, les sollicitations des assurés ont demeuré à un haut niveau. Elles ont été induites par les incertitudes de la situation sanitaire et par la demande de soutien par les prestations, et par les différents dispositifs gérés par la caisse.

Globalement à l'analyse des données du tableau suivant, on constate un net report des modes de contact vers le téléphone ainsi que la mise en place d'actions pro actives par l'organisme.

Sollicitations de l'accueil physique et téléphonique
Données issues du portail NAD

	2019	2020	Evolution 2019/2020	Evolution 2018-2019
Nombre de visite		9622	3729	-61%
Nombre d'appels entrants		427	2259	429%
Nombre d'appels sortants		2	801	--
Nombre total d'appel		10 480	9849	-6%

La baisse de 61% des contacts au guichet a été fortement compensée par le recours au téléphone et aux courriels. Au final on note une baisse de 6% des contacts hors courriels.

L'accueil téléphonique a vu les sollicitations multipliées par 5 en raison de la fermeture des guichets durant près de deux mois. La mise en place de l'accueil sur rendez-vous a ensuite permis de rouvrir ce canal de contact mais avec les contraintes des gestes et des mesures barrières ainsi que de la distanciation. On a observé une augmentation des sollicitations sur le mail regimeagricole971@cgss-guadeloupe.fr. Le nombre de créations de comptes MSA en ligne a continué d'augmenter fortement comme entre 2018 et 2019 (voir tableau ci-dessous).

DESIGNATION	ANNEE 2018	ANNEE 2019	ANNEE 2020	Evolution 2018/2019	Evolution 2019/2020
Nombre COMPTES M.S.A	2272	3137	4188	38%	33.5%
Résultats issus du portail NAD					

Une campagne de communication externe a été réalisée avec l'appui du service communication de la CGSS pour rappeler les différents points de contact à privilégier aux assurés :

■ Mes messages et mes réponses (MMMR) via le compte MSA en ligne, avec un délai de réponse de 48 h maximum.

■ La Bal Outlook régime agricole.

■ Le numéro dédié aux appels locaux (05 90 90 50 23).

Deux agents relevaient les appels et les relayaient soit sur les responsables des services de production soit sur la responsable du service accueil et offres de service.

Les réponses étaient faites en priorité à partir de la BAL du régime agricole.

Par le biais de ces différents canaux de contact, les exploitants ont pu adresser leurs demandes et recevoir des réponses rapides, souvent en moins de 24 h. Ils ont notamment pu obtenir des documents tels que des attestations relatives à leur statut d'exploitants, à leurs droits à la CSS et autres. Les demandes et les réclamations ont ainsi pu être traitées au fil de l'eau.



FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

La gestion générale de la crise à la DMSA

A compter du 17 mars le télétravail a été progressivement déployé à la DMSA. A terme en mai 2020, 30 agents ont pu être mis en télétravail.

Un cadre et un agent de la cellule AGORA sont venus régulièrement sur site, pour la gestion du courrier.

A compter de mai, la présence sur site a également été assurée, par le service recouvrement, en lien avec la comptabilité pour permettre le traitement des chèques.

Les difficultés rencontrées :

Au moment du confinement aucun ordinateur portable n'était déployé au sein des services métiers de la DMSA.

Les agents sont partis avec leurs unités centrales et leurs écrans. Les VPN étaient partagés entre

deux agents et de ce fait l'activité était souvent réalisée en horaires décalés par les techniciens et l'encadrement.

Les problématiques de connexion internet et de téléphonie des agents constituaient également des freins à la mise en place du télétravail.

Deux ordinateurs portables ont été déployés auprès de deux responsables de service (AVIA et Recouvrement) mais ils étaient obsolètes et ont présenté des dysfonctionnements. Ils n'ont pas été un recours efficace.

Dans la seconde phase du déploiement du télétravail les VPN MSA ont commencé à être déployés auprès de certains collaborateurs. Ils permettaient d'accéder aux applicatifs AGORA ainsi qu'à la messagerie CLAM sur AGORA. Par contre avec ces VPN MSA l'accès à Outlook n'était pas possible.

La participation au contact tracing

Deux agents de la DMSA ont été retenus pour intégrer la plateforme contact tracing.



SOUS-DIRECTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DE PREVENTION SANTE SOCIALE

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

Une priorité : maintenir le lien avec nos différents publics :

■ Un virage numérique accéléré : création d'une newsletter «ACTUS PEPS» écrite entièrement par les collaborateurs, la mise en place de plusieurs webinaires, la réalisation de nombreux supports vidéos diffusés via les réseaux sociaux, la tenue des commissions paritaires en distanciel.

La gestion des aides exceptionnelles liées à la crise sanitaire

■ Après des Travailleurs indépendants, des retraités, des entreprises.

Le transfert d'activité et la gestion d'activité nouvelle

■ Le transfert de la TARIFICATION AT-MP a été effectif au 1^{er} juillet 2020 et la gestion nouvelle de l'action sanitaire et sociale des Travailleurs Indépendants effective au 1^{er} janvier 2020 avec une montée en charge compliquée liée au contexte

L'intégration de nouveaux collaborateurs :

■ L'intégration des effectifs du ex RSI et de la RAM au niveau du pôle Santé sociale et le recrutement de 2 collaborateurs au service Prévention : un ingénieur conseil et un contrôleur de sécurité,

Le déménagement du pôle santé social

■ Les effectifs de Quartier de l'hôtel de ville ont rejoint le bâtiment 4L situé à la ZAC de Dothémare en fin d'année 2020

La neutralisation de certains objectifs CPG Maladie et AT-MP

■ La caisse nationale d'assurance Maladie a procédé à la neutralisation de certains objectifs CPG ; les équipes sont restées mobilisées pour l'atteinte des objectifs.

Le projet d'entreprise

■ L'implication de la DRPPS au titre du projet d'entreprise CGSS : plusieurs membres impliqués depuis le pilotage, l'aide à la mise en œuvre et en tant qu'ambassadeurs et contributeurs.

Le Centre d'Examen de Santé :

Poursuite des travaux en vue de l'ouverture du centre d'examen de santé : suivi des différents phasages en vue de la demande de déblocage progressive des fonds.

LES CHIFFRES CLES EN 2020

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE MALADIE

L'augmentation des postes de dépenses du Fonds National d'Actions Sanitaires et Sociales en 2020, notamment de la dotation paramétrique, résulte de l'intégration des travailleurs indépendants.

FNASS	DOTATIONS 2019	DOTATIONS 2020
AGSAF	404 000,00 €	404 000,00 €
Retour et maintien à domicile	145 988,00 €	120 850,00
Dispositif PRADO-Orthopédie	7 000,00 €	7 100,00
Association des Diabétiques de Guadeloupe	12 000,00 €	12 000,00 €
AGSPH	48 000,00 €	48 000,00 €
Dotation dispensaire	46 249,00 €	25 516,00 €
Cure thermale	365 000,00 €	411 000,00 €
Dotation paramétrique	752 900,00 €	821 100,00 €
Actions collectives service social	27 000,00 €	27 000,00 €
TOTAL	1 808 137,00 €	1 876 566,00 €

LES TRANSFERTS SANITAIRES

Le contexte sanitaire a fortement influé sur le nombre de transferts sanitaires. Les deux mois de confinement ont entraîné la fermeture des structures d'hébergement et le report de certains transferts sanitaires. L'année 2020 marque une baisse de 62% des transferts traités (3 253 en 2019, contre 2 009 en 2020 hors Saint-Martin).

	TRANSFERTS Reçus			TRANSFERTS traités		
	Métropole	Martinique	TOTAL	Métropole	Martinique	TOTAL
1 ^{er} Trimestre	616	149	765	554	119	673
2 nd Trimestre	244	61	305	179	72	251
3 ^e Trimestre	566	123	689	493	88	581
4 ^e Trimestre	481	95	576	418	86	504
ANNEE 2020	1 907	428	2 335	1 644	365	2 009

L'action sociale Maladie est mobilisée à travers la prise en compte des frais d'hébergement dans le cadre d'un transfert sanitaire. Le financement émerge sur la dotation paramétrique du Fonds National de l'Action Sanitaire et Social (FNASS).

PRESTATIONS	ANNEE 2018		ANNEE 2019		ANNEE 2020	
	NOMBRE	MONTANT	NOMBRE	MONTANT	NOMBRE	MONTANT
AFE (Aide Financière Exceptionnelle)	600	485 199,96 €	561	516 106,52 €	495	534 000,00 €
Dont AFE4- Aide à l'hébergement suite transfert sanitaire	418	330 397,46 €	356	322 590,19 €	337	325 767,95 €
Dont AFE4- difficultés financières suite transfert sanitaire	7	5 774,60 €	9	11 185,65 €	0	0,00 €
Dont AFE4- billet d'avion (accompagnateurs pris en charge)	1	368,59 €	11	13 326,14 €	2	1 544,35 €
Dont AFE4 - Rapatriement dépouille mortel suite transfert sanitaire	12	20 700,00 €	9	15 964,50 €	12	22 900,00 €
PS (Prestations Supplémentaires)	229	135 968,12 €	199	128 093,40 €	143	149 022,00 €
Dont P.S2 Frais de transport (pris en charge correspondance)	14	6 108,14 €	25	13 240,39 €	11	4 032,81 €
DOTATION PARAMETRIQUE	729 100,00 €		752 900,00 €		821 100,00 €	

L'ACTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Une activité nouvelle en 2020 avec une montée en charge dans un contexte sanitaire et un fonctionnement à établir avec le Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants basé en Martinique

PRESTATIONS	DOTATION initiale	DOTATION ré abondée en Aout	DOTATION réajustée
AFE Aide Financière Exceptionnelle	91 674 €	179 600 €	260 600 €
ADR Accompagnement au départ à la retraite	167 878 €	145 789 €	10 789 €
ACED Aide aux cotisants en difficulté	497 740 €	956 107 €	296 107 €
AI Aide financière aux invalides	28 250 €	32 903 €	
AMA Aide au maintien dans l'activité professionnelle des TI			
ARI Aide au répit du travailleur actif	7 760 €		
CS Aide financière au soutien des conjoints survivant			
PCH Aide pour prestation complémentaire à l'habitat			

Compte tenu des circonstances exceptionnelles liées à la crise sanitaire et, en complément de la mesure gouvernementale (fonds de solidarité), le CPSTI national a mis en place deux mesures gouvernementales subsidiaires : l'aide financière COVID 1 (jusqu'au 30/06/2020) et l'aide financière COVID 2 (jusqu'au

30/11/2020) pour les TI concernés par une interruption totale d'activité depuis le 02/11/2020.

ACTIVITÉ DÉPLOYÉE EN 2020

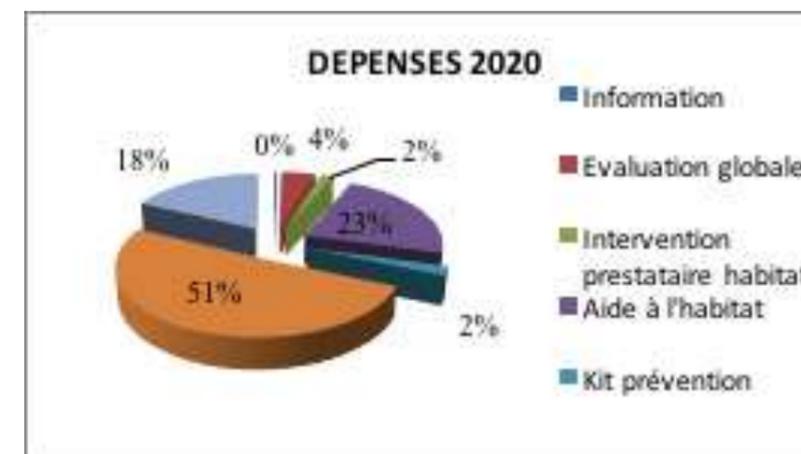
ANNEE 2020	Nombre de dossiers	Montant total	Consommation budgétaire
AFE	6	36 533,45 €	63,47%
AFE COVID	153	127 950,00 €	
ADR	1	8 404,00 €	77,89%
ACED	46	297 555,79 €	100,00%

L'ACTION SOCIALE RETRAITE

Une dotation de **2 604 900 €** répartie en début d'exercice sur les 2 grands volets d'intervention de l'action sociale :

- 2 104 900 € pour les aides individuelles
- 500 000 € pour les actions collectives prévention

Les dépenses des aides individuelles se sont élevées en 2020 à 1 894 393 € (+ 14% par rapport à 2019 : 1 662 415 €)



LES INTERVENTIONS SOCIALES (LE SERVICE SOCIAL)

MISSIONS et INTERVENTIONS	NOMBRE	OBSERVATIONS	RELEVÉ PENDANT LE CONFINEMENT
Nombre ASSURES par dispositifs convention (tous axes confondus)	1 124	Dont 321 suivis dans le cadre du dispositif transferts sanitaires	

Les ENTRETIENS toutes modalités (de visu, téléphone, à domicile, rendez-vous en lieux d'accueil)	4 923	Dont 640 pendant la période de confinement du 17.03 au 15.05.2020	623 par téléphone (tous axes confondus)
Nombre d'INTERVENTIONS du service	2 780		277
Nombre de personnes suivies au titre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)	224	Dont 174 signalements ou de sollicitations	5 signalements
Nombre de RDV proposés	1 561	1 407 venus	87 (Téléphone) dont 81 honorés
Nombre de SOLLICITATIONS reçues (ou demandes d'interventions)	578		38
Nombre d'ENTRETIENS dans le cadre de « Agir pour le BIEN VIEILLIR »	1 015		147
Actions collectives	4 Actions	104 Participants	Absence d'actions collectives

LES ACTIONS DE PREVENTION EN EDUCATION POUR LA SANTE

Le Fonds National de Prévention et d'Education et d'Information en Santé (RG et RA) est dédié de façon spécifique aux actions de prévention en santé publique. L'évolution de 14% entre 2019 et 2020 s'explique par l'augmentation du poste de dépenses dépistage : impact des débloques financiers en vue de la montée en charge du futur CES et prise en compte des frais non pérennes des dépenses liées à la régionalisation des structures de coordination des dépistages des cancers (CRCDC de Guadeloupe).

FNPEIS		ANNE 2019	ANNE 2020	%
DEPISTAGE 800 164 € 89%	PROJET Centre d'examen de santé (RG) Loyer		71 334,00	0,0%
	PROJET Centre d'examen de santé (RG) dépenses investissements		20 000,00	0,0%
	CRCDC (RG ET AUTRES REGIMES) - Dépistage cancer	611 202,00	657 330,00	7,5%
	DEPISTAGE VIH TROD	43 960,00	42 700,00	-2,9%
	DEPISTAGE - Test Angine	9 120,00	8 500,00	-6,8%
	Dotation DEPISTAGES ESOPÉ ANDROCUR	387,00		-100,0%
	Autres actions de DEPISTAGE ESOPÉ ROR		300,00	0,0%
SENSIBILISATION ACCOMPAGNEMENT 48 241 € 5%	PROGRAMME DE PREVENTION DE L'OBESITE	26 880,00		-100,0%
	VAG - Vaccination Anti grippale	10 000,00	7 359,00	-26,4%
	Budget EPLS (Actions locales Santé des jeunes-Santé Sexuelle)		7 360,00	0,0%
	Dotation DEPISTAGES DES CANCERS SEIN-COLORECTAL-UTERUS (Actions EPLS)	2 750,00	10 522,00	282,6%
	Budget EPLS (Actions locales suivi et accompagnement de la femme enceinte et du jeune enfant)		10 600,00	0,0%
	Budget EPLS (Campagne EBD enfants grande section maternelle)	1 920,00	2 400,00	25,0%
OFFRES EN SANTE 44 100 € 5%	Budget EPLS (Campagne d'hygiène bucco-dentaire)	4 940,00	10 000,00	102,4%
	Dotation PRADO Actions Locales (DBAM)	3 100,00	3 000,00	-3,2%
	Dotation PRADO Maternité rémunération sages-femmes	100,00		-100,0%
	SOPHIA (Prévention diabète-asthme) - Promotion dispositif	6 700,00	7 900,00	17,9%
AUTRES 4 680 € 1%	SOPHIA - frais ESOPÉ	32 500,00	33 200,00	2,2%
	Autres actions individuelles de prévention Appareil d'auto mesure tensionnelle	2 400,00	3 325,00	38,5%
	Autres services extérieurs divers OSMOSE		1 355,00	0,0%
	Divers autres SUBVENTIONS DEPLOIEMENT DMP EHPAD	30 000,00		-100,0%

FNPEISA		DOTATIONS 2019	DOTATIONS 2020	%
DEPISTAGE 33 666 € 64%	CRCDC (RA) - Dépistage cancer	30 531,00 €	33 666,00 €	10,3%
SENSIBILISATION ACCOMPAGNEMENT 18 842 € 36%	Convention bucco-dentaire	2 000,00 €	3 138,00 €	56,9%
	Accompagnement du dispositif MT dents pour les jeunes non consommant	1 000,00 €	360,00 €	-64,0%
	Vaccination ROR	1 050,00 €	576,00 €	-45,1%
	Vaccination Anti grippale	6 000,00 €	8 110,00 €	35,2%
	Promotion vaccination		6 000,00 €	
	Bilan bucco-dentaire de la femme en post natal		39,00 €	
	Actions d'initiative locale plane dentaire institutionnelle des personnes de 60 ans	200,00 €	503,00 €	151,5%
	Actions d'initiative locale plane dentaire institutionnelle des personnes de 65 ans	20,00 €		
TOTAL		40 801,00 €	52 508,00 €	28,7%

ACTIONS DÉPLOYÉES EN 2020

■ ZOOM sur la VAG (Vaccination Antigrippale)

Données chiffrées : 102 000 invités / 25 624 vaccinés. + 5 Pts en 2020 soit 25,1% de recours contre 20,3% en 2019

■ SOPHIA : Suivi des adhérents -- CGSS GUADELOUPE : 9^{ème} CAISSE

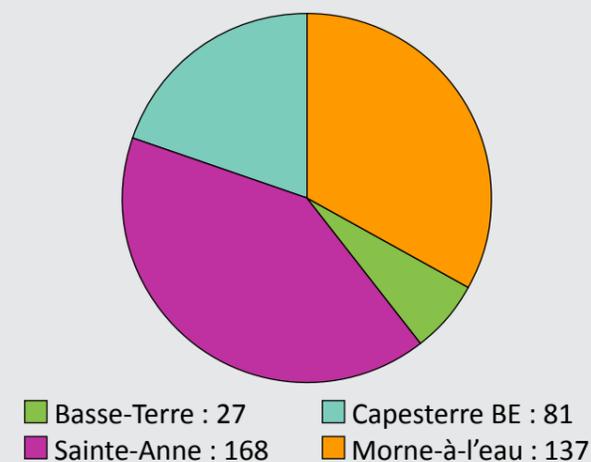
PATHOLOGIES	CAISSES	Eligibles	Adhérents réels	TX D'adhésion
Diabète et Asthme	971	28 918	11 619	40,18%
	France entière	596 762	204 404	34,25%

Réalisation d'un film animé local diffusé en TV aux heures de grande écoute à destination du public cible : 136 700 téléspectateurs ont visualisé le film animé.

■ Des actions Prévention Bucco-dentaire avec l'appui du Comité d'Hygiène Bucco-Dentaire

Action perturbée par la grève des communes de B/Terre et le confinement.

PRÉVENTION BUCCO-DENTAIRE : Enfants sensibilisés en CP en 2020



Le service EPLS priorise ses actions sur les communes à faible taux de participation à l'Examen Bucco-Dentaire. Les écoles retenues sont celles des secteurs du sud B/Terre, en lien avec les infirmières scolaires, certains établissements des secteurs de Sainte-Anne, Capesterre B/E et Morne-à-l'Eau, pour une action :

- d'information des parents
 - de sensibilisation par les animatrices du service ou les infirmières scolaires
 - de dépistage par un chirurgien-dentiste
- 23 classes = 413 enfants sensibilisés

■ Campagne de promotion de Dépistage des CANCERS

Par son programme Santé de la Femme le service EPLS a poursuivi ses actions de promotion du dépistage des cancers du sein, utérus et colorectal, par la création et la diffusion de 6 vidéos sur les réseaux sociaux : 22 090 vues

■ Vaccompagnement femmes enceintes :

Le confinement a stoppé le déroulement des ateliers collectifs d'informations et d'accompagnement. Cependant, 3 ateliers sur les 12 de prévus ont pu se tenir.

■ Programme **surpoids et obésité** mené avec l'Association AGOSSE (Association Antilles Guyane de lutte contre l'Obésité, le Surpoids et la Sédentarité chez l'Enfant) : Suivi de 30 enfants

■ Programme « Moi(s) sans Tabac »

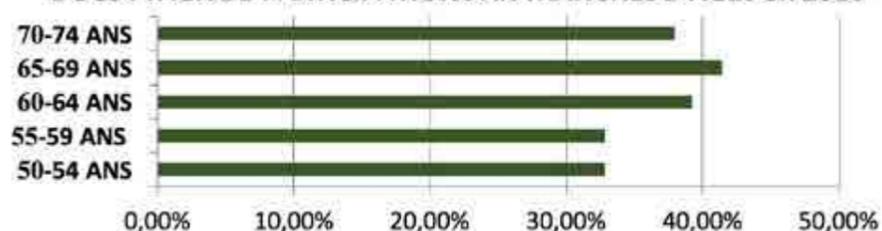
Débat en live et sur les réseaux sociaux avec la participation de partenaires tels que l'IREPS, les CSAPA – EPSM de B/TERRA (Directrice + Infirmière + Éducateur en addictologie), le CSAPA Raphaël SCHOL (Directrice + Psychologue), COREDAF (Éducateur Spécialisé), Sav'Diet (nutritionniste), M'JH DEV Coach en Education Familiale, Réseau Addiction : 5 220 vues.

DEPISTAGE ORGANISE DES CANCERS

Ce dépistage organisé des cancers est assuré par la structure de gestion « Centre Régional de Coordination de Dépistage des Cancers (CRCDC) ». Trois types de dépistages y sont coordonnés : le cancer du sein, le cancer colo rectal et le cancer du col de l'utérus.

CRCDC 971 - DEPISTAGES ORGANISES		ANNEE 2020
DOCS - CANCER DU SEIN	Nb de personnes invitées	31 074
	Nb de personnes relancées	16 849
	Nb de personnes dépistées	14 495
	Taux d'activité	46,6%
	Taux de participation Fichier	36,30%
DOCCR - CANCER COLO RECTAL	Nb de personnes invitées	61 632
	Nb de personnes relancées une fois	57 181
	Nb de personnes relancées 2e fois	47 707
	Nb de personnes dépistées	9 360
	Taux d'activité	15,2%
	Taux de participation Fichier	22,30%

DOCS : TAUX DE PARTICIPATION PAR TRANCHES D'AGES en 2020



DOCCR : TAUX DE PARTICIPATION PAR TRANCHES D'AGES en 2020



DEPISTAGE CONVENTIONNE TROD VIH/VHC ET AUTOTESTS

Les deux associations déploient cette activité dans un cadre conventionnel : AIDS et la croix Rouge Française.

ASSOCIATIONS	LIBELLES	OBJECTIFS		RESULTATS 2019	
		Nombre	Montant	Nombre	Montant
La Croix Rouge France	TROD VIH	150	4 800,00 €	218	4 800,00 €
	TROD VHC	150			
AIDS	TROD VIH	1 100	35 200,00 €	860	27 520,00 €
	TROD VHC	200			
	Autotest VIH	220	3 960,00 €	120	2 160,00 €

Sources : rapports d'activité 2019 – Remontées CNAM (résultat de l'année n présentés en année n+1)

DEPISTAGE TDR ANGINE

Les commandes de boîtes de test TDR Angine s'effectue aussi bien au niveau des officines des hôpitaux qu'au niveau des médecins libéraux.

	NOMBRE PS	NBRE DE BOITES
MEDECINS LIBERAUX	21	47
HÔPITAUX	2	28
TOTAL	23	75

LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Les incitations financières du service prévention

	Nombre	Montant (en €)
Les contrats de prévention	11	149 381,97
Les Subventions TPE COVID	138	298 333,73
Les autres Subventions TPE	34	197 144,58
Les contrats TPE	1	24 913,71
Les injonctions	14	Sans objet

Les interventions en entreprise (en jours)

	2019	2020
Actions collectives au profit de branches professionnelles	3	2
Autres Interventions établissements fixes	33	40
Autres interventions relatives aux chantiers		1
Contrats de prévention et AFS	39	25
Enquêtes AT/MP	3	6
Formations directes	29	31
Formations en relais et en partenariat	1	4
Injonctions et Majorations	0	14
Interventions en amont (MOE, MOA, architectes...)	10	3
Mesures physiques	2	0
Prélèvements et analyses chimiques	4	
Réunions CHSCT/CISSCT	10	12
Ristournes, subventions et récompenses		1
Somme :	133	123

Les campagnes de mesures physiques et chimiques ne se sont pas tenues cette année compte tenu des contraintes de déplacement.

Les données de sinistralité AT-MP

SINISTRALITE ATMP	2016	2017	2018
Sections d'établissements	17 300	17 072	15 865
Salariés	90 502	89 413	83 914
Accidents du travail avec arrêt	1 391	2 230	1 608
Indice de fréquence	15,4	24,9	19,2
National :	33,8	33,4	34,5
Décès	10	16	2
Maladies professionnelles	45	40	53
Décès	1	0	1
Accident de trajet	169	252	179
Décès	2	0	

TAB 1 : Les données sont présentées nécessairement pour l'année N-2 en matière AT-MP pour avoir des données stabilisées (AT-MP reconnus et ayant donné lieu à un 1^{er} versement).



ZOOM SUR LA RELATION USAGERS

Un virage numérique accéléré du fait du confinement total avec la forte volonté de maintenir la relation avec l'ensemble de nos usagers. La newsletter baptisée Actu PEPS en 2020 est diffusée avec les conseils en lien avec la crise sanitaire.

	2018	2019	2020
Fréquentation du site internet	5027	6584	10894
Nombre de pages vues	17 348	18412	26 585
Nombre de webinaires	0	0	6
Nombre de newsletters envoyé	9	3	12

Le contenu le plus fréquemment consulté est la rubrique « Employeurs/ Incitations Financières simplifiées.



FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

Les actions de mobilisation du service Prévention des Risques professionnels

- L'inauguration d'une plateforme technique ECHAFAUDAGE au lycée du Lamentin avec la mise en place d'un centre de ressources SANTE SECURITE AU TRAVAIL pour les enseignants. Action menée au titre du partenariat avec l'Education nationale et la Région Guadeloupe.
- L'accompagnement particulier de certains secteurs en lien avec le contexte de crise sanitaire :
 - Le BTP avec l'adaptation des procédures de travail en lien avec les recommandations liées au contexte sanitaire.
 - Le secteur de la propreté avec la mise en place des protocoles sanitaires et d'une formation à l'évaluation des risques
 - Le secteur des transports routiers de marchandises avec la mise en place d'un atelier en ligne pour poursuivre la formation à l'évaluation des risques.

La gestion des transferts sanitaires et l'accompagnement des assurés

Le contexte sanitaire de pandémie de la COVID 19 a été porteur d'enjeux non seulement sanitaires mais aussi organisationnels, économiques et sociaux. La mobilisation de certains services (notamment le service des transferts sanitaires et le service social) a permis d'accompagner sur le terrain des assurés en grande détresse.

Contribution au démarrage du pilotage du dispositif « sans abris » afin de faciliter l'accès aux soins de ce public.

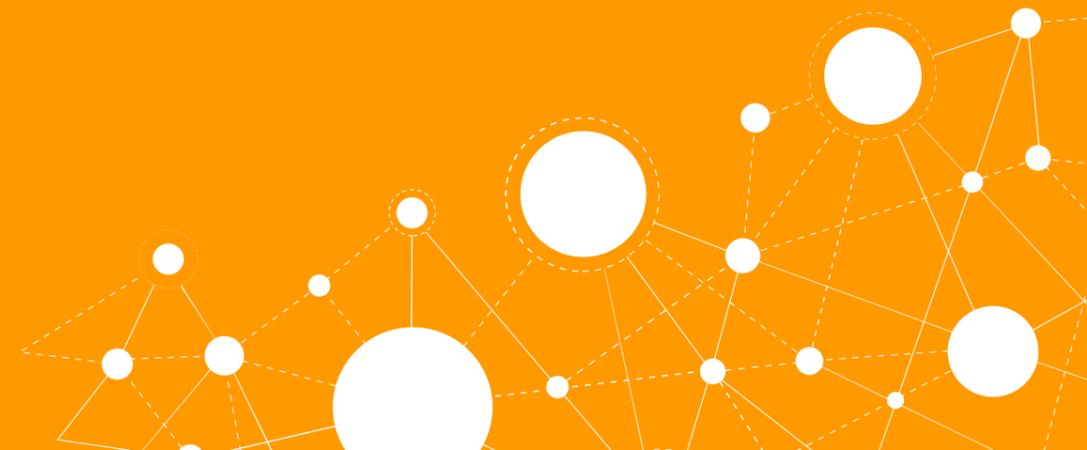
La prise en charge des retraités en difficulté : l'Action Sociale Retraite

- L'interruption de l'activité des prestataires habitat pendant le confinement
- L'adoption au plan national de procédures allégées pour le réexamen des demandes d'aides individuelles (renouvellement pour une période de 6 mois sans évaluation des besoins des plans d'aide personnalisés)
- La suspension des actions collectives de prévention
- Le financement d'une action de portage de repas à Saint – Martin
- La mise en place par la CNAV d'un dispositif d'attribution de secours financiers exceptionnels pour deux types de publics : Futurs retraités fragilisés financièrement en situation de rupture de ressource (800 €/retraité) et retraités socialement et économiquement fragiles qui se retrouveraient fortement isolés du fait des restrictions de déplacements (770 € maximum/retraité).

TYPE DE SECOURS	NOMBRE	MONTANT
SECOURS COVID RETRAITE	102	81 600,00 €
SECOURS COVID ACTION SOCIALE	271	208 670,00 €
Total	373	290 270,00 €



SOUS-DIRECTION DU RECOUVRE- MENT



Comme tout le réseau, la CGSS de la Guadeloupe a dû adapter son organisation du fait de la crise sanitaire. L'organisation a été revue sur la base d'un pilotage fonctionnel confié au Manager stratégique contrôlé accompagné des responsables de service. En l'absence d'accord cadre sur le télétravail, la direction Recouvrement a réussi à déployer rapidement 82% des collaborateurs en télétravail en particulier grâce aux modalités de connexion à distance proposées par le national.

Il convient de souligner l'implication des collaborateurs malgré ce contexte particulier. Par ailleurs, l'organisme a bénéficié d'un accompagnement particulier avec l'appui d'une mission nationale dédiée afin de réduire significativement le stock d'instances.

A titre d'exemple, l'état des lieux réalisé à la date du 24/05/2019 faisait état de 43 435 affaires watt en cours (26 420 affaires au 31/12/2020).

L'année 2020 a été marquée par une forte diminution des stocks de l'organisme qui ont permis de descendre le stock d'instances de 28% entre fin 2019 et fin 2020

Au niveau des ressources humaines, l'année 2020 a été marquée par un renouvellement important à des postes clés :

- Arrivée de Mme Catherine LEGERON, sous-directrice du recouvrement en remplacement de Mme Séverine MERAULT, à compter du mois de septembre
- Arrivée de M. Gilbert SAINT-LOUIS au poste de Manager de secteur Contrôle au mois de novembre en remplacement de Mme Fabienne FLEURIVAL
- Arrivée de Mme Mérida GIRONDIN au mois de décembre au poste de Manager de secteur Gestion des comptes et contentieux

Ces arrivées se traduisent par une nouvelle dynamique impulsée au sein de la Direction ainsi que par des ambitions et des attentes fortes.

SOMMAIRE

INTRODUCTION (CHIFFRES CLÉS)	71
LA PRODUCTION (RG/ACT)	73
LE CONTENTIEUX	76
LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	78
FENÊTRE SUR LE GROUPE CFE/EPM	82
LE CONTRÔLE EMPLOYEURS	84
CONCLUSION	87

INTRODUCTION CHIFFRES CLÉS

TABLEAU DE BORD DÉNOMBREMENT DES COMPTES ACTIFS

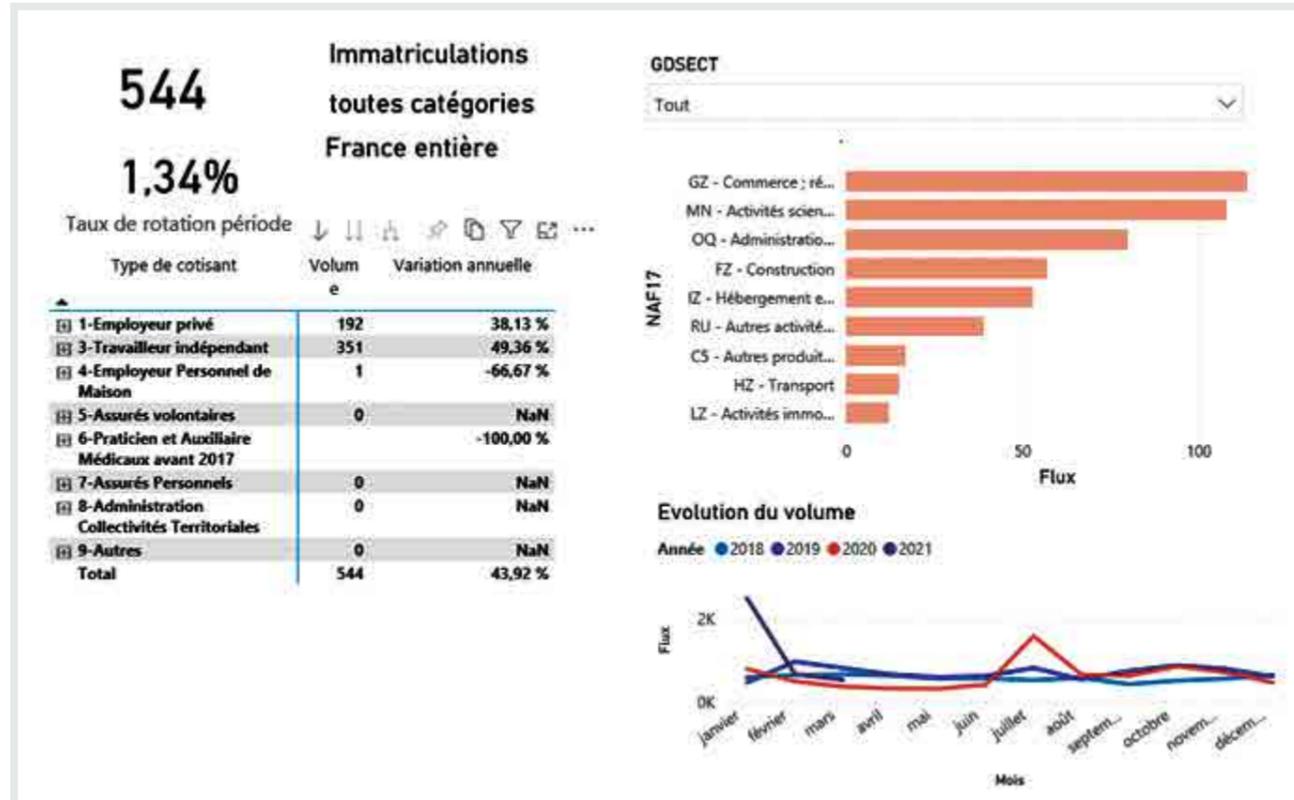
Comptes toutes catégories en Guadeloupe						
65 663						
-14,92%		-3,46%		21,12%		
Variation annuelle		Variation mensuelle		Taux de rotation annuel		
Type de cotisant	Nb de comptes	Structure	Variation annuelle	Taux de rotation	Nb d'immatriculations	Nb de radiations
1-Employeur privé	15 988	24,35%	4,94 %	0,93 %	204	70
3-Travailleur indépendant	30 216	46,02%	-3,89 %	1,95 %	267	908
4-Employeur Personnel de Maison	580	0,88%	-95,00 %	159,14 %	1	1 844
5-Assurés volontaires	129	0,20%	-6,52 %	1,16 %	2	1
6-Praticien et Auxiliaire Médicaux avant 2017	17	0,03%	0,00 %	0,00 %	0	0
7-Assurés Personnels	18 338	27,93%	-0,11 %	0,01 %	0	4
8-Administration Collectivités Territoriales	195	0,30%	-3,47 %	0,26 %	0	1
9-Autres	200	0,30%	1,52 %	0,00 %	0	0
Total	65 663	100,00%	-14,92 %	2,54 %	474	2 828

Le nombre de comptes actifs est en diminution avec une baisse de 14.92%. Cette évolution peut être analysée comme étant consécutive pour partie à la crise sanitaire.

LA PRODUCTION RG/ACT



SUIVI DES IMMATRICULATIONS ET DES RADIATIONS



EVOLUTION DES COMPTES EN 2020 :

Le volume de comptes actifs a globalement diminué sur l'exercice 2020, - 11 518 comptes soit une diminution de 14.92%. Cette variation est principalement portée par l'opération de radiation des comptes EPM. En effet, le décret n° 2019-613 du 19 juin 2019 relatif à la simplification des déclarations sociales des employeurs, rend la déclaration au CNESU obligatoire.

Les opérations ont été conduites sur le dernier trimestre 2020 et 1844 comptes ont fait l'objet d'une radiation. Les comptes reliés aux associations mandataires sont toujours actifs, leur transfert est attendu au plus tard pour le 30/04/2021.

Evolution des comptes en 2020

Type de cotisants	déc-19	déc-20	Variation /An /nbre	Variation /An /%
3-TI	31 438	30 216	-1 222	-3,89
7-AP	18 359	18 338	-21	-0,11
1-RG	15 236	15 988	752	4,94
4-GM	11 594	580	-11 014	-95,00
9-Autres	197	200	3	1,52
8-ACT	202	195	-7	-3,47
5-AV	138	129	-9	-6,52
6-PAM	17	17	0	0,00
	77 181	65 663	-11 518	-14,92

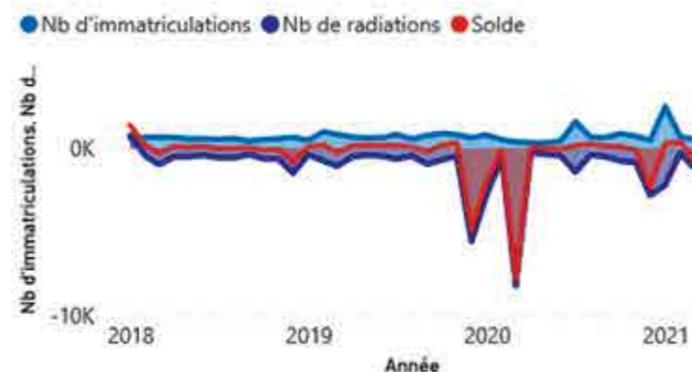
RÉSULTATS DE GESTION :

• Les restes à recouvrer : à la fin du mois de décembre 2020, les cotisations liquidées diminuent de 4.4% en 2020 par rapport à 2019, soit 53 millions d'euros de moins qu'en décembre 2020.

Les restes à recouvrer augmentent parallèlement de 23% par rapport à 2019.

EVOLUTION DES RESTES À RECOUVRER EN 2020

COTISATIONS LIQUIDEES			RESTES A RECOUVRER		
2019	2020	évolution	2019	2020	évolution
1 326 538 066	1 272 943 353	-4,04%	277 080 540	341 015 272	23,07%



LES TAXATIONS D'OFFICE DANS LES COTISATIONS LIQUIDÉES

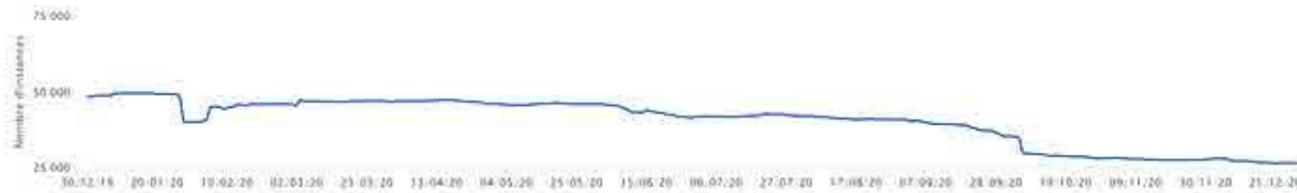
Evolutions 2020	WATT		NAIA	
	Entrées	Sorties	Entrées	Sorties
Domaines WATT				
1 - Immatriculation et gestion des données administratives	14 620	17 330	17 916	18 466
2 - Gestion des déclarations et affectation des paiements	15 701	18 780	2 437 495	2 466 613
3 - Recouvrement amiable et forcé	37 353	46 453	7 152	10 294
4 - Contrôle	407	591	0	0
6 - Gestion comptable	0	0	22 535	22 439
8 - Logistique	4 103	4 103	0	0
10 - Pilotage et information	13 005	16 182	21 052	17 033

Source: Pilotage

PLAN D'ACTIONS STOCKS :

La mise en place des actions de traitement de stocks (Watt et Coala) ont permis de réduire de 41 440 unités, le stock de courriers à traiter sur l'année 2020 (WATT). Par ailleurs, le nombre d'anomalies administratives et déclaratives ont-elles diminué de 28 695 unités.

Les opérations de résorption des stocks se poursuivent sur l'année 2021. Elles concernent l'ensemble des services de la DRC.



Données de synthèse du 01 janvier 2020 au 31 décembre 2020

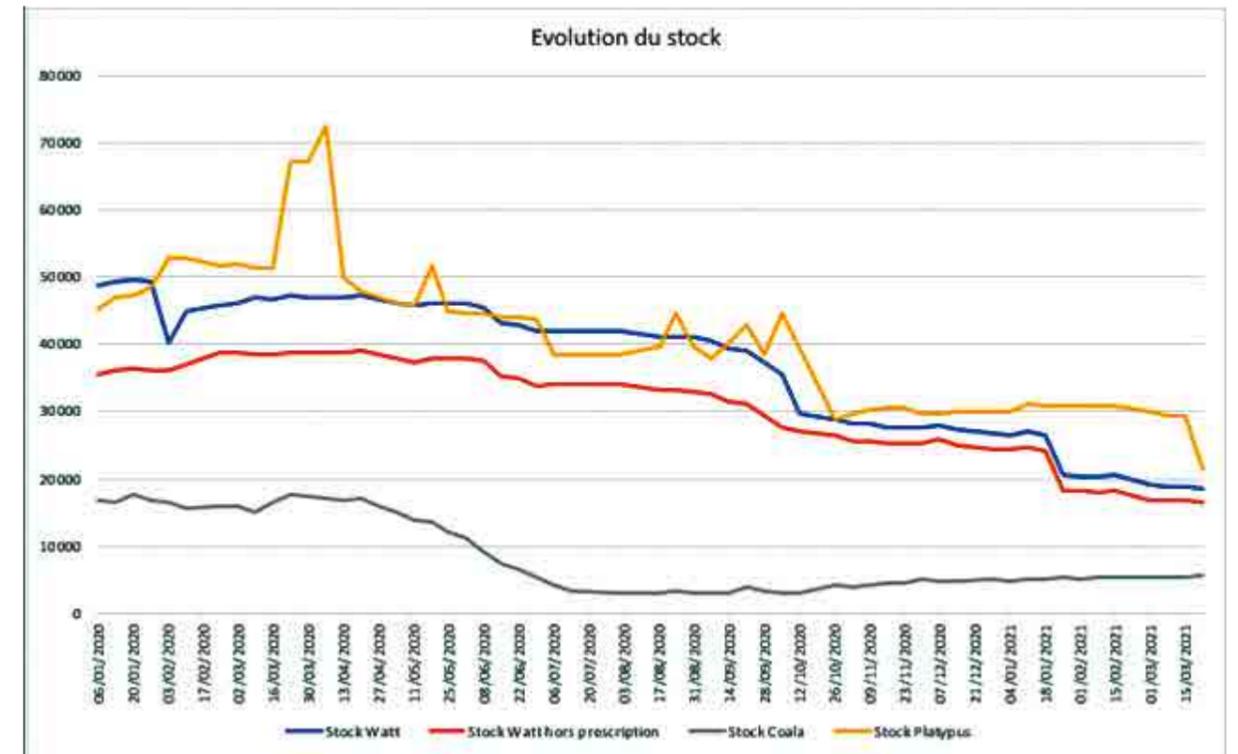
Circuits	Stock initial	Entrées	Sorties	Stock final	Poids dans le stock (%)	Doit stock à traiter	Stock période précédente	Ancienneté moyenne des instances	% du stock > 60 jours	Délai moyen traitement	% d'instances traitées < 30 jours
Total traité par ma région	48 495	111 918	155 964	28 430	100,00	21 027	-45,52	242,56	72,11	129,31	40,80
10 - Pilotage et information	5 164	13 005	16 182	3 997	7,52	1 975	-61,52	224,21	32,24	192,59	46,37
1 - Immatriculation et gestion des données administratives	2 483	34 630	17 330	773	2,93	765	-77,61	98,95	45,67	77,51	65,34
2 - Gestion des déclarations et affectation des paiements	5 531	15 701	18 780	4 442	9,24	2 019	-55,77	205,07	58,71	113,43	54,34
3 - Recouvrement amiable et forcé	28 329	37 353	46 453	19 229	72,78	19 112	-32,12	265,25	81,84	153,77	13,68
4 - Contrôle	415	407	591	221	0,87	215	-44,34	297,55	26,58	95,97	48,39
8 - Logistique	0	4 103	4 103	0	0,00	0	NC	NC	NC	331,83	4,24
AUTRE -	5 583	28 732	32 537	1 728	6,65	1 751	-68,51	123,09	50,63	74,74	60,36

La gestion du stock de crédits a également mobilisé les équipes.

Le volume des crédits RG et ACT ont diminué respectivement de :

- 2.1 millions pour les comptes RG
- 5.4 millions pour les comptes ACT.

Pour autant, le volume des écarts positifs sur les comptes reste important : 48.5 millions d'euros RG/ACT.



Évolution des crédits (en millions d'euros)

	Volume des crédits / RG	Volume des crédits / ACT
2019	26.4	9.1
2020	234.3	3.7
évolution	-2.1	-5.4

Catégories	CAF à échoir		CAF échus		CAV		CAV		Total crédits				
	Nombre de crédits	Montant	Nombre de crédits	Montant	Nombre de crédits	Montant	Nombre de crédits	Montant	Nombre de comptes	Nombre de crédits	% d'évolution année précédente	Montant	% d'évolution année précédente
Total du stock de ma région	4 237	16 217 811,28	31 542	16 791 899,24	19 055	13 443 170,20	2 835	2 050 216,38	21 453	57 709	0,97	48 503 097,10	12,46
1-REGIME GENERAL	201	6 511 779,77	12 640	9 640 141,93	8 322	8 190 306,41	0	0,00	8 118	21 564	-7,00	24 342 228,11	-8,06

MISE EN PLACE DES MESURES COVID :

Suite à l'arrêt des poursuites contentieuses en mars 2020, le Recouvrement a mis en place les dispositions nationales relatives aux mesures de crises. Elles sont cadrées par :

- La Loi n° 2020-935 du 30/07/2020 – Article 65 (LFR3)
- La loi n° 2020-1576 du 14/12/2020 – Article 9 (LF2021).

Pour les employeurs :

- Possibilité de report des cotisations pour les employeurs en difficulté,
- Exonérations et Aide au paiement COVID 19,
- Délais crise,
- Dispositif de remise de dette.

Pour les travailleurs indépendants :

- Des modalités particulières pour le paiement des cotisations,
- Les dispositifs d'aide :
 - L'aide financière exceptionnelle COVID (AFE COVID)
 - L'aide aux cotisants en difficultés (ACED)
- Dispositif de réductions de cotisations,
- Echelonnement des cotisations dues,
- Dispositif de remise de dette.

LE CONTENTIEUX

LES FAITS MARQUANTS :

- Le transfert de la gestion des Travailleurs Indépendants vers la CGSS depuis janvier 2020
- La suppression de l'obligation de présentation des dossiers ANV devant la Commission de Recours Amiable
- La Sécurisation juridique des lettres d'observations et réponses à contestation.

Les procédures collectives :

- Les assignations à l'initiative de la branche : En raison de l'arrêt des poursuites lié à la pandémie, l'Urssaf Guadeloupe n'a pas enclenché de procédure d'assignation en 2020.

- Les cotisants en difficultés :

- En 2020 la CGSS a enregistré en matière de procédure collective :
 - 183 déclarations de créances toutes procédures confondues : plan de sauvegarde, redressements

judiciaires, liquidations judiciaires

- 96 Plans de Continuation
- 2 890 moratoires enregistrés
- 5 635 demandes de remises traitées

Activité de la CRA (Commission de recours amiable)

La CRA a tenu 7 séances pour l'année 2020 :

- 72 dossiers de contestations pour un montant total examiné de 2.614.279,86 €

Les Admissions en Non Valeur (ANV)

Le décret du 03/07/2020 n° 2020-852 abroge le passage en CRA des dossiers à admettre en ANV. En conséquence depuis juillet 2020 les dossiers sont instruits par les gestionnaires puis soumis à l'ordonnateur (Directrice du Recouvrement) et à la Comptabilité (Directeur financier).

EN CHIFFRES...

Suivi des ANV en 2020

BILAN ANV 2020			
Motif réglementaire	Code V2	Total exercice 2020	
		Nombre	Montant
Insolvabilité du débiteur	11	32	1 080 513,26 €
Disparition du débiteur sans actifs saisissables	12	8	869 245,51 €
Décès du débiteur sans actifs saisissables	13	3	41 685,51 €
Liquidation judiciaire clôturée pour insuffisance d'actifs	14	128	5 857 486,26 €
TOTAL		171	7 848 930,54 €

SUIVI DES INDICATEURS BASE RECOURS EN 2020

Taux de recours année 2020		
Eléments	DCF	DRC
Taux nombre de structure	91,10%	92,8%
Taux montant enjeu financier	98,00%	98,6%

Sur l'année 2020 :

- 9 Audiences TASS se sont tenues pour l'examen de 340 dossiers.
- 10 lettres d'observations et 3 dossiers LCTI ont été sécurisées pour un montant de 3.9 millions d'euros.

Le nombre de LO et de RAC sécurisées est en forte baisse par rapport à l'année 2019. Cette baisse se justifie par la crise sanitaire qui a eu des conséquences sur le nombre d'actions de contrôle ainsi que les enjeux financiers. Ainsi, le nombre de sécurisation juridique se trouve forcément impacté sur l'année.

SUIVI DES LITIGES

Les litiges gérés via l'outil RECOURS sont de deux ordres :

- les recours devant le TGI Pôle Social, suite à signification de contraintes.
- les recours devant la CRA pour contestation de Mise en Demeure, contestations ACCRE, contestations suite à redressement par le Contrôle Employeur.

La cible fixée du taux de validation par l'agence comptable est de 100% sur l'ensemble des montants contestés réglés.

Les éléments pris en compte par la DCF sont les suivants :

1. Les recours en saisi
2. Les recours en invalidé
3. Les recours à revalider

LES AUDIENCES TASS

Le premier semestre 2020 a été très singulier. En effet, cette période a été marquée par le mouvement social des avocats au courant du premier trimestre, suivi de la crise sanitaire liée à la Covid-19.

Cependant, la continuité de l'activité a été assurée pendant la période critique (mise en place du travail à distance, rédaction et notification des conclusions aux parties, dépôt des dossiers aux greffes...).

Au 1^{er} janvier 2020, le pôle social du Tribunal de Grande Instance est devenu le pôle social du Tribunal Judiciaire.

Par ailleurs, la Loi de Finance de la Sécurité Sociale pour 2018 annonçait que le Régime Social des Indépendants serait progressivement adossé au Régime Général.

La réforme prenait donc effet le 1^{er} janvier 2018 et s'est achevée, après une période transitoire de 2 ans au 31 décembre 2019.

Depuis 1^{er} janvier 2020, les audieniers ont repris la gestion des affaires impliquant les cotisants anciennement affiliés au RSI/SSI devant les différentes juridictions.

Sur l'année 2020

9 Audiences TASS se sont tenues pour l'examen de 340 dossiers.

On constate une nette diminution due essentiellement au fait que la CGSS ait suspendu l'envoi de contraintes.

LES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE (MÉTIER, RH,)

- Intégration de 5 collègues de l'ex CLDSSI au 1^{er} janvier 2020
- Entrée en formation CQP MO pour le responsable d'unité de l'accueil
- Fin d'affectation pour les 5 CDD longs en août 2020
- Intégration d'un contrat d'avenir de l'accueil RG pour promouvoir la dématérialisation et accompagner les cotisants à utiliser les services en ligne

LES DONNÉES D'ACTIVITÉS COMMENTÉES

La relation cotisants TI

- Le nombre de cotisants TI reçus au sein de l'accueil en 2020 est en diminution

	Accueil physique tout venant *	Accueil sur rendez vous**	Observations
janv-20	2340	45	Accueil tout-venant avant le confinement
févr-20	1858	52	
mars-20	1069	16	
avr-20	0	26	Traitement par mail en télétravail
mai-20	0	220	
juin-20	0	33	Reprise sur site le 06 juillet 2020 en Accueil téléphonique sur RDV Alternance de télétravail et de présentiel
juil-20	22	67	
août-20	26	181	
sept-20	27	317	
oct-20	41	323	
nov-20	75	393	
déc-20	47	254	
TOTAL	5505	1927	
	TOTAL 2020	7432	

*Nb cotisants qui sont présentés spontanément à l'accueil de Jarry dont la demande a été traitée au pré-accueil (attestation, relevé de dettes...)

**Nb de demandes de rdv traitées par mail ou tél via WATT = Rubrique accueil sur RDV

Accueil physique tout-venant

Jusqu'au mois de mars 2020, les cotisants étaient reçus comme suit :

L'accueil était tout venant le matin et l'après-midi sur rendez-vous pour les cotisants reçus sur rendez-vous ou pour les dossiers plus complexes.

A compter de juillet 2020, les cotisants qui se présentaient spontanément et qui avaient besoin d'un relevé de dettes ou d'une attestation que l'on pouvait délivrer de suite ont été reçus sans fixer un RDV.

Accueil sur RDV

A compter du mois d'avril 2020, traitement des demandes reçues via le compte en ligne du cotisant pendant le confinement jusqu'au retour sur site en juillet 2020.

A compter de la réouverture de l'accueil, seuls des rendez-vous téléphoniques sont assurés.

- Le taux paiement de dématérialisé de TI

• Le taux de dématérialisation des paiements des TI

		2019			2020				Cible COG 2020	
		Numérateur	Dénominateur	Taux	Numérateur	Dénominateur	Taux	Evolution		Part des comptes restant à dématérialiser*
Professions libérales	Micro entrepreneurs (ME)	239 973	256 553	93,54%	225 396	232 443	96,97%	+3,43 pt	3,54%	Cible atteinte
	Praticiens Auxiliaires Médicaux (PAM)	0	0		375 941	384 656	97,73%		4,38%	
	Hors ME, PAM	639 575	679 914	94,07%	354 362	378 026	93,74%	-0,33 pt	11,89%	
	Total	879 548	936 467	93,92%	955 699	995 125	96,04%	+2,12 pt	19,82%	
Total Hors PAM	879 548	936 467	93,92%	579 758	610 469	94,97%	+1,05 pt	15,44%		
Artisans commerçants	Micro entrepreneurs (ME)	734 544	842 371	87,20%	926 357	977 522	94,77%	+7,57 pt	25,72%	
	Hors ME	961 316	1 102 790	87,17%	899 094	1 007 446	89,24%	+2,07 pt	54,46%	
	Total	1 695 860	1 945 161	87,18%	1 825 451	1 984 968	91,96%	+4,78 pt	80,18%	
Global	Micro entrepreneurs (ME)	974 517	1 098 924	88,68%	1 151 753	1 209 965	95,19%	+6,51 pt	29,26%	
	Praticiens Auxiliaires Médicaux (PAM)	0	0		375 941	384 656	97,73%		4,38%	
	Hors ME	1 600 891	1 782 704	89,80%	1 629 397	1 770 128	92,05%	+2,25 pt	70,74%	
	Total	2 575 408	2 881 628	89,37%	2 781 150	2 980 093	93,32%	+3,95 pt	100,00%	
	Total Hors PAM	2 575 408	2 881 628	89,37%	2 405 209	2 595 437	92,67%	+3,30 pt	95,62%	

* Part des comptes restant à dématérialiser = nombre de comptes non dématérialisés de la sous catégorie divisée par le nombre total de comptes non dématérialisés de la catégorie

Source : TDB nationaux

Les résultats de l'indicateur CPG

Région	Résultats fin 2019	Seuil 2020 (Cible CPG 2020)	Cible fin 2020
Guadeloupe	63.10	59.09%	63.25%

Pour l'année 2020, l'indicateur Taux de dématérialisation des paiements des TI a été atteint.

En effet, la cible CPG 2020 était de 59,09%, le résultat obtenu est de 67,60%.

Dans le cadre de la crise COVID-19, les paiements dématérialisés ont été privilégiés pour les cotisants qui souhaitaient et qui avaient la possibilité d'effectuer des versements.

Le taux de dématérialisation du mois de décembre 2020 est en progression de 4,49 points par rapport à décembre 2019.

Pour mener à bien leurs démarches, rentrer en contact avec la Direction du recouvrement et effectuer leurs paiements, les cotisants ont été orientés vers les sites en ligne :

- www.secu-independants.fr
- www.urssaf.fr
- www.autoentrepreneur.urssaf.fr

LA GESTION DE LA CRISE COVID POUR LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (TI)

Gestion des échéances TI

Compte tenu de la crise sanitaire liée au COVID-19, les dispositifs suivants ont été appliqués :

- Un report du paiement des échéances du 20 mars au 20 août 2020
- Un lissage de ces échéances sur les échéances de septembre à décembre 2020
- L'application d'office d'un revenu estimé 2020 basé sur l'assiette des cotisations provisionnelles 2020 diminuée de 50 % dans le cas général
- L'absence de calcul des majorations de retard ou pénalités depuis mars 2020
- La reprise du paiement des cotisations, à compter de l'échéance du 5 septembre 2020 pour les échéances mensuelles
- La suspension à compter du mois d'octobre (échéances des 05 et 20) pour les discothèques et les secteurs d'activités suivants :

56.10B	Cafétérias et autres libres-services
56.10C	Restauration de type rapide
56.29A	Restauration collective sous contrat
56.29B	Autres services de restauration n.c.a.
56.30Z	Débits de boissons
92.00Z	Organisation de jeux de hasard et d'argent
93.12Z	Activités de clubs de sports
93.13Z	Activités des centres de culture physique
93.29Z	Autres activités récréatives et de loisirs

situés dans les zones d'alerte maximale ou zones concernées par le couvre-feu ce qui était le cas de la Guadeloupe.

- Les mesures de suspension du prélèvement des échéances de cotisations concernent les mois de novembre et décembre pour l'ensemble des

territoires français sauf la Réunion et la Guyane. Toutefois, les travailleurs indépendants qui en avaient la possibilité ont été invités à payer tout ou partie de leurs cotisations par virement ou par chèque.

Gestion des délais de paiement TI

Les paiements effectués dans le cadre d'échéancier précédemment mis en place par prélèvement ont été interrompus ; ceux effectués par chèque, virement ou télépaiement ont été maintenus.

L'AFE COVID

L'action sociale TI est un processus partagé avec la DRPPS.

La Direction du recouvrement a instruit les dossiers d'aide envoyés par les cotisants dans le cadre du dispositif d'aide financière exceptionnelle (AFE) COVID 19 et de l'ACED (aide aux cotisants en difficultés).

Objectifs de ces aides :

- AFE Covid 19
Aider le travailleur indépendant à résoudre une difficulté exceptionnelle et ponctuelle dans le cadre de la crise sanitaire.
- ACED
Prendre en charge totalement ou partiellement les contributions et cotisations sociales personnelles, en cas de difficultés ponctuelles afin de favoriser la poursuite d'activité d'entreprises viables.

Nombre de dossiers reçus et traités pour l'AFE Covid 19 et l'ACED

Instances Watt traitées par ma région déclinées par circuit sur la période du 01 janvier 2020 au 31 décembre 2020. Comptabilisation de tous les mouvements d'affaires.

Circuit - Niveau 2	Stock initial	Entrées	Sorties	Stock final	dont stock à traité
Total traité par ma région	0	4 564	4 055	509	509
102234COVID - Aide Covid19	0	2 907	2 766	141	141
ASS_GENERIQUE - Demande action sanitaire et sociale	0	1 657	1 289	368	368

FENETRE SUR LE GROUPE CFE/EPM



Pour rappel le CFE de l'URSSAF a pour mission de simplifier les démarches administratives d'une personne physique relevant de sa compétence en matière de création, de modification ou de cessation d'activité.

Une seule déclaration est effectuée pour l'ensemble des organismes concernés (INSEE, IMPOTS, CAISSE DE VIEILLESSE/MALDIE ...). Il est également chargé de la mise à jour administrative dans notre base V2.

En déclinaison du CPG, le CFE de l'Urssaf est parti dans une démarche d'incitation à la dématérialisation concernant toute demande en matière de création, de modification et de radiation d'activité concernant ces ressortissants en les dirigeant systématiquement vers le site www.cfe-urssaf.fr ou sur le site www.lautoentrepreneur.fr.

Le groupe EPM est chargé de procéder à toutes les demandes en matière d'affiliation, de radiation de compte relevant de sa compétence, et de procéder également à la saisie de toutes les opérations comptables relevant de la catégorie EPM.

A ce jour, l'ensemble des documents destinés au CFE et au groupe EPM sont dématérialisés et indexés dans les outils cités précédemment.

LES FAITS MARQUANTS :

- Depuis le 4^{ème} trimestre 2019 jusqu'en décembre 2020 préparation avec l'Acoss du basculement des comptes EPM (emplois directs) vers le CESU
- Mise en place par le national d'un Sharepoint pour analyse et traitement des demandes d'indemnisation chômage partiel DOM pour les EPM (juillet 2020)
- Dématérialisation des journaux EDI-CFE dans NAIA en septembre 2020
- Arrivée de 3 CDD en septembre 2020 (2 CFE et 1 EPM)
- Radiation de masse de comptes emplois directs EPM par le traitement TX50 (+ de 1500 comptes concernés)
- Présentation du projet Guichet Unique en décembre 2020 (le CFE s'est positionné en tant que volontaire pour participer au test)

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE :

Organisation du télétravail :

- Préparation des journées-types en fonction des profils en attendant que les télétravailleurs soient opérationnels (Mars 2020)
- Présentation aux collaborateurs opérationnels des fiches journées type CFE et EPM
- Dotation en ordinateur portable par la CGSS à 3 collaborateurs (2 CFE et 1 EPM)

Impact suite COVID 19 :

- Délai de conservation des liasses CFE INTERNET de 30 jours supprimé
- Annulation des prélèvements pour les adhérents TESE/CEA (Mars 2020)
- Participation au moins 1x/sem aux audio avec le national pour la bascule des comptes EPM vers CESU
- Traitement des demandes d'indemnisations chômage partiel suite COVID pour la catégorie 4
- Accompagnement pendant la période d'août à Septembre de la mission nationale par David ESCALIER.

LE BILAN DES INDICATEURS DE PERFORMANCES POUR L'ANNÉE

Le CFE est le garant des informations administratives enregistrées dans la V2, et doit dans un délai de 15 jours procéder à toutes les mises à jour nécessaires en termes d'affiliation, modification et radiation de compte RG afin de minorer le volume des rejets déclaratifs et optimiser l'acceptabilité de la DSN lors de son dépôt.

L'objectif pour le taux d'affaire pour les demandes d'immatriculation, modification et radiation de comptes traitées sous 15 jours calendaires (hors délais d'attente) est de 55.53%.

Depuis février 2019, l'indicateur est maîtrisé car le résultat par mois est largement supérieur à l'objectif CPG de l'année.

Au 31/12/2020, la cible a été largement atteinte (source SIDERAL)

Indicateur	Champ	Résultat	Evol an	Evol Mens	Cible annuelle
Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	RG/ACT	66,24%	8,22 pts	1,54 pts	55,53%

LES PERSPECTIVES POUR 2021 (CHANTIERS IMPACTANT L'ACTIVITÉ) :

- L'offre aux particuliers employeurs CESU
- Le basculement des comptes EPM (associations mandataires) ouverts en V2 vers le CESU pour le 2^{ème} trimestre 2021,
- Le traitement des anomalies des liasses en provenance du guichet unique.

LE CONTROLE EMPLOYEURS

LES FAITS MARQUANTS :

La crise sanitaire (Covid) et économique débutée en 2020 a nécessité une approche adaptée et impacte très fortement la planification tant du point de vue de la réalisation des contrôles (évolutive au regard de la cotation des entreprises sur leur caractère de fragilité, distanciel renforcé, temps de contrôle allongés, travaux de la commission régionale appelée à statuer sur les changements de statuts fragiles/non fragiles) que de plusieurs autres facteurs (déploiement massif du travail à distance, évolution des rituels individuels et collectifs, gestion des inquiétudes des agents et des cotisants etc.).

En matière de ressources humaines, il faut noter le départ de Fabienne FLEURIVAL (manager de secteur) et l'arrivée en remplacement de Gilbert SAINT-LOUIS. Il a été procédé au recrutement de 2 élèves inspecteurs de la 54^{ème} promotion avec une formation suivie en distanciel compte tenu de la crise sanitaire et un départ à la retraite.

Enfin le service contrôle a procédé au recrutement de deux élèves inspecteurs LCTI afin de créer à terme un service dédié à ce type de contrôle.

CHIFFRES CLÉS EN 2020

		Résultat 2020	"Progres- sion Men- suelle 202012 / 202011"	"Evol. 202012 / 201912"	Résultats cu- mulés COG (201801- 202012)	Cible 2020	Alerte
"Taux de couverture du fichier (110, 112, 113, 117, 118, 119, 120, 122, 123, 130, 132, 133, 143, 144) [+ les actions 145 à partir de l'année 2020]"	C CPG	2,24%	+ 0,2 pts	- 3,10 pts	13,44%	21,00%	0
Taux de couverture du fichier (y compris actions 145)	C COG	2,24%	+ 0,2 pts	- 3,10 pts	13,44%		
Taux de couverture coeur de métier (hors 132, 143, 144, 145)	S CPG	1,39%	+ 0,1 pts	- 2,39 pts	9,24%		

RÉSULTATS DU CONTRÔLE EMPLOYEURS

		Résultat 2020	"Progres- sion Men- suelle 202012 / 202011"	"Evol. 202012 / 201912"	Résultats cu- mulés COG (201801- 202012)	Cible 2020	Alerte
Taux de redressement des cotisations contrôlées CCA (110, 112, 113, 117, 118, 119)		18,41%	- 0,2 pts	+ 10,45 pts	11,37%		
"Taux de redressement des cotisations contrôlées CCA (110, 112, 113, 117, 118, 119) TPE-PME RG"	C CPG	17,92%	- 0,3 pts	+ 9,88 pts		5,00%	0
Poids des restitutions (110, 112, 113, ..., 119) et CPA (120, 122, 123)		20,29%	- 0,3 pts	+ 4,88 pts	17,50%		
Fréquence des régularisations CCA (110, 112, 117, 118, 119)		77,00%	+ 2,3 pts	- 8,16 pts	80,41%		
Fréquence des régularisations des contrôles sur pièces (123)		10,17%	- 0,5 pts	- 1,62 pts	12,45%		

Des indicateurs globalement satisfaisants : mieux que l'année d'avant (2019) pour tous les indicateurs sauf fréquences et régularisations CCA et CPAP (dû à la crise, moins de contrôles)

TOP 10 CHEF DE REDRESSEMENT

Chefs de redressement	Restitutions			"Evol. 202012 / 201912"
	Résultat 2019	Décembre 2019	Décembre 2020	
369 - REDUCTION FILLON	291 329	291 329	366 975	+ 26,0%
376 - OUTREMER : LODEOM	281 656	281 656	1 270 106	+ 350,9%
36B - REDUCTION DU TAUX DE LA COTISATION AF SUR LES BAS SALAIRES	244 166	244 166	56 192	- 77,0%
711 - VT ASSIETTE ET/OU ASSUJETTISSEMENT	132 197	132 197	6 851	- 94,8%
759 - AUTRES CONTRIBUTIONS	39 617	39 617	0	- 100,0%
741 - CSG CRDS ASSIETTE	39 572	39 572	54	- 99,9%
23 - ERREURS DIVERSES DE TAUX (SAUF TAUX REDUITS ET VERSEMENTS ANNEXES)	33 927	33 927	0	- 100,0%
338 - AUTRES CONTRATS AVEC AIDE	33 469	33 469	1 774	- 94,7%
757 - FORFAIT SOCIAL	29 516	29 516	4 485	- 84,8%
422 - IJSS SOUMISES A TORT	29 341	29 341	0	- 100,0%

La comparaison à 2019 et l'évolution 2020 ne sont pas pertinentes par rapport à la situation de crise : l'indicateur restitution a été en forte progression globalement par rapport à l'effet de la restitution Lodéom.



FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE :

Dans le cadre du PCA les différents collaborateurs du contrôle ont été mobilisés sur des activités d'entraide aux différents services. Cette mobilisation a permis d'être au service de la collectivité pendant la période de crise mais a aussi permis de décroisonner le service contrôle en travaillant sur des actions inhabituelles.

CONCLUSION

En définitive cette année 2020 aura été une année riche en événements, notamment avec l'arrivée d'un nouvel agent de direction.

Une année marquée par une crise sanitaire sans précédent et en termes de résultats par une forte baisse des stocks grâce entre autres à un pilotage en mode PCA qui s'est révélé très efficace.

Dans sa volonté d'atteindre ces objectifs stratégiques et pour répondre aux nouvelles évolutions d'organisation du travail (dématérialisation, fiabilisation, nouveaux outils, extension du périmètre du recouvrement), la Direction du Recouvrement de la CGSS de Guadeloupe va poursuivre le projet d'organisation initié en 2017 et interrompu en 2019, en capitalisant sur les actions déjà engagées.

Ceci répond à une volonté collective de changement au sein de la Direction.

L'agence centrale est en attente que l'Urssaf de la Guadeloupe assure pleinement toutes ses missions et remonte son niveau de performance.

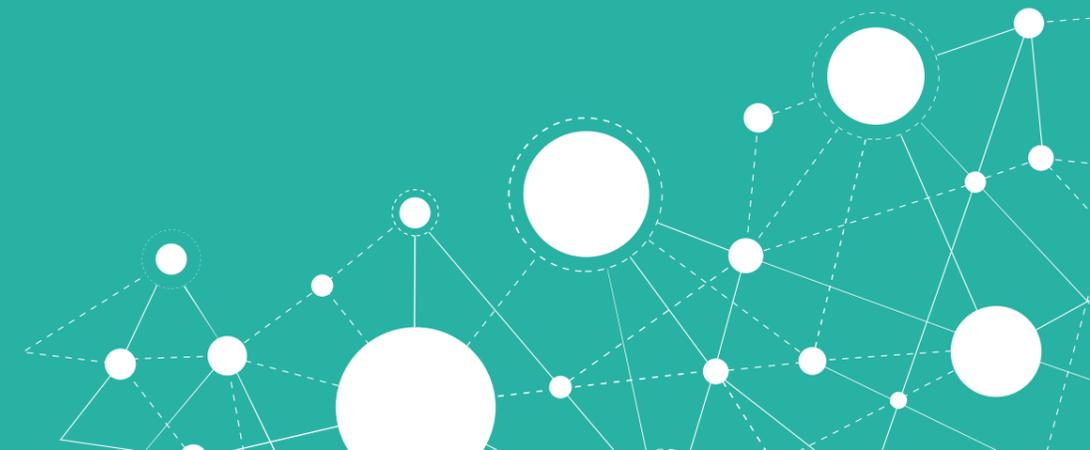
Les travaux engagés et réalisés pendant l'année 2020 sur la gestion des stocks, la mise en œuvre de plans d'actions suite aux observations des audits ont permis aux auditeurs de retenir pour nos comptes 2020 « une validation avec observations et corrections ».

Pour mémoire, l'opinion formulée au titre des comptes annuels de 2019 était un refus de validation.





SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES



FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

Depuis le 01 Avril 2016, la Direction de l'Administration Générale a été réorganisée et renommée : DAG/RH, afin de recentrer les Ressources Humaines au sein de cette branche.

La structure de la Direction se décline comme suit :

- un Agent de Direction et une Assistante de Direction ;
- une cellule Développement Durable ;
- une psychologue et une Assistante ;
- un service des Relations Sociales.
- la Formation Professionnelle.

■ de Deux départements :

■ **Département Gestion des Ressources Humaines, (DGRH)**, qui regroupe les services suivants :

- la Coordination RH,
- la Prospective RH, la Gestion du Personnel ;

■ **Département Santé Qualité de Vie au Travail, (DSQVT)**

- une Conseillère au travail
- un service Santé au travail ;
- un service Qualité de Vie au travail ;

L'année 2020 s'est traduite par une activité fortement impacté par le contexte sanitaire en lien à la COVID 19, tant sur l'organisation du travail que sur l'activité des différents services de la Direction.

Ce contexte sanitaire a généré à la sortie du confinement, de nouvelles dispositions pour la prise en charge de dispositifs transitoires et évolutifs concernant aussi bien la gestion du présentisme, (recensement des agents présents sur site) que l'absentéisme et son incidence.

Effectif : 2 -

- 1 Agent de Direction ;
- 1 Assistante de Direction.

Au 31 Décembre 2020, l'effectif de la DAG/RH était de 87 agents.

L'activité des différents secteurs de la DAG/RH en 2020 est retracée comme suit :

DÉPARTEMENT GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : (DGRH)

Le département GRH s'articule autour de 3 entités dont les principales missions sont les suivantes :

Le service GAP en charge de l'administration du Personnel, de la liquidation de la paye et de la gestion de l'horaire Variable et du présentisme.

Le service Prospective RH chargé du recrutement en interne (VP) et externe, de l'actualisation des REC (Référentiels Emplois Compétences), de la gestion des demandes de mobilité et de mutation, du suivi de l'organigramme fonctionnel et de l'élaboration d'études prospectives sur les métiers.

Le service Coordination RH ayant pour mission d'assurer la coordination avec les autres services du département et l'interface avec le département Santé, Qualité de vie au travail et le chef de projet Développement Durable, pour les projets impactant les ressources humaines.

En mutualisation de ressources avec le service des budgets une assistante de direction.

Un référent Handicap chargé notamment d'assurer l'accompagnement personnalisé d'agents en situation de handicap, de mettre en place des actions de communication et de sensibilisation en interne.

LES FAITS MARQUANTS

Le contexte sanitaire a fortement impacté l'organisation du travail et l'activité des services et a généré à la sortie du confinement de nouvelles dispositions pour la prise en charge de dispositifs transitoires et évolutifs. Cela a concerné aussi bien la gestion du

présentisme (Recensement des agents présents sur site) que l'absentéisme et son incidence en matière d'indemnités journalières.

Il en a été de même pour le télétravail dont la montée en charge a été progressive, en lien avec l'équipement d'ordinateurs portables et d'accès VPN.

• Aide au Pilotage

Des travaux ont été réalisés dans ce cadre notamment :

- Suivi de l'audit de prise de fonctions du directeur sur certains axes
- Tableau de mobilité des cadres et agents des secteurs Production vers les fonctions supports sur 3 ans
- Analyse par branche des départs à la retraite pour la période CPG 2016-2022

• Recrutement et mobilité

La crise sanitaire a généré la création d'une Plate-forme pour le suivi des cas contact liés à la COVID 19 et dans le cadre du contact tracing on dénombre le recours important aux contrats à durée déterminée ; ce qui a impacté l'activité des services (recrutement, formalités administratives, contrats de travail et suivi des échéances).

Il s'est agi également de gérer :

- l'affectation du personnel de la TARIFICATION dont l'activité a été transférée au 1^{er} juillet 2020 à la CARSAT Rhône-Alpes (3 entretiens pour les agents concernés/ immersion...)
- les épreuves de sélection pour le recrutement de 2 inspecteurs du recouvrement LCTI et formalités d'assestement en lien avec L'ACOSS.

• Formalités Administratives

Le service GAP a eu à gérer l'impact du passage à PASSPORT sur l'organisation et la gestion des cartes sécurisées au regard du PROCESS RECRUTEMENT en termes notamment de délai en lien avec l'interface GRH et mettre en place une gestion fiabilisée des données pour permettre aux nouveaux embauchés de travailler.

Le dispositif PASSPORT concerne la gestion des habilitations dès le recrutement d'un agent pour lui assigner un profil métier et les habilitations associées pour l'accès aux applicatifs métiers. En parallèle il y a une opération de gestion et d'attribution de cartes permettant l'accès à ces habilitations. PASSPORT devrait remplacer à terme Accès Master pour la sécurité de connexion.

D'autres formalités ont été accomplies :

- Formalités administratives pour le déménagement des sites de BERGEVIN, BOISRIPAUX et Quartier de l'Hôtel de Ville,
- Création SIRET du nouveau bâtiment 4 L.

• SALAIRES / CHARGES / ET ACCESSOIRES DE PAYE

De nouvelles indemnités et primes ont été versées notamment :

- Le paiement de l'indemnité de télétravail, de la prime COVID et des heures supplémentaires résultant de la plate-forme CONTACT TRACING (PFCT) fonctionnant 7 jours sur 7 ainsi que la prime contact Tracing.

Il y a lieu de noter également :

- les Calculs et notifications du 1/10 ème de congés payés ;
- les calculs liées aux droits Constatés 2020 et Charges à payer ;
- Les mesures salariales sur les payes de novembre et décembre 2020 (cadre RMPP de 1.52%)
- MAJ du document recensant de façon nominative et exhaustive, par direction, les mesures salariales attribuées sur les 3 dernières années (Promotions; Points de Compétence) ;
- Mise en exergue des non attributaires depuis 3 ans et plus ;
- Analyse RH sur les demandes formulées ;

Transmission d'éléments de prise de décision pour le directeur au regard des argumentaires transmis.

• Evaluation

Bilan des entretiens professionnels à 6 ans (Initialement la date butoir était fixée au 31/12/2020 et a fait l'objet d'un report au 30/06/2021) ;

- Transmission par direction d'un état récapitulatif mettant en exergue les entretiens non réalisés ; Il convient de souligner que l'employeur encourt des pénalités en cas de non réalisations des entretiens.

• Actions de communication RH

- 1ère matinée RH sur la gestion du temps de travail « KELIO » à l'attention des managers au premier trimestre 2020.
- Animation d'une matinée RH-webinaire pour l'encadrement (2 sessions) sur les entretiens professionnels au troisième trimestre 2020.

• Climat Social

Dans le cadre d'un audit social diligenté par la direction : Transmission de divers documents RH actualisés et de tableaux sur les années 2016 à 2020 (effectifs, absentéisme Maladie/AT, salaires, heures supplémentaires...).

• Le Référent Handicap

Participation à un salon de recrutement virtuel dédié aux personnes en situation de handicap en coordination avec l'UCANSS. Les principaux avantages de cette participation étant les suivants :

- Représenter notre organisme dans une action interbranche d'envergure, tant sur le volet recrutement que communication ;
- Utiliser un levier d'action supplémentaire au service de la politique « handicap » de notre organisme ;
- Identifier et attirer des profils de travailleurs handicapés correspondants à nos besoins de recrutement, immédiats ou à moyen terme ;
- Constituer un vivier de profils compétents et en situation de handicap.

CHIFFRES CLES

ÉLÉMENT	Nombre / Montant
Contrats CDD	106
Contrats d'apprentissage	1
Contrats de professionnalisation	2
Contrat d'accompagnement PEC	néant
Volontaires Service civique	néant
Embauches en CDI dont titularisation de 12 CDD ex PEC (parcours emploi compétence)	47
Embauches par Intérim	22
Embauches par mutation	4
Départs de toute nature	37
Nombre de générateurs saisis en GRH	46 816
Montant TTC des IJ du personnel réintégré en paie	1 654 611.43 €
Courriers entrants GAP	4164
Courriers sortants GAP	1013
Courriers entrants PRH dont CV	1328
Vacances de postes diffusées	27
Demandes de mobilité reçues	25
Pourcentage d'Entretien prof réalisé	69%

EFFECTIF CGSS AU 31 DÉC. 2019

	Titulaires	Auxiliaires	Total
Femmes	698	11	709
Hommes	252	6	258
Total	950	17	967

GESTION DES FICHES RH *

Fiches RH reçues	95
Changement d'emploi	30
Changement d'affectation	55
Demande d'indemnité différentielle	6
Demande de détachement	4

NB : *De nombreux changements s'opèrent encore de manière informelle sans transmission du formulaire dédié.
(Fiches RH à transmettre au moins 1 mois à l'avance)

PSYCHOLOGUE CGSS

SES MISSIONS :

La mission du psychologue, quoique spécifique, participe entièrement aux enjeux majeurs de la CGSS, à savoir les nouveaux défis en matière de relations avec les usagers, d'intégration de nouveaux collaborateurs, à l'évolution des métiers de la production, cœur de métier historique de la sécurité sociale, des branches transverses...

Elle consiste à prendre en charge toutes les problématiques de travail de la fonction, en terme de suivi individuel ou collectif, notamment en appui en matière de recrutement, de conseil en mobilité professionnelle et d'orientation professionnelle, de prévention des risques psychosociaux notamment en termes de souffrance au travail, de harcèlement sexuel, de prévention des risques d'altération de santé mentale et physique et de suivis des agents dans le cadre du maintien dans l'emploi et de lutte contre l'absentéisme, d'analyse de climat social de l'entreprise...

Effectif total : 1 psychologue et 1 Assistante en Gestion Administrative Santé au Travail

LES FAITS MARQUANTS

PANDEMIE COVID 19 de par ses conséquences en termes d'augmentation des situations anxieuses et de l'aggravation de certaines difficultés, notamment des troubles psychiques.

Mise en œuvre de la cellule d'écoute du personnel pendant cette période encore en fonctionnement à ce jour.

Activités managériales avec la venue de l'assistante RH en santé au travail.

Modification de l'organisation de travail : Télétravail, réunions à distance, zoom et autres entraînant une modification de la prise en charge des agents ;

Plusieurs autres faits marquants ont eu lieu,

- Intervention auprès du management pendant une semaine « le management bienveillant en situation de crise sanitaire » lors de pré reprise des cadres après confinement, ayant eu beaucoup de retours positifs

- Droit d'alerte du 26 octobre 2020 : participation à l'enquête conjointe, versant employeur d'où de nombreuses écoutes collectives du personnel sur différents sites du département (Bergevin, PFS, agence client maladie, Bossant, QHV, Archives, DR-PPS) donnant lieu à des signalements divers et des écoutes individuelles

- Comité de suivi audit social

- Collaboration avec autres structures le Pôle emploi en matière de recrutement

- Participation aux recrutements en appui au processus et aide à la décision par passation de tests, analyses, bilans, entretiens de restitution aux candidats

- Participation à l'écoute collective des agents de la plateforme de service hors droit d'alerte, saisie du médecin du travail, visite des locaux, participation au plan PFS initié par la direction

- Mise en place de suivis individualisés d'agents et sélection de partenaires externes

Ces faits ont nécessité d'importantes interventions de groupes et individuelles ainsi qu'un travail de collaboration accru avec le management et les autres services RH, ainsi qu'avec des partenaires en interne collègues et managers. En externe, médecins, professionnels de santé

ACTIVITÉS 2020 :

- Ecoute d'agents et suivis psychologiques physiques et téléphoniques dans le cadre de prise en charge de souffrances au travail, troubles psychiques, conflits professionnels, accidents du travail, incivilités externes et internes, agressions, deuils, maladies en collaboration avec les équipes internes et si besoin par des consultants spécialisés externes;

- Mobilité : Elaboration de projets d'orientation professionnelle et de mobilité pour agents et cadres de l'organisme en adéquation avec les compétences recensées et les besoins de l'organisme ;

- Prévention de la désinsertion professionnelle : Entretiens agents en arrêt maladie, ou en risque désinsertion, échanges avec médecins et professionnels de santé, entretiens de retour à l'emploi pour les salariés de retour de longue maladie ;

- Passation de tests en appui au recrutement et à la mobilité professionnelle ;

- Projet Absentéisme Comprendre et agir : Chef de projet en binôme ;

- Participation aux différentes instances RH (CMDE...) travail pour des cas spécifiques avec le médecin du travail, l'infirmière, Le département santé au travail ;

- Participation à l'Instance de Veille ;

- Ecoute des agents dans le cadre de la mission de Référent Harcèlement Sexuel et Agissements sexistes.

CHIFFRES CLES

Pour ce qui concerne l'aspect chiffré, globalement une centaine agents toutes catégories confondues hors management ont pu bénéficier d'entretiens pour un total annuel de 594 entretiens de suivis psychologiques. Ces suivis ont été très réguliers pour certains. Certains agents en grande souffrance ont nécessité de plus de 200 heures d'écoute et de soutien psychologique pour l'année, les plus critiques ont eu des entretiens téléphoniques hors horaires

CGSS, d'autres ont été orientés vers la plateforme Proconsult, notamment lors du confinement. Des suivis externes ont été réalisés ainsi que des écoutes collectives. Une trentaine de tests réalisés tant au niveau du recrutement que des besoins des agents, nécessitant autant d'écoute et de restitution.

PERSPECTIVES 2020 -

Activité très dense et importante pour les agents et cadres compte tenu d'un impérieux besoin pour la CGSS, besoin accru avec la crise sanitaire. La CGSS a pu se doter d'outils et de tests pour réaliser les bilans psychologiques, notamment la sécurisation des recrutements par le TD12, l'intégration de nouveaux collaborateurs et de collaborateurs dans de nouvelles fonctions par le Sosie 2nd Génération, la mobilité par le MOTIVA.

D'autres perspectives peuvent alors être posées notamment la spécialisation par les bilans professionnels et la gestion des conflits en entreprise, l'analyse du climat social en terme de veille RH. La formation continue reste obligatoire pour la fonction.

SERVICE FORMATION PROFESSIONNELLE - (FP)

SES MISSIONS :

Garantir le développement des compétences des salariés en adéquation avec les besoins de compétence de la CGSS :

- Concevoir et suivre le plan de formation par la mise en œuvre des actions de formation.
- Promouvoir les différents dispositifs de formation auprès du personnel
- Faire de la formation professionnelle le levier de la politique RH
- Assurer l'accueil des stagiaires en entreprise.

Effectif total 6 : 1 responsable de service, 1 chargé de formation et 4 assistants RH

LES FAITS MARQUANTS

- Intégration d'une assistante RH CDD au 1 juillet 2020
- Mise en place des classes virtuelles
- Déploiement de Windows 10

BILAN PEDAGOGIQUE GLOBAL

	2018	2019	2020
Heures stagiaires	36 257	31 411	12 604
Nb de stagiaires	1346	1465	1043
Nb d'actions de formation	226	180	119
Nb de Personnes formées	549	596	559
Effectif au 31/12 (CDI/CDD)	966	919	937
% de l'effectif formé	56,83%	64,85%	59,65%

RÉPARTITION DES STAGIAIRES FORMÉS PAR SEXE

	Femmes	Hommes
2018	382	167
2019	453	143
2020	438	121

ACTIVITÉS 2020

	Effectif au 31/12/2020		Nombre de salariés en formation (tous dispositifs)		Nombre d'heures de formation (tous dispositifs)	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Employés (niveaux 1 à 4)	152	437	62	271	2 336,59	4 700,73
Cadres et professions intermédiaires (niveaux 5A à 7)	81	224	43	140	946,11	3462,79
Cadres stratégiques (niveaux 8 à 9)	11	20	10	20	320,33	498,66
Direction et cadres supérieurs	6	6	6	7	120	219,33
S/Total	250	687	121	438	3723,03	881,51
TOTAL	919		596		31 411	

		Hommes	Femmes	Total	% Hommes	% Femmes
PLAN	Salariés ayant bénéficié d'au moins 1 action de formation au titre du plan	216	702	918	24%	76%
	Heures de formation	3434,03	8 391,51	11825,54		
HORS-PLAN	Salariés ayant bénéficié d'au moins 1 action de formation	44	81	125	35%	65%
	Heures de formation	289	490	779		

BILAN FINANCIER

	Montant	Montant Pris en charge par OPCO	Montant Pris en charge par la CGSS
Coûts pédagogiques (tout dispositifs confondus)	285 624,70	116 295,25	183 839,71
Transport et hébergement	37 613,53		37 613,53
TOTAL	323 238, 23	116 295,25	210 909 ,98

CONCLUSION

L'année 2020 a été marquée par la gestion de la crise sanitaire ce qui a diminué fortement le nombre de départ en formation suite aux annulations. Cependant d'autres modalités pédagogiques ont été mises en place (classes virtuelles, formations en e-learning) pour assurer la montée en compétences des salariés. Les dépenses de formation ont diminué de moitié par rapport aux précédentes années.

ACTIVITÉ DU DÉPARTEMENT SANTÉ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (DSQVT)

SES MISSIONS :

- Conduire une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail pour tous les agents ;
- Mener des actions en vue de la préservation de la santé physique et mentale des salariés

Effectif :

Le Département est composé de 2 services :

- 1 -Le service Santé au Travail avec un effectif de 3 agents
- 2- Le service Qualité de Vie au Travail avec un effectif de 3 agents

LES FAITS MARQUANTS :

- Confinement à partir du 17 mars 2020 suite à la pandémie COVID 19,
- Reprise du travail le 11 Mai 2020
- Nomination d'un nouveau médecin du travail,
- Droit d'alerte pour DGI à la DRDS en Août 2020
- Droit d'alerte pour DGI des élus CSE de la CGT le 26 Octobre 2020 (BERGEVIN, QHV, BASSE-TERRE, ARCHIVES, PFS, BOISRIPEAUX) ;
- Nomination d'un Réfèrent COVID en septembre 2020
- Enquête BSI 2020 en septembre 2020
- Mise en œuvre du Télétravail transitoire
- Mise en place de la médiation au sein de la DRDS
- Mise en œuvre d'un Audit Social

L'année 2020 a été marquée par la gestion de la crise sanitaire au sein du DSQVT.

Plusieurs actions ont été mises en place :

- Mise à jour des Documents Uniques « Spécial CO-

VID » au nombre de 2 : fin mars Providence I, II, III
Autres centres et annexe septembre 2020

- Accompagnement sur Site du Responsable DSQVT des agents sur Site
- Accompagnement à la reprise des managers sur une semaine après le confinement en Mai 2020
- Diffusion de Webinaire Manager le déconfinement
- Nomination d'un Réfèrent COVID par la Direction au sein du Département
- Diffusion de diverses notes et directives en lien avec la gestion de la crise sanitaire, notamment une procédure de prise en charge d'un agent et de ses contacts
- Création d'une FAQ spéciale COVID
- Poursuite de l'évaluation des risques pour la mise à jour des DU malgré le contexte
- Accompagnement dans la mise en œuvre du Télétravail transitoire.

Le confinement général et, par la suite, le télétravail ont créé une situation d'isolement qui a eu pour incidence directe : un accroissement de la relation d'aide, au nombre de 450 en 2020 ; soit 170 de plus qu'en 2019.

Les agents étant moins présents sur site, on note une nette diminution des soins pluridisciplinaires : 60 soins pratiqués en 2020 contre 300 en 2019.

Les visites médicales au CIST, très peu nombreuses se sont déroulées en visio-conférence par ZOOM..

PERSPECTIVES

1. Pilotage du Plan Santé et Qualité de vie au travail de la CGSS

2. Création d'une cellule PDP
3. Nouvelle organisation des instances : Instance de veille, CMDE, PDP
4. Mettre en œuvre la prévention primaire et secondaire du RPS
5. Déployer les plans d'action d'amélioration des conditions de travail (PAPR, DU)

6. Négocier avec le CIST une nouvelle convention qui intègre les évolutions règlementaires de la médecine du travail et mettre en œuvre les entretiens infirmiers
7. Organiser la semaine de la QVT

LE SERVICE DES RELATIONS SOCIALES

SES MISSIONS :

Le service Relations Sociales a pour mission de conseiller, formuler des propositions et assister l'organisme dans la gestion des relations sociales (individuelles et collectives).

Il est l'interface entre la Direction, les organisations syndicales (Syndicats, Délégués syndicaux) et les Instances Représentatives du Personnel (IRP) : Délégation du Personnel, Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (C.S.S.C.T)

Les 5 piliers de nos missions :

1. Conseils auprès de la Direction de l'organisme
2. Conseil en Droit Social en interne
3. Accompagner à la présentation des différents projets ou chantiers sociaux
4. Relations avec les Instances Représentatives du Personnels (IRP)
5. Relations et négociations avec les partenaires sociaux

Rattaché au Directeur des Ressources Humaines (DRH), le service des relations sociales est en charge des instances représentatives du personnel et du dialogue social.

Au quotidien, il informe ces instances (à savoir la délégation du personnel, les syndicats, la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (C.S.S.C.T) ainsi que le Comité Social Economique (CSE)) des projets de l'organisme.

Il incombe au service de préparer les réunions de négociations avec ces différentes instances dans le respect de la législation et des différentes échéances annuelles obligatoires, le but étant d'aboutir à un accord qui deviendra une nouvelle norme sociale au sein de l'organisme.

L'objectif principal du service est d'éviter les tensions, de prévenir les conflits sociaux et de faire en sorte de maintenir un dialogue social harmonieux. Pour ce faire, il veille à la bonne mise en œuvre des accords conclus, mais aussi sur les pratiques et évolutions de la législation sociale au niveau du droit du travail et de la convention collective.

Effectif :

- 1 Responsable de Service
- 2 Juristes Spécialisées
- 1 Assistante Juridique
- 1 Secrétaire Spécialisée

LES FAITS MARQUANTS

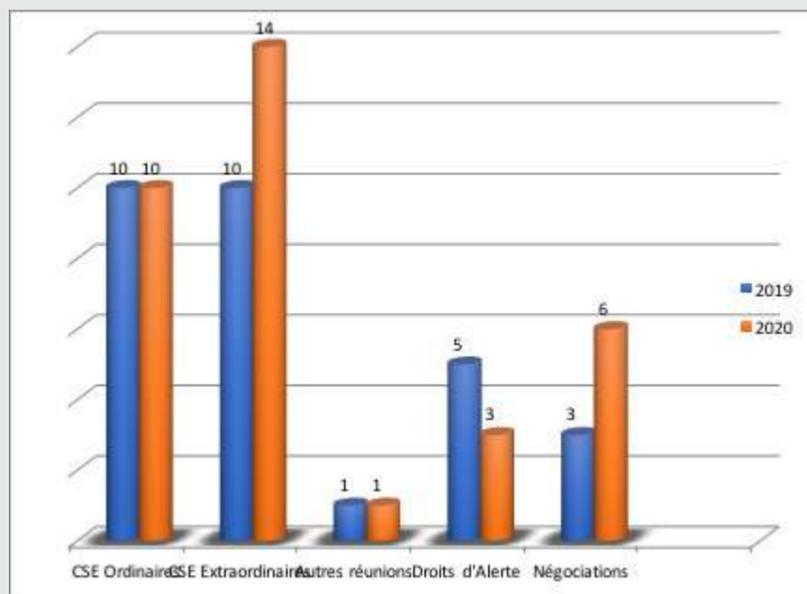
- Lancement Audit Interbranche ;
- Accord entreprise transitoire 06-01-2020 fonctionnement CSE ;
- Arrivée Mme CATTANI intervenante cabinet Syndex enquête CSE AT 16/09/2019 ;
- Ouverture nouveau cycle négociation P.A Préélectoral ;

- Cahiers revendications UNASS 16/01 ;
- Ouverture accord CSSCT 17/01 ;
- Arrivée d'une nouvelle collaboratrice, au poste d'assistante juridique au sein du service ;
- signalement de la CSSCT du 09.10.2020
- inscription sur le registre spécial « Danger Grave et Imminent », par la CGTG-CGSS le 26 Octobre 2020;
- Démarrage Audit social cabinets ODYSSEÉ/ELIOS du 5 novembre durant 25 à 30 semaines ;

- Réunion de négociation du 17 Novembre 2020 sur l'accord transitoire du 06 Janvier 2020 ;
- Organigramme général CGSS Note Dir 107-2020 ;
- Organigramme de la DRDS CSE du 10 décembre 2020 ;
- Résultats BSI 2020.

CHIFFRES CLES

ACTIVITES DU SERVICE DES RELATIONS SOCIALES



PERSPECTIVES

1. Renfort de l'effectif des Relations Sociales avec une Assistante Juridique ;
2. Optimiser l'organisation du service Relations Sociales :
 - Note d'organisation
 - Formaliser les procédures
 - Respecter les échanges et les délais.
3. Poursuivre le travail amorcé en 2020 :
 - Organisation et optimisation des services (délais et compétences juridiques) ;
 - Réactivité par rapport aux réponses apportées aux courriers.
4. Structuration du service ;
5. Gestion de la partie pré contentieuse des dossiers agents ;
6. Le suivi des heures de délégation ;

LE DEPARTEMENT LOGISTIQUE

SES MISSIONS :

- Mettre en œuvre à la CGSS, une gestion unifiée du courrier de sa réception à sa mise à disposition dans les branches métiers : Maladie, Retraite, Recouvrement via les outils de dématérialisation Diadème, Synergie, OPEX ;
- Suivre et maîtriser les objectifs et indicateurs du RNP GFE ;
- Affranchir le courrier des 4 branches ;
- Assurer le transport des courriers-colis entre les différents sites de la CGSS ;
- Gérer le Parc automobile de la CGSS ;

Effectif :

- L'effectif total du Département est de 31 agents ;
- 25 agents titulaires ;
- 5 personnes en situation de handicap et un 1 moniteur ;
- La répartition par sexe est de : 20 Femmes et 11 Hommes ;
- 13 femmes de l'effectif total sont âgées de 50 ans et plus ;
- 7 hommes sont âgés de 50 ans et plus ;
- La moyenne d'âge est de 34 ans pour les femmes et de 19 ans pour les hommes ;

- en télétravail
- en garde d'enfant de -16 ans
- en arrêt maladie-maternité
- * **Planification des activités :**
 - durant la période de confinement jusqu'à la mise en œuvre du Plan de Reprise des Activités -**PRA**- du Département Logistique

- Mission d'accompagnement du 08 au 11 septembre 2020– Objectifs :
 - Optimisation de l'organisation autour de l'OPEX1;
 - Appui à la réalisation du dossier d'opportunité de l'OPEX2

TRAVAUX MAJEURS RÉALISÉS :

- Mise à jour du Plan de Continuité d'Activité et du Plan de Reprise d'Activité du Département Logistique :
 - Préparation du dossier de réimplantation et d'aménagement des espaces dédiés au Courrier ;
 - Poursuite de la montée en compétences des agents sur toutes les activités et en particulier sur celles de la DRC.

LES FAITS MARQUANTS

- Mise en œuvre le 12/03/2020 du Plan de Continuité des Activités :

PCA - du Département Logistique en raison de la crise sanitaire liée à la COVID 19 ;

* Identification des activités :

- Prioritaires
- En gestion partielle
- Suspendues

* Identification du personnel :

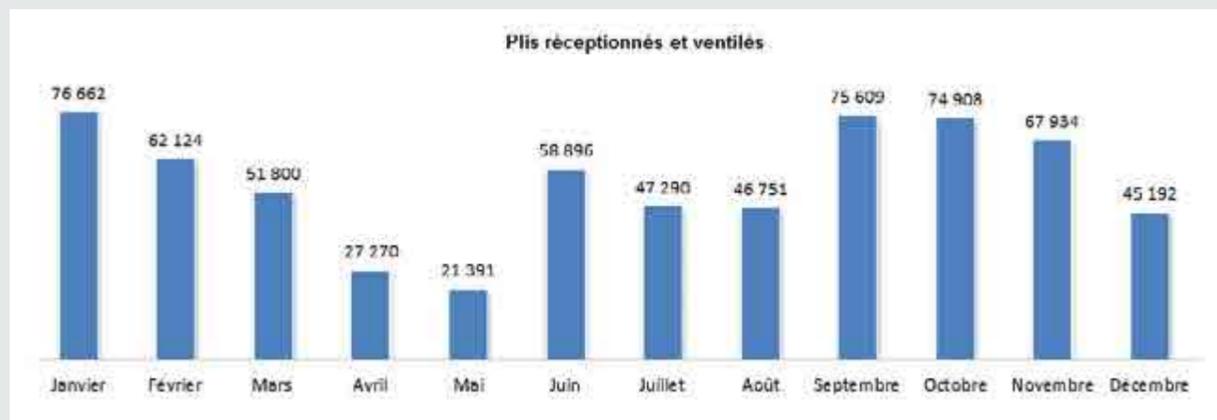
- en présentiel

CHIFFRES CLÉS

COURRIER ENTRANT

PLIS RÉCEPTIONNÉS ET VENTILÉS

655 827 Plis réceptionnés et ventilés

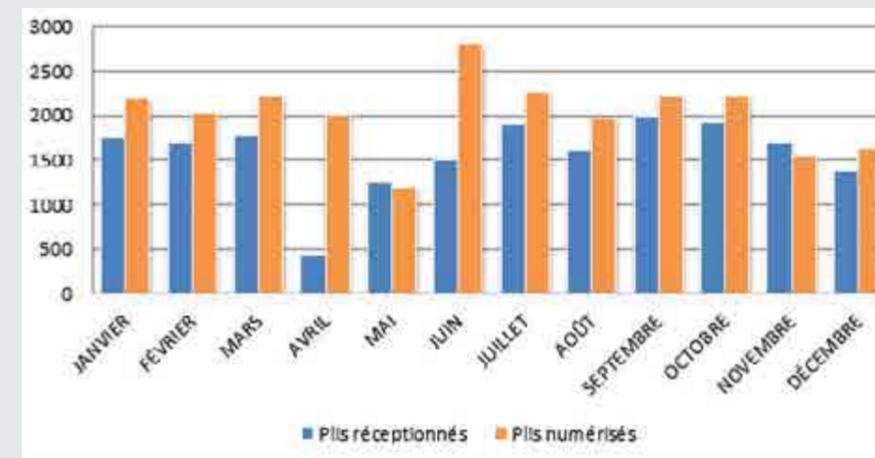
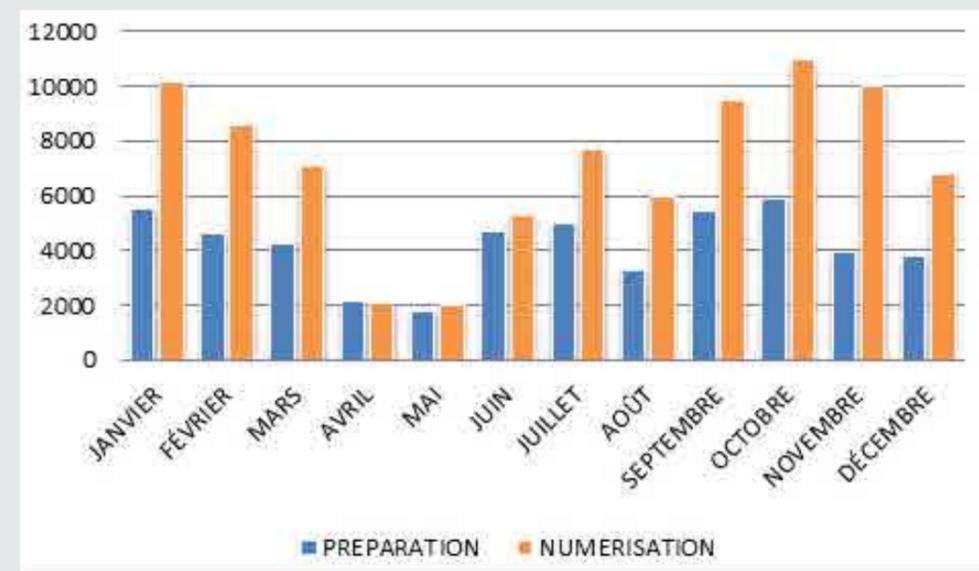


DIADÈME

50 599 Plis préparés et 86 301 Plis numérisés

OPEX – RETRAITE

18 713 Plis réceptionnés et 24 388 Plis numérisés



OPEX - RECOUVREMENT

Pas de données chiffrées

La réception, le tri et la préparation réalisés par les collaborateurs des unités Courrier et Diadème

du Département Logistique.

La numérisation, le typage, la classification et la remise de chèque assurés par les agents du Recouvrement.

COURRIER SORTANT

AFFRANCHISSEMENT

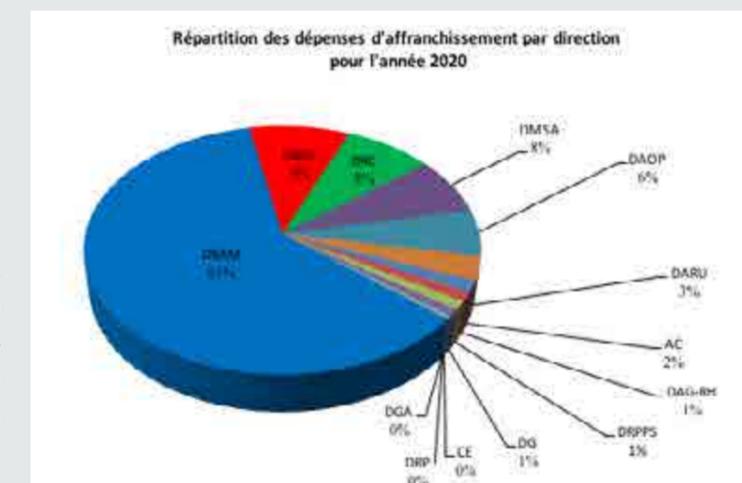
En 2020, on enregistre une baisse du coût de l'affranchissement de 36% par rapport à 2019. Le volume de plis affranchis diminue lui aussi de 39%.



Au 31/12/2020, le coût de l'affranchissement est de 127 106 € pour 99 615 plis.

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'AFFRANCHISSEMENT PAR DIRECTION POUR L'ANNÉE 2020

Au 31/12/2020, plus de la moitié des dépenses d'affranchissement (61%) sont dues à la Branche Assurance Maladie, 9% à la Branche Retraite, 8% à la Branche Recouvrement et 8% à la MSA.



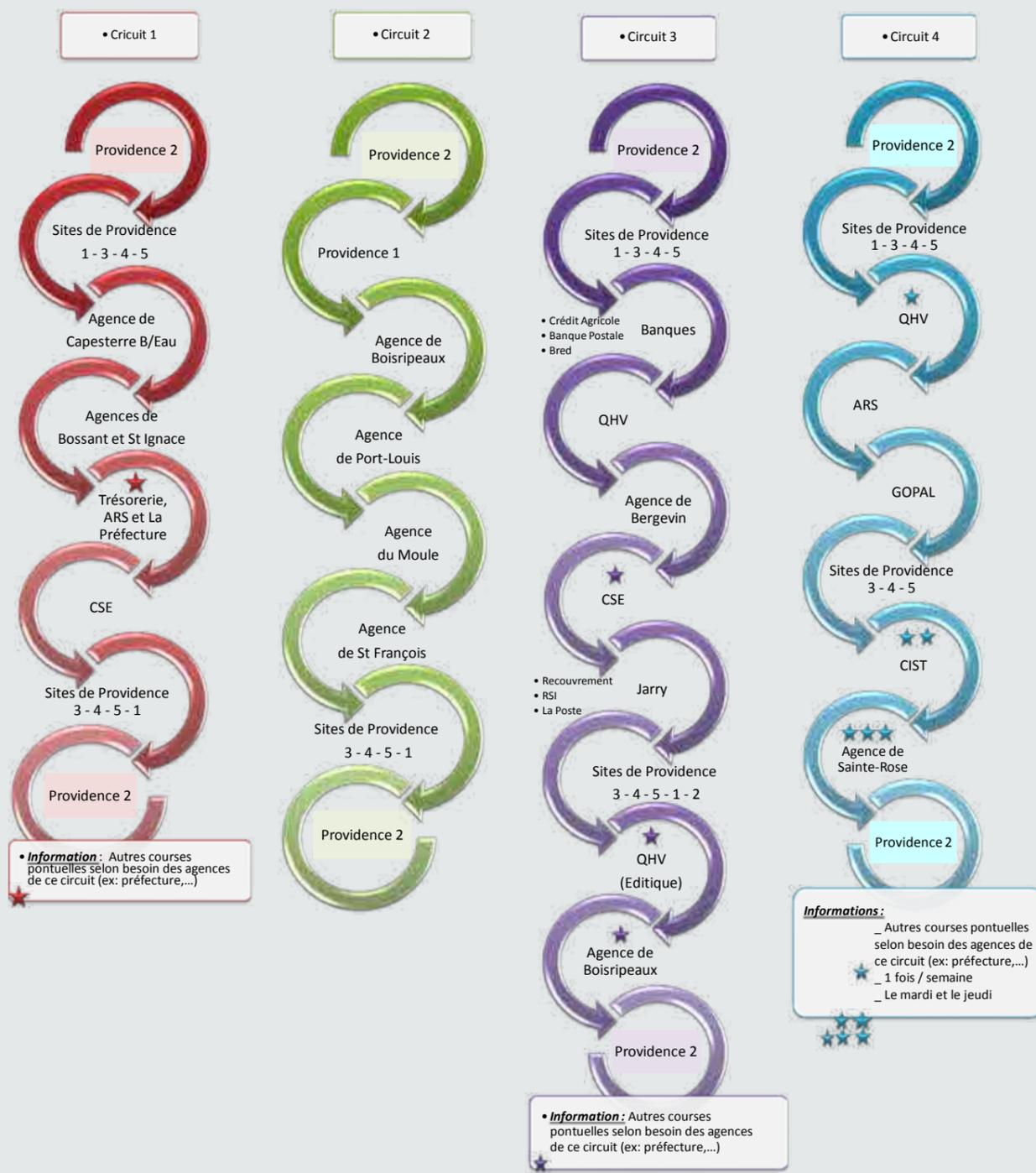


CIRCUITS DES COURSIERS

INFORMATIONS

Liste des chauffeurs :
 DEUBRAS Simon : 06 90 34 12 93
 VALVERDE Privat : 06 90 15 89 71
 VILMEN Gérard : 06 90 41 58 01
 VINCENT Eddy : 06 90 50 05 02

Adresse mail :
 GCS5971_Transport@cgss-guadeloupe.fr



REFERENTIEL NATIONAL DU PROCESSUS GESTION DES FLUX ENTRANTS

Au 31/12/2020 :

■ Le taux de mise à disposition du produit dématérialisé aux processus à J+1 est de 59,86%. L'objectif n'est pas atteint.

Nous ne répondons pas à nos objectifs de mise à disposition des flux à J+1

■ Le taux d'exploitabilité des documents dématérialisés pour l'ensemble des processus est de 99,68%. L'objectif est atteint sur l'ensemble des mois écoulés

Pour 2020, les indicateurs Intégralité des flux papiers ouverts et triés à J tous les jours ouvrés et Intégralité des flux papiers numérisés à J+1 tous les jours ouvrés ne sont pas calculés.

OUTIL DE SUIVI ET DE COLLECTE DES ACTIVITES ET DE REPARTITION DES RESSOURCES (OSCARR)

La saisie des activités est régulièrement opérée par les collaborateurs pour l'aide au pilotage local et national.

PERSPECTIVES 2020

Globalement les objectifs du Département sont atteints en raison de l'implication des collaborateurs et des agents de l'ESAT pour remplir les missions attendues par les services métiers.

L'augmentation du taux de polyvalence des collaborateurs reste un axe prioritaire du « management bienveillant » mené par l'encadrement en raison de la diversité des profils.

La réimplantation du Département ainsi que la réorganisation des activités sont des attentes fortes dans l'équipe tant au niveau de l'encadrement que des agents.

Un changement de rattachement du Département est annoncé en janvier 2021.

DÉPARTEMENT GESTION BUDGÉTAIRE - (DGB)

SES MISSIONS :

Ce département a vocation à piloter la masse salariale pour les budgets de gestion administrative de la CGSS.

Les activités 2020 ont consisté principalement à :

- Elaborer et suivre des 4 budgets de gestion administrative (GA) de la CGSS et de l'Union Immobilière,
- Etablir les prévisions de dépenses de gestion administrative,
- Evaluer les capacités RH (Recrutement CDD, CDI, Parcours professionnels,...),
- Suivre les notifications et dotations reçues des caisses nationales,
- Entretenir un dialogue permanent avec les Caisses Nationales et les directions « Métiers » et « Transverses » pour optimiser les ressources mises à la disposition de l'organisme,
- Suivre et contribuer aux enquêtes questionnaires des caisses nationales,
- Clôturer l'exercice côté ordonnateur, et participer à la Validation des Comptes.

- Effectif Total : 6 cadres et 6 agents ;

LES FAITS MARQUANTS

- Crise sanitaire liée à la COVID 19, qui a entraîné un confinement du 17 mars au 10 mai et le déclenchement du Plan de continuité des Activités (PCA) de l'organisme. Le Département Budgétaire a été mobilisé pendant toute la durée du confinement sur le PCA. Le télétravail a été mis en place au sein du service. Cette crise sanitaire a nécessité la mise en place de mesures spécifiques :

- Le paiement d'une indemnité de télétravail fixée à 2,60 € par jour/agent
- Le versement d'une prime « Contact tracing » dédiée au personnel de la Plateforme COVID. Son montant est de 140 euros bruts pour 20 jours d'affectation à l'activité de tracing (soit 7 € par jour en semaine, 10,50 € le samedi et 14,50 € euros le dimanche et les jours fériés)
- Le versement d'une prime exceptionnelle en une seule fois de 200 € ou 450 €, aux salariés qui ont contribué par leur activité à plus de la moitié de la période de confinement.

■ **Organigramme** : Départ du Directeur Comptable et Financier en juin 2020. Rattachement provisoire du Département Budgétaire à la DAG-RH.

■ **Intégration** : intégration des 25 agents du SSI (Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants) et de l'APRIA.

■ **CPG** : fin du Contrat Pluriannuel de Gestion du Régime Agricole 2016-2020.

■ **Budget Unique** : Intégration de la TAPR dans le Budget Unique qui regroupe les branches Maladie, Vieillesse, Recouvrement et Régime Agricole. La Prévention des Exploitants Agricoles reste exclue de ce dispositif.

■ **TAPR** : départ des activités de la Tarification au 1er juillet 2020.

ASPECT CHIFFRÉ :

1. EXECUTION BUDGETAIRE

La CGSS réalise un bon taux d'exécution budgétaire pour le Budget Unique en 2020, de 99,77%.

BUDGET UNIQUE (Maladie, Retraite, Recouvrement, Régime Agricole, TAPR)	Dotation	Dépenses	Taux d'exécution budgétaire
Dépenses de personnel	73 807 000	73 803 917	100,00%
Autres Comptes de Fonctionnement	11 039 856	11 030 851	99,92%
Amortissements	5 858 219	5 662 282	96,66%
TOTAL FONCTIONNEMENT	90 705 075	90 497 050	99,77%

Prévention des Risques Professionnels	Dotation	Dépenses	Taux d'exécution budgétaire
Dépenses de personnel	135 279	91 631	67,73%
Autres Comptes de Fonctionnement	18 717	13 526	72,27%
Amortissements	589	589	100,00%
TOTAL FONCTIONNEMENT	154 585	105 746	68,41%

2. LES EFFECTIFS

LES CDI

L'effectif rémunéré de la CGSS se décline comme suit :

GESTION	2019	2020
Maladie	478,77	492,79
Retraite	127,47	136,20
Recouvrement	169,09	174,57
Agricoles	100,43	100,81
TAPR	18,00	18,00
Total effectif BUDGET UNIQUE	893,76	922,37
Risques Prof Agricoles (RPA)	1,00	1,00
Total effectif CGSS	894,76	923,37

LES DÉPARTS ET LES INTÉGRATIONS :

On constate une légère diminution du nombre de départs: 37 en 2020 contre 39 en 2019 soit une variation de -2 ; Soit : 31 Retraites (+3), 0 démission (0), 0 rupture conventionnelle (-2), 2 décès (-), 0 licenciement (-1), 4 Mutations Externes (0).

Et, une augmentation des intégrations : 66 en 2020 contre 48 en 2019 soit une variation de +18. Soit : 4 mutations (+1), 62 titularisations et embauches (+17).

On peut noter dans les intégrations de 2020, outre les 25 agents du SSI et de l'APRIA, la titularisation de 17 agents qui avaient été recrutés initialement en Emploi d'avenir (4 agents) ou en Contrat d'accompagnement (13 agents) en 2017 et 2018, et dont les contrats avaient été transformés en « CDD long » en 2019.

• Récapitulatif des départs :

Motif	Maladie	TAPR	Vieillesse	Recouvr.	MSA	PRP	Total 2020	Total 2019	Variation	Evolution
Retraite	16	1	3	7	4	0	31	28	3	10,70%
Démission	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Invalidité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Rupture convent ^e	0	0	0	0	0	0	0	2	-2	-100%
Licenciement	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	-100%
Décès	2	0	0	0	0	0	2	4	-2	-50%
Mutation externe	0	0	3	1	0	0	4	4	0	0%
Total	18	1	6	8	4	0	37	39	-2	-5%

• Récapitulatif des intégrations

	Maladie	TAPR	Vieillesse	Recouvr.	MSA	PRP	Total 2020	Total 2019	Variation	Evolution
Mutations	1	0	1	2	0	0	4	3	1	33%
Titularisations/embauches	31	2	9	16	4	0	62	45	17	38%
Total	32	2	10	18	4	0	66	48	18	35%

LES CDD

On note une diminution de -34,9% de l'ETP moyen de CDD (Remplacement agent absent, surcroît d'activité et les autres contrats qui ont fait l'objet de titularisation) par rapport à 2019. Soit 38,21 ETP/MA en 2020 et 58,69 ETP/MA en 2019.

Il faut aussi retenir que la crise sanitaire n'a pas favorisé l'embauche de CDD comme à l'accoutumée. Cependant on constate une hausse des dotations fléchées allouées par les Caisses Nationales pour 2020 dans le cadre de la pandémie.

3. LES CARRIERES

L'évolution salariale du personnel est constituée de deux éléments :

- Le GVT (Glissement Vieillesse Technicité) : les mesures individuelles (points d'expérience, promotions, points de compétence, etc.),
- La RMPP (Rémunération Moyenne du Personnel en Place) : constituée du GVT et des mesures générales (valeur du point, etc.), primes de résultats, parts variables, etc.

Cette évolution salariale est cadrée par un indicateur, la RMPP (Rémunération Moyenne du Personnel en Place). **La cible RMPP 2020 était de 1,52%.**

	Maladie	TAPR	Vieillesse	Recouvr.	MSA	PRP	Total 2020	Total 2019	Variation	Evolution
nb de promotions	54	1	15	15	7	0	92	117	-25	-21%
équivalent masse point	983	41	265	176	119	0	1 583	2 038	-455	-22%
Points Pérennes AD	0	0	50	0	0	0	50	90	-40	-44%
Points d'expérience	707	26	178	282	134	0	1 327	1 290	38	3%
Points de compétence	1185	50	385	492	324	0	2 436	1 580	856	54%
Total	2 875	117	878	950	577	0	5 396	4 998	398,5	8%

Nous observons une augmentation des mesures de 8% soit 5 396 pts en 2020 contre 4 998 pts en 2019.

Les points de promotions ont été attribués avec une date d'effet au 01/04/2020 et les points de compétences au 01/01/2020 afin de limiter les effets reports sur 2021.

SERVICE GESTION FINANCIÈRE DES ACHATS - (GFA)

SES MISSIONS :

Le service Gestion Financière des Achats est composé de deux entités :

- la cellule d'analyse budgétaire (CAB) et le service Ordonnancement.

La cellule d'analyse budgétaire est en charge du suivi et de l'analyse des dépenses de gestion administrative.

Le service Ordonnancement assure principalement, via les applicatifs COPENIC et GRH, l'ordonnancement des factures, frais de mission et frais du conseil d'Administration. Il participe également aux travaux comptables de fin d'exercice.

Effectif total : 2 cadres et 6 agents.

LES FAITS MARQUANTS

En cette période de pandémie, Le paiement des fournisseurs a toutefois été assuré en continu malgré le confinement avec un personnel d'astreinte.

L'activité a été affectée, durant de nombreuses semaines, par les phases de confinement et la reprise à temps partiel des agents du service jusqu'à la mise en place effective du télétravail pour tous.

- Intégration du service GFA à la DAG-RH sous l'autorité directe de M.SANSIQUET après avoir été à la Direction Comptable et Financière jusqu'au départ en mutation de M. HECHIFA.

- Intégration dans le Budget Unique de la gestion 47 PREVENTION AT/MP pour la partie gestion administrative.

TRAVAUX MAJEURS

RÉALISÉS :

LA CELLULE D'ANALYSE BUDGÉTAIRE

Sa mission principale est d'assurer l'élaboration, le suivi, l'analyse et la restitution des prévisions mensuelles des dépenses liées aux Autres Comptes de Fonctionnement et aux Investissements (Autres Objets, Plan d'Équipement Informatique et Opérations Immobilières).

- Réaliser mensuellement des projections annuelles des dépenses ACF, AO, PEI et OPIM : **202 lignes budgétaires suivies**

- Assurer le suivi de l'exécution des budgets prévisionnels ACF, AO, PEI et OPIM : **21 PMD et 13 tableaux IAO.**

- Emettre des accords budgétaires aux prévisions de commandes hors marchés émanant du service Achats : **938 accords émis pour un montant 2 182 722 €.**

- Procéder à l'analyse budgétaire des dépenses et la restituer dans une revue mensuelle : **4 revues éditées.**

- Répondre aux enquêtes-questionnaires nationales dans Cobra Q3D : **9 réponses / 9 enquêtes.**

- Elaborer les budgets de Gestion Administrative (budget Unique, budget de la Prévention des Exploitants Agricoles et budget de l'Union Immobilière) pour les ACF, AO, PEI et OPIM : **3 budgets initiaux et 1 rectificatif rédigés.**

- Mettre en place des tableaux de suivi et les renseigner au fil de l'eau (fluides, accords budgétaires, ordres de missions, ...) : **34 tableaux détaillés et synthétiques.**

- Calculer des enveloppes annuelles budgétaires

par compte et assurer leur engagement comptable dans COPENIC : **205 inscriptions et ajustements opérés pour un montant de 7 063 899 €.**

- Mettre à jour les fichiers socles de G-BUDGETS : crédits, services, fluides, ... : **116 inscriptions budgétaires.**

LE SERVICE ORDONNANCEMENT

1) Les missions et activités du service Ordonnancement

Elles s'articulent principalement autour des dépenses liées aux enveloppes « autres comptes de fonctionnement » et celles liées aux investissements (opérations immobilières, investissements autres objets et Plan d'Équipement Informatique (PEI)) :

- Ordonnancement des dépenses et des recettes

(ACF et investissements) des 2 budgets de la CGSS, de l'UI, du TASS/TCI et de certaines écritures relatives à la paie du personnel (avances sur gratification annuelle et avances sur salaire, ...) dans l'applicatif COPENIC et des frais de déplacement dans GRH.

- Opérations diverses : Participation aux travaux comptables de fin d'exercice (charges à payer, certification des comptes,...), suivi des soldes de CAP et autres comptes de classe 4, opérations d'inscriptions en comptes courants, gestion des réclamations de paiements des fournisseurs et prestataires de services de la CGSS, suivi des dépenses marchés, contrats, loyers, fluides, dépenses exercices antérieures (compte 67187) ...

ASPECT CHIFFRÉ :

CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ

- 6451 pièces ont été ordonnancées pour la CGSS, se répartissant de la façon suivante :

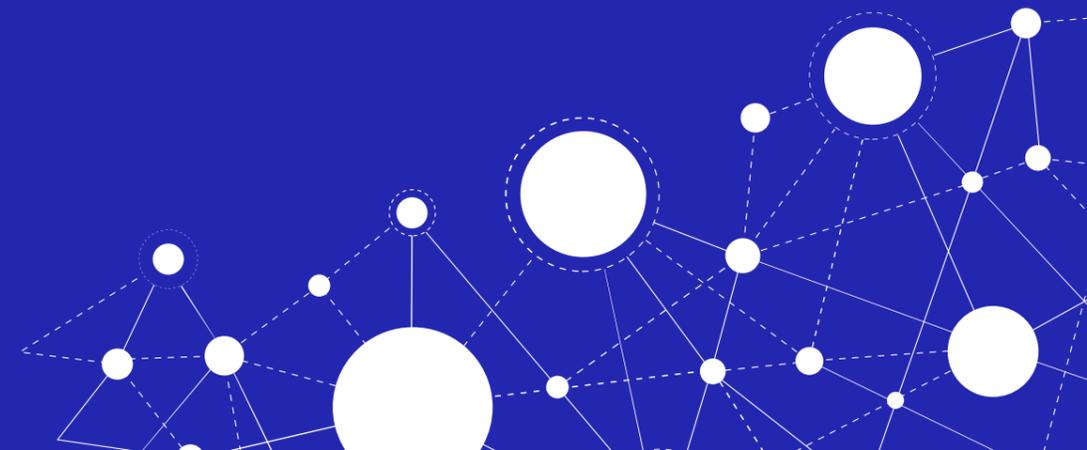
Type de pièces traitées	Nombre	Type de pièces traitées	Nombre
Factures	2 679	Indemnisation d'administrateurs	449
Frais de déplacement	626	Factures TASS/TCI	40
Mémoires huissiers et avocats	59	Assurances auto des agents	18

Pour l'Union Immobilière, 189 factures ont été ordonnancées.

Le reste de l'activité découle d'écritures de régularisation (ordre de recettes, écritures d'inventaire, écritures de ré imputation comptable, charges de personnel, etc ...).



SOUS-DIRECTION DU PATRIMOINE ET DU PROGRAMME DE RELOGEMENT



FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

■ Secteur Achats/Marchés :

- Entrée dans le système Chorus Pro de gestion dématérialisée des factures
- Pénurie de ressources

■ Secteur Patrimoine mobilier :

- Démarche de don du mobilier déclassé de QHV aux agents
- Sorties définitives massives de biens du patrimoine de l'organisme (ISA)

■ Secteur Logistique (Economat/Archives) :

- Disparition de la ligne hiérarchique à l'Economat
- Restructuration des archives en vue d'une externalisation. Réduction très significative du volume : **passage de 11 000 à 3 000 ML**

■ Secteur Patrimoine immobilier :

- Transfert du bail RSI à la CGSS de Guadeloupe au 01/01/2020
- Prise à bail de nouveaux locaux destinés à héberger le Service Editique
- Prise à bail du Centre d'Examens de santé à Antillopole
- Mise en œuvre de la levée d'option d'achat de l'immeuble Jacques LEGRIX
- Début des travaux relatifs à la mise en œuvre d'une installation photovoltaïque en autoconsommation et alimentation de bornes de recharges de véhicules électriques sur les bâtiments de P345
- Livraison de l'immeuble QUATR'AILES
- Mise en vente de l'ancien siège CGSS/CAF (Immeuble de QHV)
- Mise à la disposition de l'ARS des locaux sis à GOPAL 2 (Plate-forme RIPOSTE)
- Visite des locaux SIG GARE MARITIME
- Expropriation du site de Bergevin
- Signature d'une convention de partenariat avec la Ville de Pointe-à-Pitre qui met à la disposition de la CGSS des locaux permettant d'assurer l'accueil du public

LES CHIFFRES CLES EN 2020

■ Secteur Achats/Marchés :

- Nombre de procédures notifiées (Marchés + contrats) : **28**
- Nombre de bons de commande établis : **1204**
- Nombre de factures traitées et transmises : **1534**

■ Secteur Patrimoine mobilier :

- Nombre sorties de bien réalisées : **1 112**

■ Secteur Logistique (Archives) :

- Nombre de recherches archives effectuées :

934

- Nombre de transferts de boîtes d'archives : **1 402**
- Nombre de mises en boîte d'archives Pôle PN (boîtes de bananes traitées) : 209
- N.B :** Activité sur sites interrompue durant la période de confinement

■ Secteur Maintenance Logistique immobilier :

- Nombre de demandes d'interventions : **414**

■ Secteur Logistique Développement durable :

Gestion des déchets ménagers et déchets papier :

	Déchets ménagers	Montant Pris en charge par OPCO
2017	42,05	326
2018	43,64	213
2019	37,01	210
2020	33,42	282 (travail de tri et d'épuration en collaboration avec les Directions. Mars 2019 il y avait 13 265 ml => novembre 2020 il y avait 3 841 ml – Service Archives)

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

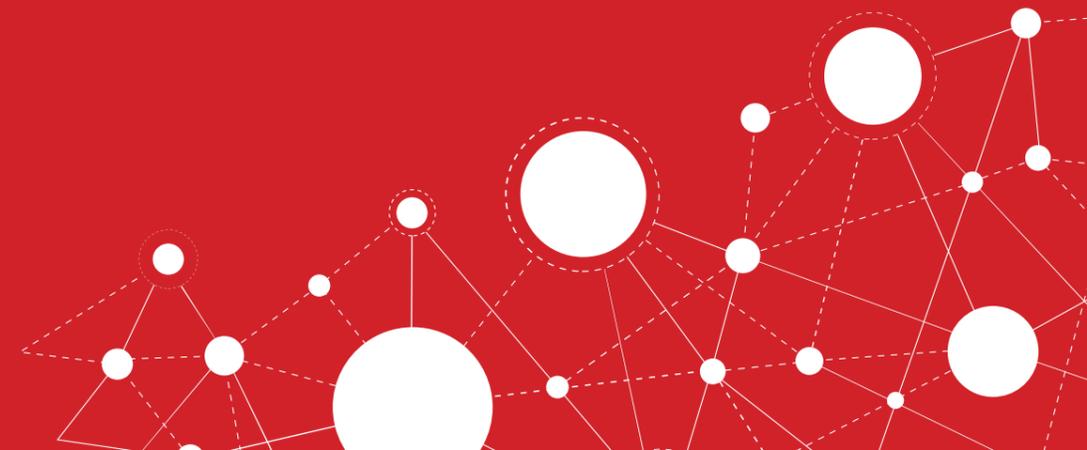
Mise en œuvre immédiate avec les moyens à disposition :

- du traitement des factures à distance
- du report des procédures en cours (révision des calendriers, prolongation délais)
- de la distribution de mars à décembre 2020 de:
 - 1080 rouleaux de papier mains
 - 720 flacons de gel hydro alcoolique

- 300 litres de solution hydro alcoolique
- 600 sprays désinfectants
- 600 paquets de lingettes
- 1000 visières
- 1000 masques en papier
- 4280 masques en tissus de catégorie 1
- Mise en place de 103 écrans de protection sur les box et banques d'accueil.



SOUS-DIRECTION OPTIMISATION ET PERFORMANCE



La direction adjointe Optimisation et Performance regroupe différentes activités :

- Des activités transverses au service de plusieurs métiers (Contentieux général)
- Des activités porteuses de performance (Contrôle de gestion, Audit, Informatique,...)
- Des missions (Continuité des Activités, Sécurité des systèmes d'information).

Toutes ces activités ont été marquées à un titre ou à un autre en 2020, comme pour toute la CGSS, par la crise COVID.

LE DEPARTEMENT LOGISTIQUE

LES FAITS MARQUANTS

En 2020, les activités du contentieux général, gestion des indus, Commissions de Recours Amiables (CRA), Recours contre tiers (RCT), se sont déroulées dans le contexte général de pandémie. Les collaborateurs se sont adaptés afin de mettre en œuvre les

différentes actions pour :

- L'envoi des Déclarations et Productions de Créances (DPC) et des fiches informations, le recouvrement pour le RCT
- Le traitement des recours et leur présentation à la CRA
- La gestion des indus.

LES CHIFFRES CLES EN 2020

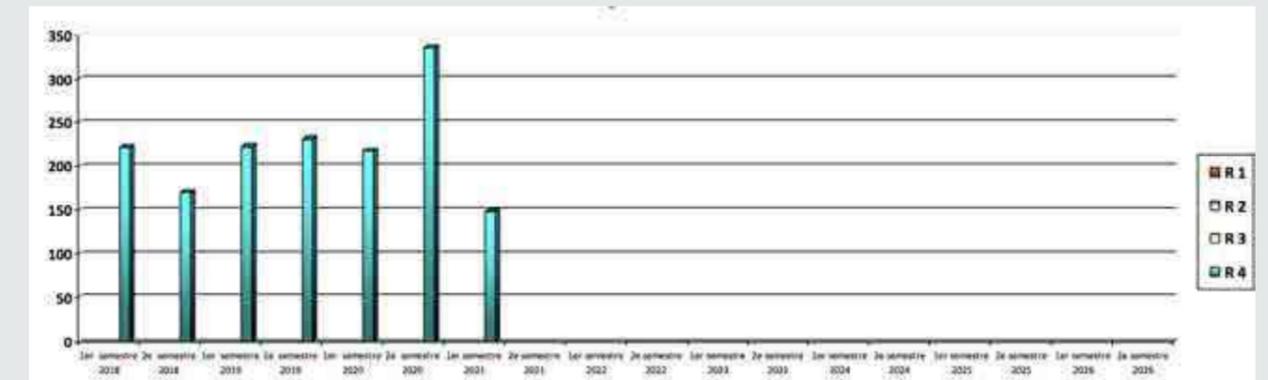
ACTIVITÉ CRA

Stock 2019	Recours reçus	Recours Traités	Solde au 31/12/20
447	623	1070	238

Répartition des dossiers 2020

Indicateur	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Jun	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	
Recours reçus	475	12	71	19	41	22	57	14	71	50		179	18	623
Recours traités	391	7	42	41	3	7	18	7	15	18		38		1070
Stock au 31/12/20	447	6	14		23	9	22	1	27	3		18		238
Recours en attente de saisie	81	3					28	2	8	1				123
Recours en instance	174	18	36	14	9	2	3		19	23		119		395
Recours prescrits														
Recours en attente de saisie arrêt	29	6	3	3	4	7	9	5	8	9		18		108
Recours en instance de demande de paiement	6	15	19	12	18	44	36	28	25	15		118	14	261
Recours en instance de demande de paiement	1						1	8	1			2		13
Recours en attente de saisie arrêt	8													8
Recours en instance de demande de paiement	29	153	2	7		7	12	15	7	16		4	13	199
Recours en attente de saisie arrêt														
Recours en instance de demande de paiement	198	21					69	45		41		28	23	337
Recours prescrits	38	5					7		8			7	1	67
Recours en attente de saisie arrêt	227	41					78	30		29		48	18	393
Recours en instance de demande de paiement	447	297	349	391	425	417	362	292	354	289	289	333	238	2384
Recours prescrits	7	18	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	142

Nombre de dossiers présentés en CRA Maladie de 2018 à 2026 Par agent et par semestre



ACTIVITÉ RCT

Demandes de débours/ Fiches info	Délais (jours)	Encaissement	Restes à recouvrer
800	40J/120J	5403629,26	19542298,48

CPOG : Le montant moyen de recouvrement par assuré a été de l'ordre de 11,92 Euro ce qui nous situe entre la cible et l'objectif respectivement de 8,80 Euro et 14,70 Euro.

ACTIVITÉ GESTION DES INDUS

S'agissant de la gestion des indus le solde au 31 Décembre est de 151 dossiers en phase contentieuse :

On dénombre :

- 54 Dossiers en attente de saisies arrêts sur salaire.
- 16 Dossiers faisant l'objet d'une demande d'enquête de solvabilité.
- 23 Dossiers en proposition ANV

- 13 dossiers faisant l'objet d'une opposition amiable.
- 10 dossiers en attente de présentation à la CRA
- 9 dossiers prescrits.
- 2 dossiers devant faire l'objet d'annulation
- 13 moratoires
- 9 dossiers en instance devant les tribunaux
- 2 en recouvrement forcé.

ZOOM SUR LA RELATION USAGERS

des recours instruits devant la CRA. Il apporte à ceux qui introduisent un recours amiable la garantie d'une analyse supplémentaire gracieuse apportée à leur demande après vérification que la décision administrative rendue est conforme. A ce titre, une attention particulière a été portée cette année à la réduction du stock de recours en attente et à l'amélioration des délais de traitement. Le stock en attente au 31 Décembre était constitué de dossiers reçus en 2020.

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

Les différentes activités du contentieux général ont été suivies en dépit de la crise liée au COVID. Le passage en télétravail de la majorité des collaborateurs a favorisé la poursuite de nos missions.

L'AUDIT, L'ORGANISATION ET LE CONTROLE DE GESTION

Le département Audit Organisation et Contrôle de Gestion est rattaché à la Direction Adjointe Optimisation et Performance.

On y retrouve :

- Le service Audit Général et Financier
- Le Bureau d'Etudes et d'Organisation (BEO)
- Le service Contrôle de Gestion

Ces entités sont toutes au service du pilotage et de la maîtrise de la performance au travers de l'accompagnement organisationnel, la conformité, l'analyse des données et l'évaluation des résultats.

Le département est composé de:

- 1 responsable de département
- 2 auditeurs confirmés
- 3 conseillers en organisation
- 1 contrôleur de gestion
- 1 assistant contrôle de gestion

LES FAITS MARQUANTS

AUDIT ORGANISATION ET CONTRÔLE DE GESTION

L'exercice 2020 a été marqué par la pandémie de la COVID 19 qui s'est traduite par un confinement du 18 mars 2020 au 11 mai 2020.

La reprise progressive des activités a modifié les pratiques professionnelles. Il apparaissait difficile de réaliser des audits ou des études organisationnelles dans ces conditions.

Dans ce contexte, l'apport des équipes du BEO et de l'Audit a été une opportunité pour assister le contrôle de gestion dans sa démarche d'optimisation de l'outil Oscarr. Cette taskforce a contribué aux travaux initia-

lement menés avec les directions durant le premier trimestre 2020 sur les problématiques de déploiement de OSCARR, le logiciel de comptabilisation des heures de travail et des productions du contrôle de gestion.

La taskforce a travaillé aux objectifs suivants :

- Mise à jour de la cartographie des activités dans OSCARR
- Prise en compte des changements organisationnels et des évolutions d'organigramme
- Définition des unités d'œuvre indispensables à l'opérationnalité d'OSCARR
- Prise en compte des difficultés rencontrées.

La taskforce a permis de progresser fortement dans la mise à jour de la cartographie OSCARR.

Direction	Mise en conformité par activité ¹		
	Réalisée	En cours	A faire
DG	2	-	2
DGA	3	-	1
DCF	6	4	3
DAOP	7	3	-
DAOP/DSI	-	12	-
DAGRH	6	4	2
DPPR	7	-	-
DRC	3	1	6
DMSA	-	-	9
DARU	-	-	4
DBAM	19	2	-
DRDS	9	-	-
DRPPS	5	-	1
TOTAL	67	26	28
% de réalisation	55%	-	-

Le travail doit se poursuivre en 2021, mené par la cellule contrôle de gestion afin de permettre aux auditeurs et organisateurs de reprendre entièrement leur activité.

AUDIT

Fort de ces contraintes sanitaires et organisationnelles l'initial plan d'audit 2020 n'a pu être respecté. A ce titre, un plan d'audit rectificatif post COVID 2020 a été validé par le Directeur.

BILAN DU PLAN D'AUDIT 2020 RECTIFICATIF «POST COVID»

Direction / Branche	Processus	Objet	Periode	Observations
Audit de procédure _ VDC				
DAOP / DRSM	Recours Contre Tiers	Audit du protocole de partenariat entre les services administratifs de la CPAM et le Service Médical	15/09/20 au 30/10/20	Réalisé. Le rapport définitif a été formalisé
DAOP	Recours Contre Tiers	Audit de la procédure ou instruction décrivant les modalités de gestion des RCT entre la CPAM et les SLM	15/09/20 au 30/10/20	Réalisé. Le rapport définitif a été formalisé
DAOP	Recours Contre Tiers	Audit du protocole de partenariat entre la CPAM et les établissements de soins	15/09/20 au 30/10/20	Réalisé. Le rapport définitif a été formalisé
DBAM	Rentes AT/ MP	Audit de la procédure relative au respect de la réglementation lors de la détermination du salaire de référence	14/10/20 au 30/11/20	Réalisé. Le rapport définitif a été formalisé

BUREAU D'ETUDES ET D'ORGANISATION

L'exercice 2020 a été marqué par la pandémie de la COVID-19 qui s'est traduite par un confinement. Le BEO réalise des études d'organisation dans tous les secteurs de la CGSS. Il participe ainsi à pratiquement tous les grands projets de l'organisme.

Principales réalisations

- Projet WHAM : coordination des travaux préparatoires en vue de la mise en place d'un outil unique de gestion des habilitations et des délégations à la CGSS Guadeloupe
- Mission d'accompagnement au déménagement et au relogement du site de Bergevin
 - Transmission de reporting
 - Participation aux groupes de travail
- Chantier de normalisation de la documentation CGSS
- Procédure type, compte rendu de réunions, relevé et outil de suivi de décisions.

SERVICE CONTRÔLE DE GESTION

Le service contrôle de gestion a pour but d'analyser le coût des unités d'œuvre produites par chaque processus de la CGSS et de détecter les processus non optimisés.

Ce secteur est en charge de la mise en place d'OSCARR ainsi que de l'analyse et de l'exploitation des données qualitatives et quantitatives issues des différents outils de contrôle de gestion.

L'exploitation de ces outils permettra une affectation des ressources aux processus et donnera à chaque manager des éléments quotidiens de son unité, en toute indépendance.

Principales réalisations

- Mise à jour de l'outil OSCARR : activité, unité d'œuvre, organigramme ...
 - Pilotage taskforce Oscarr
 - Supervision et poursuite des travaux
- Elaboration de tableaux de suivi des saisies OSCARR par Direction
- Réalisation d'études sur la production et la supervision des résultats de la Direction de la Retraite et des Données Sociales (DRDS)

L'INFORMATIQUE

LES FAITS MARQUANTS

Comme tous les autres secteurs, l'informatique a avant tout été marquée par la crise COVID qui s'est traduite par une importante mobilisation pour la mise en télétravail urgente du personnel, selon des modalités différentes selon les branches :

- Mise en œuvre de VPN locaux et nationaux pour la Branche Maladie, la Retraite et les services support
- Prise de contrôle à distance pour le Recouvrement.

L'informatique a aussi dû gérer le retour de ces postes à la fin du confinement.

L'année 2020 a encore été marquée par :

- Le changement de logiciel de gestion de la sécurité des postes, ACCESS MASTER étant remplacé par PAS-SEPORT
- La migration des postes du système d'exploitation Windows 7 à Windows 10
- La mise en œuvre d'un plan d'actions d'urgence suite à l'audit Informatique de 2019
- La participation à des projets MICOR.

LES PRINCIPAUX CHANTIERS DES DIFFERENTS SECTEURS

A. DSI – POLE CHARGES D'AFFAIRES ENTREPRISE

Ce secteur a essentiellement travaillé aux chantiers suivants :

- MICOR : Projet poste Unique : Qualification Poste recouvrement environnement Maladie pour lancement des tests dans les CGSS
- Configuration technique du service « Action sociale TI » pendant le confinement en mars-avril 2020
- Configuration et test pour l'accès au client Citrix Recouvrement depuis un poste Maladie
- Configuration technique de la cellule « Trésorerie Antilles-Guyane » en mars-avril 2020
- Crise COVID :
 - Mise en télétravail de 93 agents en accès TOKEN F5 du Recouvrement
 - Mise en télétravail de 37 agents en mode VPN
- Au 31/12/2020, 178 postes migrés en Windows 10 sur 209.

B. DSI – ASSISTANCE SUPPORT UTILISATEUR (ASU)

Ce secteur, qui gère le parc de matériel, a été particulièrement sollicité en 2020.

Il a œuvré à :

- la mise en place à la CGSS du travail à distance après le confinement décrété par le gouvernement au mois de mars
- L'installation de la plate-forme téléphonique COVID 19
- Le déploiement de l'outil de gestion des habilitations PASSEPORT
- La migration de Windows 7 à Windows10 et le remplacement de pratiquement l'ensemble du parc d'ordinateur fixe par des portables
- L'installation des matériels du PEI 2020
- Les déménagements des immeubles de Bergevin et du Quartier de l'Hôtel-de-Ville

C. DSI – POLE INFRASTRUCTURES

Ce secteur a contribué aux actions principales de l'année :

- Prise en charge de l'infrastructure technique SSTI
- Continuité d'activité lors de la crise COVID-19
- Projet PASSEPORT
- Projet Windows 10
- Projets MICOR.

De façon détaillée, l'activité a porté sur les points suivants :

- Intégration infrastructure techniques SSTI
 - Prise en charge de l'architecture technique SSTI (Ex RSI)
 - Mise en œuvre des prérequis techniques de l'arctec VDI et application Citrix
 - Participation au décommissionnement des matériels

- Continuité d'activité COVID - 19
 - Participation au déploiement de postes de travail en travail à distance (toutes branches confondues)
 - Organisation et participation aux permanences et assistance CoVid-19 (confinement)
 - Mise en œuvre Fichier SIDECAR (centralisation mots de passe d'accès au SI).

- Projet Passeport
 - Réalisation de prérequis techniques (ADN, MERCURE, ...)
 - Traitement d'incidents

- Projet Windows 10
 - Mise en œuvre des prérequis techniques (ADN, Gpo, Stormshield, Nextthink,...)
 - Déploiement ligne d'infrastructure Windows 10 (18 AMBOX, Serveur Wapt,...)
 - Mise en œuvre d'un serveur (NAS) pour centralisation des partages présents sur poste de travail

- Projets MICOR
 - Qualification du poste unique

D. DSI – EDITIQUE

Ce secteur a été moins impacté par la crise COVID que les autres, si ce n'est par une nette augmentation de son activité.

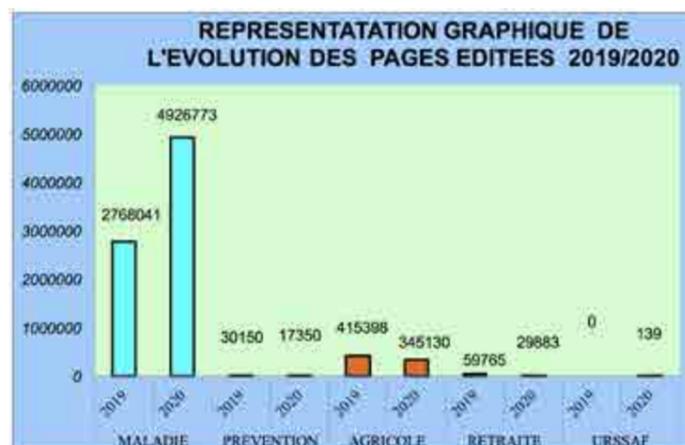
Il a classiquement traité :

- La prise en charge des travaux d'impression, de mise sous plis et d'expédition et de façonnage
- La réalisation de publipostage à la demande des différents services.
- La mise au point de l'impression des feuilles de soins
- La fiabilisation des factures avant validation

Ainsi que la partie administrative :

- L'administration de l'application CONTROL D et du serveur STERLING
- La gestion des consommables
- La gestion des incidents de production
- La gestion des relations avec les prestataires (BULL, XEROX, La POSTE, FTP OUTRE MER)
 - Formation « Presses couleur et NB » assurée par la société « LA BUREAUTIQUE » pour les agents de l'éditique

Et d'autres activités (travaux de finition et de façonnage) qui n'ont pas été chiffrées.



Ce graphique présente de manière évidente l'augmentation des pages imprimées entre 2019 et 2020 (surtout pour la branche maladie). A noter, une nette augmentation des documents conçus en interne (rapport d'activité, flyers, dépliants, affiches, mailing...).

E. DSI – POLE GESTION INTERNE

MSA

En dehors de sa contribution active à la mise en télétravail du personnel lors de la crise COVID, le secteur a travaillé principalement sur :

- L'accompagnement fonctionnel et la formation du personnel pour l'outil Outlook
- L'administration et la gestion des habilitations TACLE (création, MàJ, suppressions de comptes)
- La gestion de l'ANR : création des comptes devenue systématique, dans le cadre du projet Windows 10.
- La mise en place Portail Mobilité MSA et l'enrôlement des Tokens
- La mise en place de versions GRH
- La mise en place de versions ALBATEC (G-MAT G-BUDGET G-CONTRAT G-ECONOMAT)
- La préparation des formations CALIMERO et G-INTERV
- L'administration de EOPPS et de l'active directory (AD) MSA
- L'administration de la Messagerie et la gestion des Habilitations MSA
- Le paramétrage des impressions.

F. DSI – POLE SANTE / RETRAITE / AGENCE COMPTABLE

Ce pôle gère les applications informatiques des trois plus gros secteurs de l'organisme à savoir des branches Maladie, Retraite et de la direction Comptable et financière.

Pour autant, il a significativement contribué à la mise en télétravail du personnel lors de la crise COVID. Son responsable a surtout été chef de projet de la migration à WINDOWS 10 et a finaliser le projet PASSEPORT.

Dans le détail, le pôle a réalisé de multiples travaux.

A) TRAVAUX RÉALISÉS POUR LA DIRECTION ASSURANCE MALADIE

- Déploiement de l'outil PASSEPORT pour toute la CGSS et décommissionnement du serveur Access Master
- Gestion des applications :
 - PROWEB : robot informatique d'injection de mise à jours assurés pour les processus GDB (progrès), IJAS, contentieux, comptable
 - SYNERGIE, DIADEME
 - Flux Tiers (suivi des pièces justificatives)
 - PECURES et PECUREWEB
 - PULSE (outil de télédiffusion des versions applicatives sur le poste de travail)
- Gestion des scanners et diverses bases de la Maladie

- Assistance de différents services (Service Social, contrôle Maladie,...)
- Support technique N 2 pour tous les incidents liés à PASSEPORT, liés à l'administration locale, création de badges,
- Installation d'un poste de déblocage des badges PASSEPORT au service ASU
- Suivi et gestion des enquêtes nationales à remonter à la SNA
- Réinstallation de la console et des outils de sécurité PASSEPORT sur les PMFs du SIF (Service Informatique Fonctionnel)
- Mise à jour d'IMMUT : dématérialisation des mutations inter-organisme, et inter-régime.

B) TRAVAUX RÉALISÉS POUR LA DIRECTION RETRAITE

- Relations avec le CNPI
- Prise en charge du Déploiement de TEAMS (avec licence) pour des personnes désignées
- Suivi des habilitations Retraite (gestion des groupes sur le domaine R20, mots de passe pour EOPPS, GIP, RNEWEB, Habilitations Escapade, etc.), des habilitations aux applications Retraite pour le RSI, au poste VDI
- Gestion du changement de signataire à l'arrivée du nouveau Directeur et du nouveau DCF.
- Déploiement des applications PAIR (ex GIP), SYRCA (suivi des carrières), EOPPS RGCU (Répertoire de gestion des carrières uniques), ODEGA, PEL (Prestations Extra Légales)
- Assistance aux dispositifs GEIDE, free capture, LAD-RAD, OPEX et sur le Poste Retraite

C) TRAVAUX RÉALISÉS POUR LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

- Mise en place des versions Windows 10 pour les outils comptables GERECRE, MAGICCA V20.01.13, COPERNIC V4, PACTOL, QUID (SQL DEV, Oracle)
- Migration de CEPHEE vers un serveur national
- Migration de l'outil et des bases EDS vers ASC (Ajustement des Soldes Comptables)
- Déploiement BASET FICO 18.01
- Gestion des incidents et des demandes liées au Serveur de Données de l'Agence Comptable, au Serveur de Trésorerie (TRE) et au serveur d'applications et de Partage (BOF)
- Assistance technique de Niveau 1 et 2 aux outils de la gestion de TRESORERIE :

- TRANSBRED
- TURBO Entreprise V2
- Suivi et réalisation des Transferts des fichiers comptables DACA (2 /mois)
- La mise en exploitation de l'outil SPI (suivi partagé des indus), suite au feu vert de la DCF

- Gestion des Outils PARC (Pilotage de l'Arrêté des Comptes), MIRIADE sous FICO, ASC, COPERNIC V3/V4, RBDG, etc.

LES CHIFFRES CLEF DE L'ACTIVITE INFORMATIQUE EN 2020

GESTION DES INCIDENTS

- 3006 incidents signalés par des utilisateurs ou demandes d'interventions
- 2573 tickets d'incidents traités et résolus
- 433 demandes au statut « en cours » ou « en attente »

GESTION DU PARC

- Configuration et installation de :
 - 668 portables des PEI 2019 et 2020 hors URS-SAF
 - 15 portables hors PEI pour le COVID
 - 30 UC Windows 7 migrés en Windows 10
 - 7 Ipad pour les cadres de Direction
- Réforme de Matériels
 - 2 tonnes 850 de matériel ont été réformés et transmis pour destruction
 - 334 UC ont été mis au rebut et sont en attente de transfert pour destruction.

EDITIQUE :

- 5 319 275 pages imprimées
- 216 320 plis mis sous enveloppes
- 125 838 plis affranchis mécaniquement.

PÔLE GESTION INTERNE-MSA :

- TACLE :
 - 36 Comptes actifs (9 Lecteurs, 17 Contributeurs, 8 Valideurs, 2 Administrateurs).
- OUTLOOK :
 - 3 BALA (BAL Applicatives).
 - 225 BALP (Boites Aux Lettres Partagées).
 - 522 LD (Listes de Diffusion).
 - 1107 BALN (Boites Aux Lettres Nominatives).
- L'ANR :
 - 19 sites (établissements répartis sur tout le département).
 - 205 entités (services).
 - 967 comptes individuels (950 internes titulaires et auxiliaires confondus, 17 externes stagiaires et intérimaires).

POLE SANTE / RETRAITE / AGENCE COMPTABLE:

- Gestion des badges : 203 débloquages badge / réédition code secret
- Assignation de nouveaux badges : 149 cartes
- Administration Passeport : 258 actions d'administration à l'outil PASSEPORT

DÉPARTEMENT LUTTE CONTRE LA FRAUDE/ CONSEILLERS JURIDIQUES

LES FAITS MARQUANTS

Lutte contre la fraude : Une année marquée par la crise sanitaire COVID19.

ASSURANCE MALADIE

Quatre grandes étapes ont jalonné l'exercice 2020.

- Janvier à mars : Activités normales

■ Mars à mai : Plan de continuité des activités (PCA) avec prise en compte de l'état d'urgence sanitaire et la période juridiquement protégée (12 mars au 23 juin inclus). Les activités de contrôle lutte contre la fraude ont été suspendues avec pour autant le maintien des activités sur les fraudes à enjeux portant gravement atteinte à l'Assurance Maladie.

■ Mai à août : Reprise progressive des activités et révision des objectifs CPG 2020. En raison des impacts de la crise, regroupement des deux indicateurs préjudice subi et évité en un seul indicateur COG préjudice financier pour 2020. Maintien de l'indicateur taux de fraudes avec suite contentieuses.

- A partir de septembre : nouvelle priorisation des activités

ASSURANCE RETRAITE

Année	CGSS Guadeloupe					Taux d'efficacité des contrôles
	Nombre de...			Nombre dossiers		
	... ETP LF	... ETP AdC	... de contrôles	Fraude	Faute	
2018	1,50	0,50	372	1	30	8.33%
2019	1,50	0,50	305	3	25	9.18%
2020	1.50	0.50	175	0	21	12%

■ Une année atypique avec un taux d'efficacité maintenu mais une baisse du nombre de dossiers qualifiés en faute et en fraude.

■ Le maintien des deux indicateurs R18-3 (Montant indus constatés fraude /faute) et R19-3 (Montant des indus évités faute/fraude) avec des objectifs CPG révisés à la baisse.

CONSEILLERS JURIDIQUES

Pas de faits marquants particuliers. Le nombre d'audience a diminué en raison de la crise sanitaire à raison d'une audience par mois.

Les conseillers juridiques ont poursuivi les activités

dont elles ont la charge à savoir la gestion (étude des recours, recherches de textes, de la jurisprudence, et rédaction des conclusions), la représentation (assister aux audiences et défendre les intérêts de la caisse et le suivi des dossiers (dossiers en cours d'instruction, dossiers confiés à un avocat) pour :

- Le contentieux général
- Le contentieux technique
- Le contentieux T2A
- Contentieux pénal dans le cadre des fraudes aux prestations sociales
- Le contentieux du recours contre tiers

LES CHIFFRES CLES EN 2020

ASSURANCE MALADIE

Les deux indicateurs CPG sont atteints au 31 décembre 2020 à savoir

Montant des Préjudices financiers

	Préjudice financier				
	Objectif	Résultat CGSS	dont VN	dont VLR	Taux d'atteinte
Montant	649 915€	1 128 810€	1 026 626€	102 184€	174%

Taux de suites de contentieuses

	Taux de fraude avec suites contentieuses				
	Objectif	Résultat CGSS	dont VN	dont VLR	Taux d'atteinte
Taux	54%	100%	0	2	185.2%

ASSURANCE RETRAITE

Les résultats de l'assurance vieillesse suivent sensiblement la même trajectoire que l'assurance maladie.

Montant du préjudice évité fraude faute

	Montant Préjudice évité (révisé)				
	Objectif	Résultats CGSS	Dont Fraude	Faute	Taux d'atteinte
Montant	257 198.67€	472 295.18€	0	472 295.18€	122.42%

Montant du préjudice constaté fraude faute

	Montant Préjudice constaté Fraude/Faute				
	Objectif	Résultats CGSS	Dont fraude	dont Faute	Taux d'atteinte
Montant	50 618.67€	52 961.89€	0€	52 961.89€	104.63%

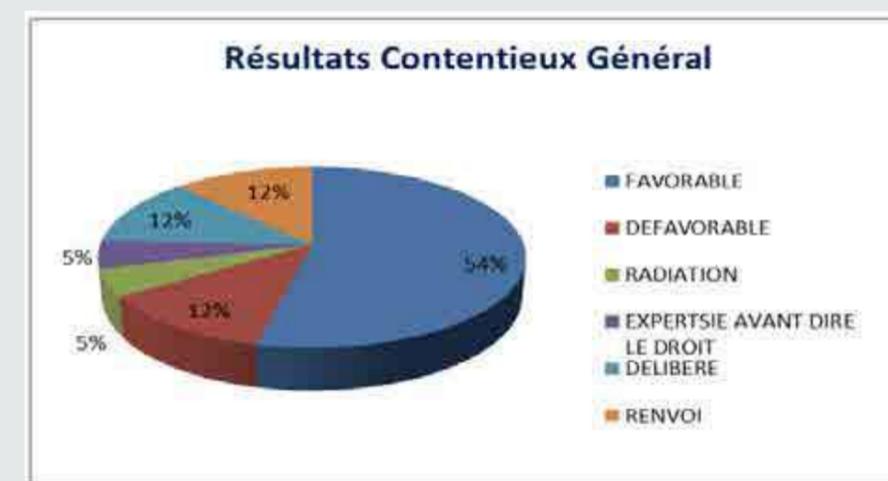
CONSEILLERS JURIDIQUES

Les conseillers juridiques ont assuré la représentation et la défense de la CGSS au cours de 12 audiences pour 128 dossiers maladie et retraite toutes juridictions confondues en 2020.

RÉSULTATS ASSURANCE MALADIE

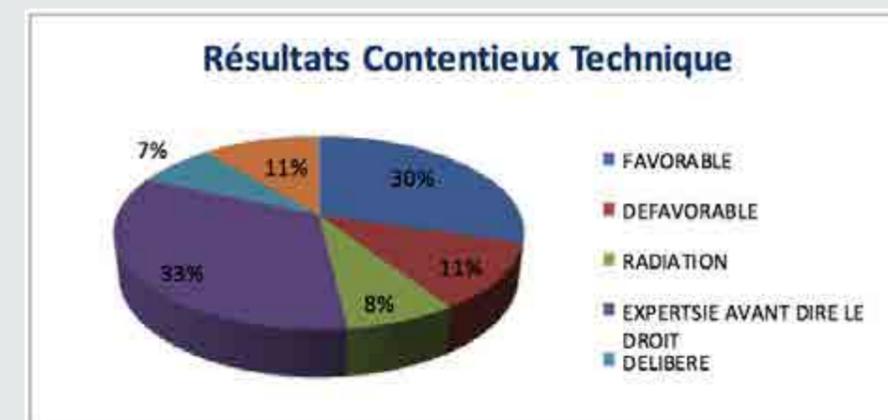
Contentieux général

51 dossiers présentés devant le TGI Pôle Social dont 27 dossiers terminés



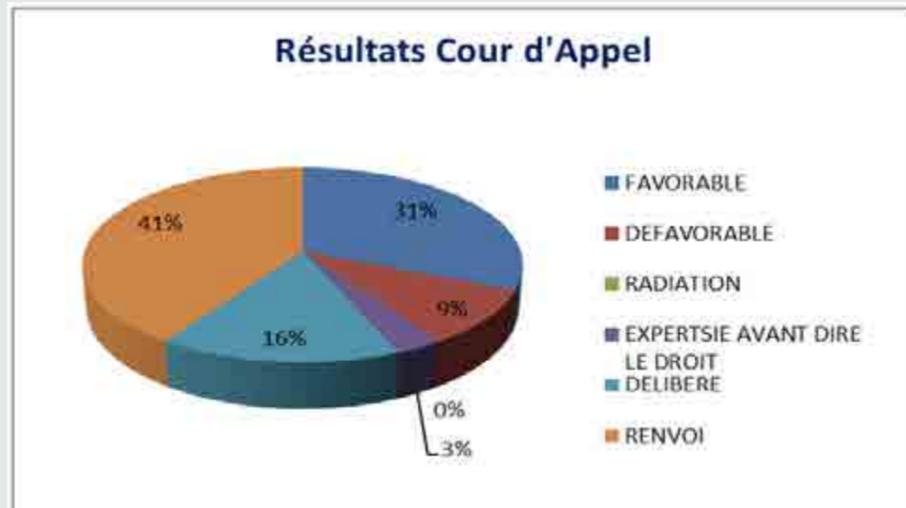
Contentieux technique

27 dossiers présentés devant le Pôle Social et 11 dossiers terminés



■ Cour d'appel

33 dossiers appelés devant la Cour d'Appel et 13 terminés



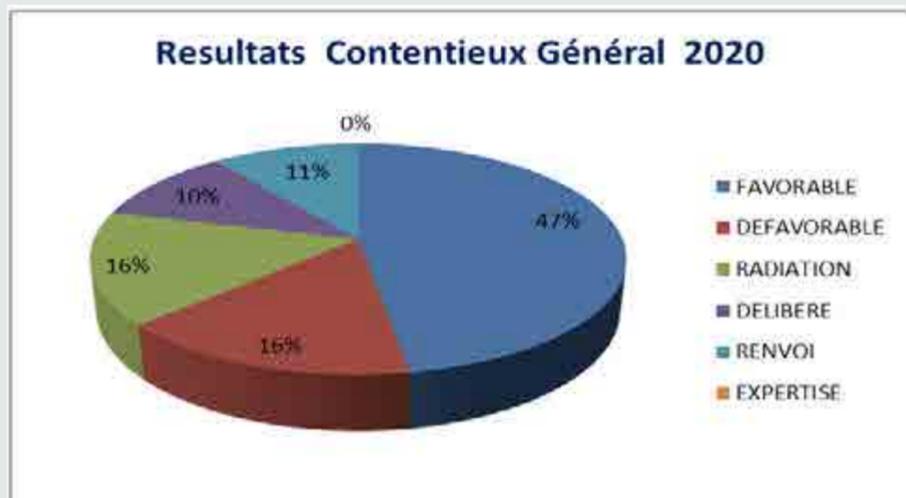
■ Tribunal correctionnel, police, pour enfants

Dans le cadre du contentieux recours contre tiers, 20 audiences sont à dénombrées pour 128 mises en cause.

RÉSULTATS ASSURANCE RETRAITE

■ Contentieux général

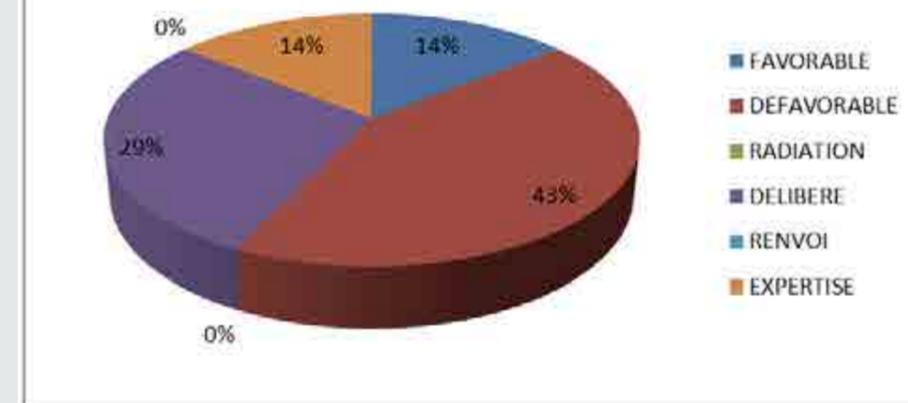
Les conseillers juridiques ont assuré la représentation de 19 dossiers pour la retraite pour les résultats suivants



■ Contentieux technique

7 dossiers représentés et 4 dossiers terminés

Resultats Contentieux Technique 2020



■ Cour d'appel Chambre sociale

Un dossier a été présenté devant la Chambre sociale ayant donné lieu à un avis favorable.

SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRÉ

LES FAITS MARQUANTS

En 2020 comme en 2019 et contrairement aux années précédentes, il n'y avait pas d'objectif SMI. Il n'y a donc pas eu de remontées via l'OSSMI.

Cependant, il y avait lieu de :

- Réaliser, en priorité, les revues de performances pour les processus concernés par l'arrêté des comptes
- Continuer à former les acteurs du périmètre maladie
- Mettre en place un tableau de bord SMI
- Veiller à ce que tous les outils soient utilisés et renseignés (OSCARR, PMR,...)

L'accent et la priorité ayant été mis sur le déploiement d'OSCARR et de la cartographie associée, l'activité SMI à consister à :

- Poursuivre l'installation des fondamentaux
- Assurer la veille documentaire et réglementaire
- Participer au groupe de travail national de la

CNAM Tableau de bord SMI (TDB SMI)

Cette situation a été confirmée durant la période de confinement, nos activités n'ayant pas été identifiées comme prioritaires.

PARTICIPATION AU GROUPE DE TRAVAIL NATIONAL DE LA CNAM SUR LE TABLEAU DE BORD SMI (TDB SMI)

La mise à disposition d'un tel outil est nécessaire. L'objectif de ces rencontres a été d'exprimer les besoins en vue de l'élaboration d'un cahier des charges soit en vue de l'élaboration d'un nouvel outil ou en faisant évoluer ceux existant.

Orientation : regrouper l'OSSMI et l'outil des ASO en un seul en prenant appui sur SPPR dans PUL'S("Portail Unique de pilotage du SMI").

CONFORMITE

Notre entité a participé à l'élaboration des outils de pilotage stratégique et des livrables en lien avec la Conformité,

Notre organisme, en termes de conformité, doit encore s'améliorer. Pour les documents et supports type, les fondamentaux restent à installer (lettres de mission, modèle de relevé de décisions avec outil de suivi...).

Avec le BEO, des travaux se sont donc déroulés pour la conception de supports dédiés :

- lettre de mission
- note de service
- note de cadrage
- note d'information
- méthodologie de conduite de projet

Par ailleurs, il a paru nécessaire de stabiliser la circulation des informations, la mise en œuvre ainsi que le suivi des décisions et le suivi des projets afin qu'ils soient les mêmes pour tous et aussi afin de sécuriser notre gestion documentaire. Aussi une note a été élaborée. Elle a comme objectif de préciser :

- les règles à respecter en matière d'élaboration, de validation et de diffusion de la documentation
- comment se hiérarchisent les documents et les informations nécessaires à notre fonctionnement. La diffusion est prévue en 2021.

DOCUMENTATION

Le respect d'une veille documentaire et règlementaire participe également au respect de la conformité. Ainsi, l'utilisation de DRV (outil de gestion de la documentation), à titre expérimental, a permis d'accéder dans des délais courts aux informations et à la documentation et de les diffuser aux pilotes (RNP diffusés et actualisés, FAQ...)

Lien donnant accès au RNP diffusés en 2020 : <https://ameli-reseau.ramage/article/suivi-du-deploiement-et-de-la-maintenance-des-rnp>

Des accompagnements ont été effectués pour l'appropriation ainsi que pour la réalisation des bilans d'appropriation.

Sitôt un RNP diffusé, il y a lieu :

- D'en informer les acteurs et le leur présenter,
- De le mettre en œuvre, le Pilote doit faire vivre le processus et l'inscrire dans une amélioration continue, Se préparer, pour réalisation, au bilan d'appropriation ainsi qu'à sa revue de performance. Le bilan d'appropriation est à remonter au national. Comme en 2019, les acteurs hors CGSS ont été associés au pilotage et à l'amélioration des processus de manière plus systématique. Cela a été le cas avec le Contrôle médical dans le cadre des revues de performance et du bilan d'appropriation du RNP LCF. APF – SUVI DES RECOMMANDATIONS (à compter d'octobre 2021)

Afin de permettre d'assurer la cohérence entre la démarche SMI dans laquelle est inscrite la CGSS, et les actions conduites en réponse aux recommandations des audits, en sus de nos activités, auprès du Cabinet de Direction placée sous la responsabilité de la Directrice de Cabinet, vous avons :

- 1) Assister le Directeur de mission MICOR dans son rôle d'accompagnement au déploiement des actions issues des audits de prise de fonction,
- 2) Participer à l'élaboration des outils de pilotage stratégique et des livrables en lien avec la Conformité,
- 3) Accompagner les membres de l'équipe de direction dans la prise en main et l'utilisation de ces outils.

LES CHIFFRES CLES EN 2020

5 RNP diffusés en 2020

	Etat	Diffusion	Date
Gestion de la relation multicanal	Diffusé / opposable	DDO 81/2020	19/06/2020
M3-4 - AME	Diffusé / opposable	DDO 140/2020	26/10/2020
M4-9 - IJ AT/MP	Diffusé / non opposable	DDO 19/2020	28/01/2020
S1-2 - Gestion de la Comptabilité	Diffusé / opposable	DDFC 24/2020	24/07/2020
M6-2 - Contentieux technique tarification	Diffusé / non opposable	DRP 36/2020	04/11/2020

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

Durant la période de confinement, nos activités n'ont pas été identifiées comme prioritaires

L'accent et la priorité a en effet été mis sur le déploiement d'OSCARR et de la cartographie associée, l'activité a donc consisté à :

- Poursuivre l'installation des fondamentaux
- Assurer la veille documentaire et règlementaire
- Participer au groupe de travail national de la CNAM Tableau de bord SMI (TDB SMI)

PLAN DE CONTINUITE DE L'ACTIVITE

2020 a été une année particulière en terme de plan de continuité des activités.

La CGSS était habituée à gérer des plans courts, après un incident immobilier ou un cyclone. La crise COVID de 2020, avec la mise en confinement simultanée de toute la nation, a eu ceci de particulier qu'elle était générale, et a atteint tous les organismes interdisant ainsi l'entraide.

Elle est bien entendu le fait marquant de l'année.

LES DONNEES ESSENTIELLES EN 2020

- 690 agents soit 70% du personnel étaient équipés au 31 décembre 2020, d'ordinateurs portables et capables de télétravailler
- Déploiement de formations e-learning nationales à distance au sein de la CGSS (Note de direction 35/2020).

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

Dans ce contexte de crise COVID, la vie du PCA a été très riche en 2020. Elle est résumée ci-après (principales étapes) :

Date	Instance	Décisions/Objet
13/03/2020	Comité de direction -Comité d'alerte	Préparer le télétravail et la fermeture des écoles, collèges et lycées. Comité de crise le 16/03/20
16/03/2020	Comité de crise	Déclenchement du PCA COVID-19 – Mise en télétravail du personnel
17/03/2020	Comité de crise	Libération du personnel à 12h
18/03/2020	Comité de crise	Organisation du télétravail
25/03/2020	Comité de crise	Organisation du travail en présentiel
21/04/2020	Comité de crise	• Objectif de retour au travail progressif du personnel le 11 mai 2020 • Établir une nouvelle version du PCA adapté à cette phase • Présenter ce PCA au CSE prévu le 30 avril 2020
04/06/2020	Comité de crise	• Objectif de retour au travail progressif de la totalité du personnel le 30 juillet 2020 • Établir une nouvelle version du PCA • Présenter ce PCA aux CSE prévus les 30 juin et 25 juillet 2020

Des Comités de crise se sont tenus, généralement chaque semaine, dans toutes les directions jusqu'au 30 juin 2020. Des organisations de travail de crise ont été rédigées dans toutes les directions, dans un premier temps pour le CSE du 30 avril, dans un second temps pour celui du 30 juin. Le PCA COVID est toujours en cours.

Autres réunions internes - réunions nationales

Libellé réunion	Orga-nisme	Lieu	Nom participant	Fonction	Date
Visio PCA MICOR	CGSS	CGSS GUADELOUPE	JOURSON LACROSSE CHELLIN HERESON/	RPCA RPCA adjoint Resp. DSI RSSI	13/01/2020
Réunion préparatoire comité stratégique maîtrise des risques	CGSS	CGSS GUADELOUPE	JOURSON/LACROSSE	RPCA / RPCA adjoint	05/02/2020
COPIL CGSS	CGSS	CGSS GUADELOUPE	JOURSON LACROSSE	RPCA RPCA adjoint Agents de direction	05/03/2020 10/03/2020
COPIL PCA COVID	CGSS	CGSS GUADELOUPE	JOURSON LACROSSE	RPCA RPCA adjoint Référénts PCA Agents de direction	12/03/2020
Réunion des Responsables du PCA des CGSS / ACOSS	VISIO		LACROSSE	RPCA adjoint	27/03, 10/04, 17/04, 17/05, 12/06, 11/09 et 14/10/2020
Réunion des Responsables du PCA des CGSS / CNAV	VISIO		JOURSON	RPCA	Chaque semaine depuis mars 2020
Rencontre des Responsables du PCA des DOM/CNAM	VISIO		JOURSON LACROSSE	RPCA RPCA adjoint SNPCA	14/10/2020

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

Durant la période de confinement, nos activités n'ont pas été identifiées comme prioritaires

L'accent et la priorité a en effet été mis sur le déploiement d'OSCARR et de la cartographie associée, l'activité a donc consisté à :

- Poursuivre l'installation des fondamentaux
- Assurer la veille documentaire et règlementaire
- Participer au groupe de travail national de la CNAM Tableau de bord SMI (TDB SMI)

SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION (SSI)

Suite aux remarques de l'audit informatique de 2019 consécutif au score de 10,67/20 à l'audit annuel, le management de la Politique de SSI a subi de profonds changements en 2020.

Dès janvier 2020, une instance de pilotage a été mise en place qui s'est réunie 2 fois en 2020. Un plan d'actions initial a été lancé dès le mois de février, assorti d'un tableau de bord et de la mise en place d'un réseau de pilotes d'actions désignés dans chaque direction.

Beaucoup d'actions ont été menées à l'occasion des projets de mise en place de la sécurité PASSEPORT et de la migration à Windows 10 des postes de travail.

Dans le cadre de la nouvelle gouvernance de la PSSI, des réunions de suivi ont été instaurées pour :

- Suivre la réalisation effective des actions de sécurité
- Suivre l'application des normes, directives et mesures qui découlent des PSSI nationales
- Echanger et organiser de manière concertée autour des actions SSI
- Suivre et rendre compte de l'état d'avancement des actions SSI

12 réunions de suivi se sont tenues dans les différentes branches en 2020.

DÉROULEMENT DE LA CAMPAGNE 2020

Les 30 mesures demandées dans le cadre du plan d'action SSI 2020 ont été autoévaluées.

Par ailleurs, dans le cadre des suites des audits des années précédentes, 13 mesures faisaient l'objet d'une recommandation. Au total 12 de ces 13 recommandations ont été mises en œuvre (soit 92,3%).

RÉUNIONS DE SUIVI DE LA PSSI INTERBRANCHE

RÉUNIONS DE LA CELLULE DE SÉCURITÉ LOGIQUE

Les Cellules de sécurité Logique ont pour rôle :

- de valider la procédure de gestion des identités et des habilitations et de s'assurer de son respect ;
- d'approuver le référentiel des profils et ses évolutions ;
- d'approuver les matrices profils / métiers et leurs évolutions réalisées par les propriétaires de ressources ;
- de superviser la gestion spécifique des comptes

à privilèges élevés (administrateurs, développeurs/concepteurs...);

■ d'approuver les revues d'habilitations réalisées par les propriétaires de ressources.

Elles se sont réunies à 11 reprises dans les différentes branches.

REMONTÉES VDC RÉALISÉES POUR LA SÉCURITÉ DU SI

L'ensemble des remontées prévues en 2020 pour le volet sécurité du SI dans le cadre de la VdC (4 pour la CNAV et 2 pour la CNAM) ont été réalisées.

REVUE DES IDENTITÉS DES ACCÈS DISTANTS

Revues d'identité

La fréquence de réalisation des revues d'identité est respectée.

109 contrôles ont été réalisés. Pour chaque application, 100% des comptes et accès utilisateurs ont été contrôlés.

Des anomalies sont encore constatées dans le processus de suppression/suspension des accès lors des mouvements du personnel.

Accès distants

Tous les comptes utilisateurs utilisés pour accéder

à distance au SI de la CGSS ont été contrôlés, sans faire apparaître d'anomalie.

Sécurité Opérationnelle

Le taux de postes de travail sécurisés s'élève à 71,70%, inférieur au seuil requis de 98%.

Sensibilisation à la Sécurité du Système d'Information

23 actions de sensibilisation SSI ont été réalisées par le RSSI et le DOP sur la période sous forme de notes internes, d'articles dans la Newsletter d'entreprise et sur l'intranet KAMO CGSS, en relais notamment de la campagne nationale de sensibilisation SSI.

TRAVAUX EN COURS

Une nouvelle Charte informatique et une nouvelle Charte de messagerie ont été présentées et validées par le CSE. Les formalités d'enregistrement (DIECTTE, Greffe, RI) doivent être initiées, pour permettre de les remettre aux agents.

BILAN DE L'ANNÉE 2020

Le score de validation des comptes de la PSSI Interbranche avant la phase contradictoire a été de **19,20 / 20**, dépassant pour la première fois pour l'organisme la note de 13.



SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

LA PRÉSENTATION DE LA DSI

En 2020, la Direction des Systèmes d'Information de la CGSS de Guadeloupe est intégrée à la Direction Adjointe Optimisation et Performance (DAOP). Ses activités sont organisées autour de plusieurs pôles d'activités de niveau opérationnel ou expert :

- Le pôle Assistance et Supports aux Utilisateurs, en charge de la gestion des incidents informatiques, des demandes utilisateurs et du Parc informatique
- Les pôles de chargés d'affaires ou de chefs de projets, interlocuteurs privilégiés pour l'accompagnement des différentes directions dans la gestion des projets Métier
- Les différents pôles Infrastructures Systèmes, Réseaux et Téléphonie, responsables du maintien en conditions opérationnelles des architectures systèmes, serveurs, réseau, téléphonie et de la mise en œuvre des évolutions associées.
- Le pôle développement qui prend en compte les besoins de développements applicatifs
- Le pôle éditique qui réalise la production en masse des impressions et de la mise sous plis
- Le RSSI, en charge de la Sécurité du Système d'Information

LE BILAN GÉNÉRAL 2020 POUR LA DSI

L'activité générale de la DSI au cours de cette année a notamment été particulièrement impactée par :

- L'accompagnement du déploiement du télétravail au sein de l'organisme (acquisition et installation des équipements nécessaires, prise en charge des évolutions de l'infrastructure technique, interventions et mise en œuvre des configurations, ...);
 - La migration du système de sécurité d'accès au système d'information branche Maladie (Access Master vers Passeport) et sa généralisation à l'ensemble du parc informatique (hors branche Recouvrement)
 - La migration des postes de travail sous Windows (de Windows 7 vers Windows 10)
- Parallèlement, dans le cadre de la gestion de la crise Covid, les équipes de la DSI ont été régulièrement mises à contribution pour la mise en œuvre des différentes décisions organisationnelles liées à la gestion de la crise : mise en place puis redimen-

sionnements de la plateforme Covid, organisation des différentes vagues de déploiement du travail à distance ou de retour en présentiel, ...).

La DSI a également été sollicitée pour la mise en œuvre des chantiers à forts enjeux qui se sont imposés à la Caisse Générale cette année: intégration du SSI, désaffectation du site de Bergevin, poursuite du déménagement de Quartier de l'hôtel de ville, aménagement dans le nouveau site de Quatr'ailes, ...).

En interne, La DSI a dû régulièrement ajuster son organisation (intensification de la réalisation à distance des activités informatiques, révision au fil de l'eau des modalités d'accompagnement et de support des utilisateurs, ...) afin de s'adapter aux différentes périodes de la crise sanitaire et à leurs incidences sur la gestion de la Caisse. Par ailleurs, dans le cadre de l'intégration du SSI, deux nouveaux collaborateurs ont rejoint la DSI.

LE SUPPORT AUX UTILISATEURS ET LA GESTION DU PARC INFORMATIQUE

LES FAITS MARQUANTS

Les activités d'Assistance et de Support aux utilisateurs et de gestion du parc informatique, reflètent la contribution de la DSI aux principaux chantiers menés durant l'année au sein de la CGSS.

Ainsi, les faits marquants les plus significatifs ont porté sur :

La gestion des Plans d'équipement Informatique

- Intégration dans le Parc Informatique de l'ensemble des matériels informatiques reçus dans le cadre du PEI 2019 ; configuration et déploiement
- Préparation et mise en œuvre des plans de déploiement des PEI 2020

La contribution à la gestion de la crise sanitaire

- Mise en place des configurations spécifiques au travail à distance, pour l'ensemble des contextes (ordinateur portable, ordinateur fixe,)
- Gestion des commandes de matériels complémentaires (clés WI-FI, clés 4G, ...)
- Gestion des retours des collaborateurs sur site, après confinement

- Assistance aux utilisateurs (sur site et à distance)

Le projet Passeport

- Participation au groupe de travail DSI de mise en place du nouvel logiciel de gestion des habilitations

- Paramétrage des postes et assistance aux utilisateurs

Le projet Windows 10

- Mise en place des prérequis
- Elaboration du master et déploiement

L'assistance quotidienne aux utilisateurs du S.I

La Gestion du parc informatique

LES CHIFFRES CLÉS

Assistance de niveaux 1 et 2 :

- **3006** tickets ouverts, dont 76,75% pris en charge au niveau 1 et 23,25 % escaladés au niveau 2.

Installation de postes de travail :

- **668** portables des PEI 2019 et 2020 hors URSSAF
- **15** portables hors Pei pour le COVID
- **30** UC Windows 7 migrés en Windows 10

Matériel réformé :

- **2 tonnes 850** de matériel réformé et transmis pour destruction

LA GESTION DES ARCHITECTURES INFORMATIQUES

LES FAITS MARQUANTS

Les équipes dédiées à la gestion des architectures informatiques (systèmes, serveurs, réseau et téléphonie) ont eu à mener à bien différents projets d'évolution technique et d'optimisation de ces environnements. Il s'est agi notamment d'assurer :
Sur le champ de la gestion des systèmes informatiques :

L'intégration infrastructure technique SSI

- Transfert de compétence pour prise en charge de l'architecture technique SSI (Ex RSI)
- Mise en œuvre des prérequis technique au VDI et application Citrix
- Participation au dé-commissionnement

La mise en œuvre du cadre technique nécessaire à la Continuité d'activité CoVID - 19

- Mise en œuvre des prérequis pour la continuité de service en confinement
- Participation au déploiement de postes de travail en travail à distance (toutes branches confondues)
- Organisation et participation aux permanences et assistance CoVid-19 (confinement)
- Mise en œuvre Fichier SIDECAR (centralisation mots de passe) pour l'accès sécurisé au SI

La mise à disposition de l'infrastructure nécessaire à la réalisation du Projet Passeport

- Participation au groupe projet PASSEPORT
- Réalisation des prérequis techniques (ADN, MERCURE, poste de travail...)
- Traitement des incidents

La mise à disposition de l'infrastructure nécessaire au Projet Windows 10

- Participation au groupe projet Windows 10 (groupe infrastructure technique, groupe déploiement)
- Mise en œuvre des prérequis techniques (ADN, Gpo, Stormshield, Nexthink,...)
- Déploiement ligne d'infrastructure Windows 10 (18 AMBOX, Serveur Wapt,...)
- Mise en œuvre NAS pour centralisation des partages présents sur poste de travail

La contribution à la PSSI

- Suivi des matérialités exigées par la PSSI
- Mise en œuvre des actions décidées en CSL

La contribution au Projet MICOR de Poste Unique CGSS (pour lequel, la CGSS de la Guadeloupe est Caisse pilote).

- Participation au groupe de travail de qualification technico-fonctionnelle du poste unique CGSS

Sur le champ de la gestion des Réseaux et de la téléphonie :

La mise en œuvre des architectures Réseaux liées

aux différents chantiers immobiliers de l'année

- désaffectation de l'ancien site de Bergevin
- L'aménagement des nouveaux locaux de QUATR'AILES

L'évolution de l'architecture VPN afin d'optimiser les modalités de travail à distance

- Remplacement des équipements, augmentation des capacités de connexion et de la bande passante des liens réseaux concernés, ...

L'évolution des liaisons réseaux inter-sites et de la téléphonie

- Préparation, lancement de l'appel d'offre et choix

des prestataires retenus

L'accompagnement de la généralisation du télétravail à travers la gestion des différentes solutions de mobilité

- Création de comptes VPN
- Attribution de téléphones portables
- Mise en place de solutions spécifiques permettant la continuité de services de la téléphonie fixe pour des besoins métiers particuliers (PFS, accueils téléphoniques, etc...).

LES CHIFFRES CLES

■ Les serveurs administrés :

Branche	Maladie	Retraite	Recouvrement
Physique	11	11	1
Virtuel	32	25	11
Total	43	36	12

■ Evolution de l'architecture VPN

L'upgrade de la connexion VPN a été réalisé, faisant passer la bande passante de 1 Mb/s initialement à 100 Mb/s, à l'issue de la migration ; La capacité du serveur VPN a été augmentée, en collaboration avec les équipes réseau nationales (CNGR) permettant de supporter potentiellement plus de 1000 connexions simultanées, au lieu des 200 antérieures.

L'ACCOMPAGNEMENT DES BRANCHES DANS LA GESTION DES PROJETS ET OUTILS MÉTIERS

LES FAITS MARQUANTS

Les différents pôles des chargés d'affaire et chefs de projet ont notamment accompagné les branches Métier dans la mise en place et la maintenance d'applications et d'outils.

Les principaux projets ont concerné :

Pour la branche MSA et la Gestion Interne :

- Administration de la messagerie Outlook et de l'Annuaire National de Référence (ANR)
- Assistance de niveau 2 sur de SI MSA et les applications transverses
- Gestion des habilitations pour la branche concernée
- Mise en place de G-INTERV Web
- Mise en place de l'application GAMAT
- Gestion du Travail à Distance pour les utilisateurs de la branche MSA à travers notamment, le déploiement de solutions d'accès aux portails nationaux de télétravail de la CCMSA

Pour la branche Assurance Maladie :

- Assistance de niveau 2 sur le SI Maladie

- Chefferie de projet Windows 10
- Gestion des badges sécurisés AM et Passeport pour l'ensemble de l'organisme (hors Recouvrement) et support technique niveau 2
- Maintenance de l'application PROWEB
- Maintenance de l'application SYNERGIE
- Maintenance Flux Tiers
- Maintenance de l'application PECURES
- Maintenance de l'application PECUREWEB
- Maintenance de l'application DIADEME
- Maintenance PULSE
- Maintenance de l'application IMMUT

Pour la branche Retraite :

- Assistance de niveau 2 sur le SI Retraite
- Gestion et suivi des habilitations Retraites pour la DRDS
- Déploiement de PAIR (ex GIP)
- Déploiement d'application SYRCA (suivi des carrières)
- Déploiement d'application EOPPS RGPU (Répertoire de gestion des carrières uniques)
- Déploiement d'ODEGA
- Suivi de la mise en œuvre des habilitations aux applications – retraite pour le RSI, le poste VDI

Pour la Direction Comptable et Financière :

- Assistance de niveau 2 sur les outils comptables (et niveau 1, sur la gestion de Trésorerie)
- Accompagnement de l'Arrêté des Comptes 2020 et la migration Windows 10 pour les applications comptables
- Assistance technique à la migration de CEPHEE vers le serveur national
- Gestion de la Migration de l'outil et base EDS vers ASC (Ajustement des Soldes Comptables)
- Déploiement BASET FICO 18.01
- Suivi et réalisation des Transferts des fichiers comptables

Pour le domaine « Entreprise » :

- Assistance de niveaux 1 et 2 sur les différents outils et applications
- Coordination de la qualification du Poste recouvrement en environnement Maladie (Projet MICOR : poste unique CGSS).
- Configuration technique de la cellule Assistantes Sociale TI Antilles
- Configuration technique de la cellule Trésorerie Antilles
- Migration Windows 10 du parc informatique Recouvrement

LES CHIFFRES CLES

Statistiques de BAL Outlook :

- 225 BALP (Boites Aux Lettres Partagées).
- 522 LD (Listes de Diffusion).
- 1107 BALN (Boites Aux Lettres Nominatives).

Statistiques de l'ANR (Annuaire National de Référence):

- 19 sites (établissements répartis sur tout le département).
- 205 entités (services).
- 967 comptes individuels (950 internes titulaires et auxiliaires confondus, 17 externes stagiaires et intérimaires).

Activités réalisées dans le cadre du projet PASSEPORT

Gestion des badges : 203 déblocages badge / réédition code secret
Assignation de nouveaux badges : 149 cartes
Administration Passeport : 258 actions d'administration à l'outil passeport

6 LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

3.1 LES FAITS MARQUANTS

La PSSI :

En 2020, les 30 mesures du plan d'action SSI ont été autoévaluées au niveau demandé (contre 17 en 2018 et 16 en 2019).

Par ailleurs, dans le cadre du plan d'action suite aux audits précédents, 13 mesures faisaient l'objet d'une recommandation. 5 d'entre-elles concernent des mesures intégrées au plan d'action 2020. Au total 12 recommandations ont été mises en œuvre, soit un taux de mise en œuvre de 92,3%.

Au total, le score de validation des comptes s'améliore nettement en 2020, puisqu'il passe de 10,27/20 l'an passé à 20/20 cette année.

La Sécurité logique :

La fréquence de réalisation des revues d'identité a été respectée, pour ce qui concerne la sécurité logique.

Par ailleurs, pour chaque application, 100% des comptes et accès utilisateurs ont été contrôlés.

Le processus de suppression/suspension au fil de l'eau des accès pour les agents radiés reste toutefois à optimiser, notamment en fiabilisant le processus de diffusion des états RH de mouvements du personnel au fil de l'eau.

LES CHIFFRES CLES

Réunions de suivi de la PSSI interbranche

Branche	Nombre réalisé	Observation
Inter branche	12	Réunions de suivi avec les branches métier et secteurs supports

Réunions de la Cellule de Sécurité Logique

Branche	Nombre réalisé
Maladie	2
Retraite	4
Recouvrement	2
MSA	1

Remontées VDC réalisées pour la Sécurité du SI

Branche	Nombre exigé	Nombre réalisé	Date remontée nationale non respectée	Observation
Cnavts	4	4	Oui	Plan d'actions
PT CGI-Habilitations				
Cnamts	2	2	Oui	Plan d'action PSSI
TOTAL	6	6		

Tableau de bord des revues d'identités réalisées sur la période

Nombre total de contrôles réalisés sur la période :	109
Nombre de contrôles MALADIE :	32
Nombre de contrôles RETRAITE :	29
Nombre de contrôles RECOUVREMENT :	19
Nombre de contrôles MSA :	10
Nombre de contrôles INTERBRANCHE réalisés par le RSSI :	20
Nombre de contrôles versant DCF :	9
Nombre de contrôles versant Ordonnateur :	101
Nombre de contrôles/revues versant Ordonnateur réalisés par le RSSI :	72

7 L'ACTIVITÉ ÉDITIQUE

LES FAITS MARQUANTS

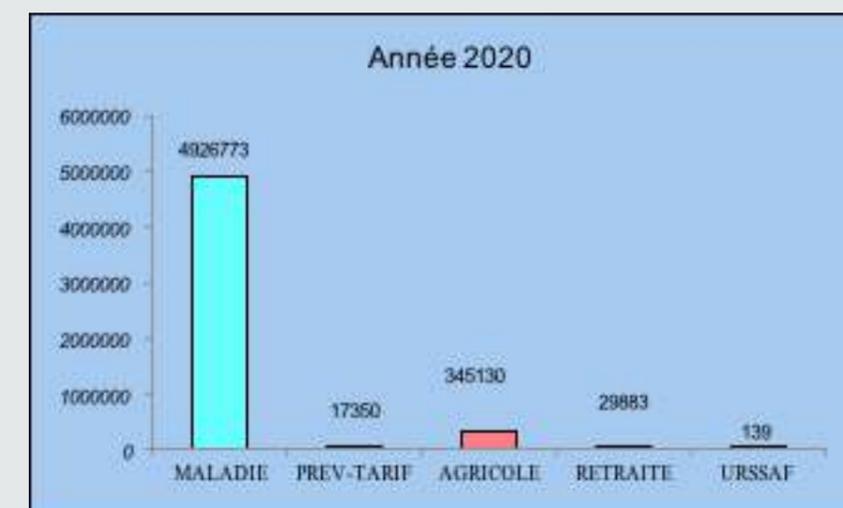
- Délestage de la production éditique durant 3 mois en début d'année 2020, en raison de la crise COVID.
- Démarrage du projet de réimplantation du service éditique dans les locaux de PROVIDENCE
- Mise en œuvre d'une formation « Presses couleur et NB » assurée par la société « LA BUREAUTIQUES » pour les agents de l'éditique
- Lancement du projet de prise en charge de l'impression des feuilles de soins

LES CHIFFRES CLES

En 2020, l'activité éditique a représenté :

- Un volume d'édition de **5 319 275** pages
- Un volume de mise sous plis de **21 6320** plis
- Un volume d'affranchissement mécanique de **125 838** plis

REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PAGES EDITEES



LES CHIFFRES CLES

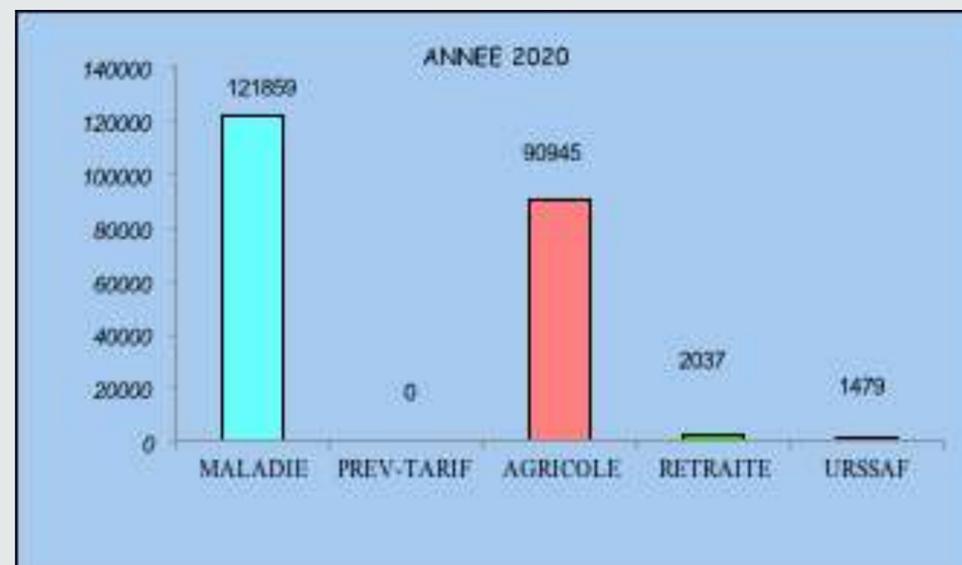
En 2020, l'activité éditique a représenté :

- Un volume d'édition de **5 319 275** pages
- Un volume de mise sous plis de **21 6320** plis
- Un volume d'affranchissement mécanique de **125 838** plis

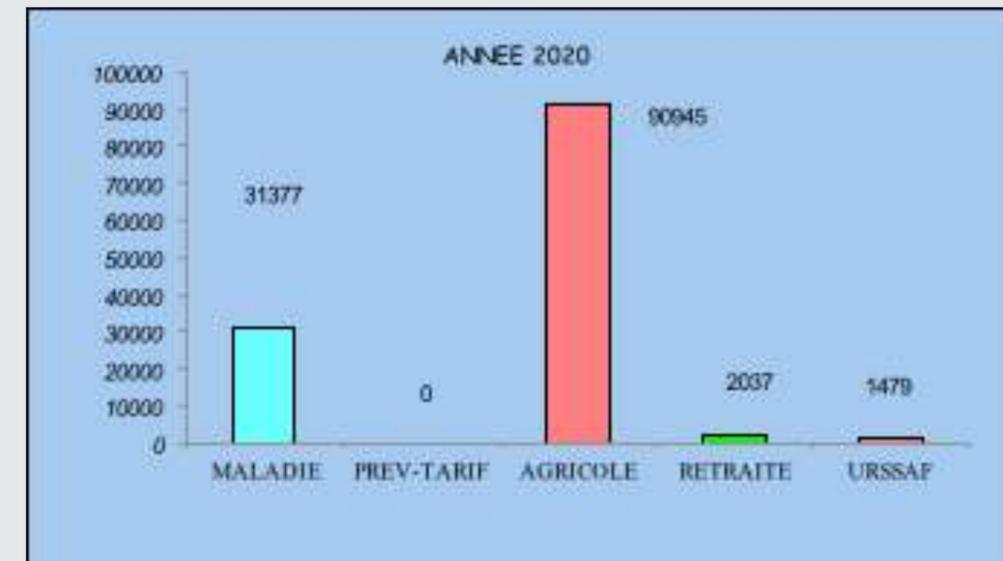
REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PAGES EDITEES



REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PLIS EXPEDIES



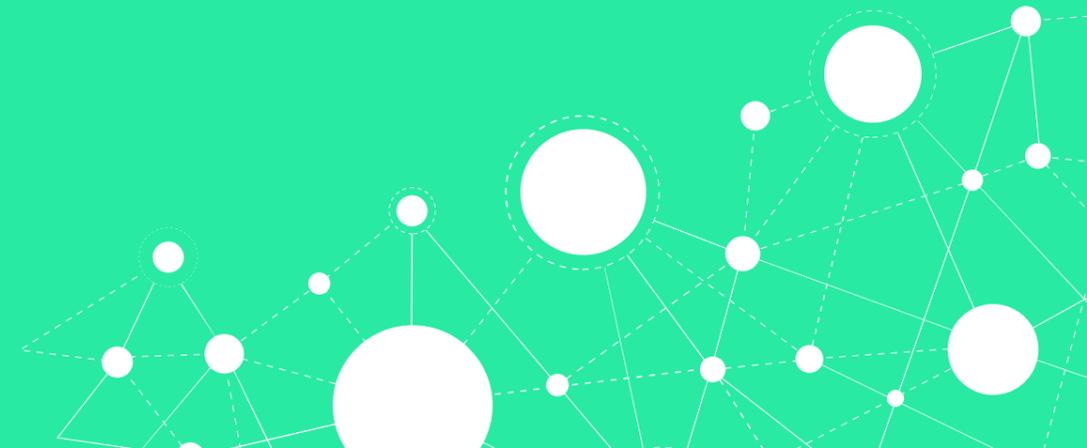
REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PLIS AFFRANCHIS



Ce graphique présente de manière évidente l'augmentation des pages éditées de 2019 à 2020 (surtout pour la branche maladie). A noter, une nette augmentation des documents conçus en interne (rapport d'activité, flyers, dépliants, affiches, mailing...), que certains documents externalisés ont été récupérés.



SOUS-DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE



LES FAITS MARQUANTS EN 2020

- 1er janvier 2020 – transmission archives SSTI Antilles-Guyane à la CGSS Martinique
- Intégration effective du RSI à la CGSS Guadeloupe
- janvier 2020 – intégration de 3 agents RSI à la DCF DONT arrivée de M. Emmanuel SURVILLE, Directeur Comptable et Financier Adjoint,
- Février : Audit maladie prise de fonction Directeur (MAZARS, CNAM)
- Au 12 mars 2020 – décision de déploiement PCA en mode dégradé suite à la pandémie liée au COVID. Entrée en confinement total du pays entier. Organisation du travail à distance (télétravail) qui nécessite de faire preuve d’agilité en matière de management et de continuité de l’activité.
- 15 juin 2020 – départ de M. HECHIFA Mahgoub, Directeur Comptable et Financier suite à sa nomination au poste de Directeur Comptable et Financier de la CPAM des Bouches-du-Rhône et du CTI PACA
- Entrée en fonction de Monsieur Emmanuel SURVILLE en tant que DCF par Interim.
- Juillet 2020 : mise en place de la Mutualisation de la Trésorerie Encaissement Antilles gérée par la CGSS Guadeloupe. Un nouveau marché bancaire unique sera mise en place pour les 3 CGSS (Guadeloupe, Martinique et Guyane)
- Démarrage de la Migration du système d’information vers Windows 10

LES CHIFFRES CLES EN 2020

Résultats Arrêté des comptes etc..

ZOOM SUR LA RELATION USAGERS

La Direction Comptable et financière est très peu impacté par la relation aux usagers. Elle intervient en back office et peut jouer un rôle important dans le cadre de la satisfaction aux usagers et en termes d’image pour la caisse.

FOCUS SUR LA GESTION DE LA CRISE COVID

- Dès l’annonce au 12 mars 2020, de l’entrée en crise de la France, la Direction s’est alignée sur la politique d’entrée en PCA en mode dégradé de la CGSS Guadeloupe.
- L’intégralité du personnel a été placé en confinement total, à l’exception des activités non « télétravaillable ».
- La totalité des activités de la DCF a été maintenue au titre de la priorité et son personnel a été mobilité à 70 % (dispense d’activité, etc....).
- Le PCA a été maîtrisé à 100 % avec une activité effective de l’ensemble de son personnel disponible.
- Les activités transverses et de production ont ainsi pu fonctionner normalement.
- La DCF a joué un rôle majeur dans la continuité des ressources pour l’ensemble des bénéficiaires de prestations (retraites, maladie, Action Sociale,...) Aucune incidence n’a été à déplorer.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

■ **Directeur de la
publication**
D J.VERON

■ **Conception
graphique
& Réalisation**
*Service
Communication*

■ **Crédit Photos**
Getty images

■ **Édition**
Service éditique
Firmin Fléreau



CGSS de la Guadeloupe
Espace Amédée Fengarol
Zac de Dothémare -
Parc d'activité la Providence
97139 Abymes