

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019





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

Organisme multi branche, la CGSS de la Guadeloupe a un champ d'activité très vaste et des fonctions multiples. Pour davantage de lisibilité, j'ai choisi d'adopter une présentation par mission majeure de la Caisse, à savoir la gestion de l'assurance maladie, de gestion de l'assurance retraite, la protection sociale des exploitants agricoles et le recouvrement des cotisations sociales. Un chapitre sur la politique de prévention des risques professionnels et sociaux en partenariat avec les entreprises et une présentation des actions menées pour accompagner les assurés les plus fragiles vient parfaire la présentation de l'action de la CGSS sur le champ de la protection sociale en Guadeloupe et à Saint Martin.

La deuxième partie du rapport présente les services supports de ces missions, les femmes, les hommes et les outils qui ont œuvré toute l'année 2019 au service de la réalisation de ces missions.

Le regard que l'on peut porter sur l'année 2019 à la CGSS Guadeloupe est avant tout une année de changement puisque c'est l'année du renouvellement de la direction générale, et l'année du recrutement également d'une nouvelle directrice dans la branche maladie et de la désignation d'un nouveau directeur à la tête de l'administration du personnel.

2019, c'est aussi l'année des progrès de la branche assurance retraite avec une réduction forte des stocks et des délais

d'instruction des demandes de pension, une année de bonne gestion de la branche assurance maladie pour les assurés et les professionnels de santé. Une année qui consacre encore davantage l'excellente satisfaction des exploitants agricoles dans le service rendu par la direction du Régime Agricole, trois grands secteurs qui ont vu leurs résultats de gestion significativement améliorés au niveau de la qualité de service et de la maîtrise de l'activité. Des marges de progrès restent encore toutefois à capitaliser pour consolider ces résultats et gagner des points dans la satisfaction du public. Le domaine du recouvrement des cotisations où les indicateurs de résultat sont encore en retrait fera l'objet de toute mon attention.

2019 aura aussi été fortement impactée, dans toutes les Caisses de Sécurité Sociale, et en Guadeloupe tout autant, par la préparation de l'intégration du régime des indépendants, très importante réforme qui a mobilisé tous les secteurs de la CGSS : ressources humaines, immobilier, informatique et branches métier : recouvrement, retraite, assurance maladie, action sociale. Cela se traduit par de nouveaux clients pour la CGSS et 39 nouveaux collaborateurs venant rejoindre le personnel de la CGSS.

Une fois réalisée l'intégration des travailleurs indépendants, le régime étudiant, les mutuelles des fonctionnaires, la CGSS de la Guadeloupe aura en 2020 la charge de la protection sociale de 80% de la population de la Guadeloupe et de Saint Martin.

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

Jean VERON

PROFIL

LA GUADELOUPE

La Guadeloupe est une région monodépartementale de 1628 km² située dans la zone Caraïbes à 6800 km de Paris et 2500 km de la Floride aux Etats Unis.

L'archipel de la Guadeloupe composé de deux îles principales séparées par un étroit bras de mer, compte également 3 dépendances :

- L'archipel des Saintes, 13 km², au sud de la Basse Terre, composé des îles du Terre-de-Haut et de Terre-de-Bas
- La Désirade, 21 km², à l'est de la Grande Terre
- Marie-Galante, 158 km², au sud de la Grande Terre.

La Guadeloupe compte en 2019, 381 000 habitants en diminution moyenne annuelle de -0,4% sur 10 ans. Depuis les 3 dernières années, la baisse de la population guadeloupéenne s'accroît, le solde migratoire se creuse, les jeunes sont les principaux partants.

Taux de chômage en recul : 20,5% (23% en 2018) soit 30 900 chômeurs contre 34100 en 2018.

Le taux de pauvreté est évalué à 19% (source INSEE) lorsqu'il est rapporté à la Guadeloupe et à 34% au regard des indicateurs nationaux.

Un taux de croissance du PIB toutefois soutenu 3,4% (versus 2,2 % France), un PIB/H qui progresse (24105 € soit +3,2%) mais qui reste très inférieur d'un tiers à celui de la métropole (35157€).

Suivant le rapport de l'IEDOM, après déjà un ralentissement de la croissance économique en 2018 (+1,5% en 2018 contre 3,4% en 2017) le climat des affaires s'est dégradé en 2019

SAINT MARTIN d'une superficie de 87 km² et située à 260 km de la Guadeloupe est devenue Collectivité d'outre-mer en 2017 et fait partie du ressort de la CGSS de la Guadeloupe.

Sa population est de 35 746 habitants, taux de chômage (2016) à 35%.

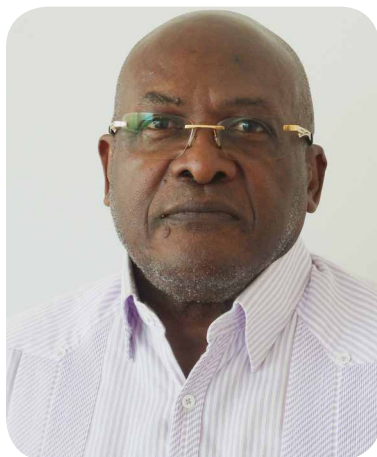
CONTEXTE ÉPIDÉMIOLOGIQUE

95 000 assurés pris en charge au titre d'une affection de Longue Durée : 24,3% contre 20,6% en France Métropolitaine. A noter très forte prévalence des maladies cardiovasculaires et des maladies chroniques, (diabète, hypertension, asthme), et des maladies virales telle que dengue, moindre prévalence des cancers.

SOMMAIRE

- Editorial
- Profil de la CGSS
- Sommaire
- Faits marquants
- Gouvernance : l'organigramme de Direction puis le Conseil d'administration
- Gérer l'Assurance Maladie
- Gérer la relation client
- Préparer et payer les retraites
- Gérer la protection sociale des exploitants agricoles
- Encaisser les cotisations
- Accompagner et prévenir la santé et les risques professionnels
- Gérer la compétence et les ressources humaines
- Gérer les systèmes informatiques
- Maîtriser les risques et optimiser la performance
- Tenir les comptes et gérer les finances

2019 : 3 DIRECTEURS SE CROISENT À LA TÊTE DE LA CGSS



Henri YACOU, le 4 juillet 2019 quitte la Direction de la CGSS pour faire valoir ses droits à la retraite après plus de 15 années de direction à la CGSS Guadeloupe. Henri YACOU avait été auparavant Directeur de la CGSS Guyane. Près de 40 années de carrière pour l'essentiel au service de la Sécurité Sociale, car trois années en détachement à la Région Guadeloupe puis à Air Caraïbes sont venues enrichir le parcours exemplaire à bien des

égards de ce guadeloupéen licencié en droit de l'Université de Bordeaux et diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale.

Pendant cette décennie et demie, il a conduit des évolutions majeures dans l'organisation de la CGSS et en particulier la construction du nouveau siège de l'organisme et a offert ainsi à son personnel des conditions de travail modernes, fonctionnelles, sécurisées dans une ZAC de haute qualité environnementale.

Il s'est aussi beaucoup investi dans les nouvelles méthodes de management intégrées et participatives, créant ainsi les conditions de l'amélioration réelle de l'ensemble des indicateurs de gestion de la CGSS, dans toutes ses missions.



Daniel BARRY, de la CNAM, est venu assurer un intérim à compter du 5 juillet 2019 avant l'arrivée du nouveau Directeur Général.



Jean VERON, est nommé Directeur de la CGSS à compter du 1^{er} décembre 2019 par les trois Caisses Nationales CNAM, ACOSS, CNAV après avis du CA de la CGSS en date du 18 octobre 2019. Il était précédemment Directeur Comptable et Financier de la CPAM de Marseille et a occupé la fonction de Directeur de la Caisse de Prévoyance de Mayotte.

FAITS MARQUANTS



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



Intégration de nouvelles missions et de nouveaux collaborateurs



Déplacement du CGF à Marie Galante



Inauguration de la couverture photovoltaïque de P2



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

LA GOUVERNANCE DE LA CAISSE GENERALE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La gouvernance de la Caisse Générale s'appuie sur un Conseil d'Administration de 25 membres composé de représentants des salariés, des employeurs du régime général du régime agricole et de personnes qualifiées. Le Conseil d'Administration permet le consensus entre les partenaires sociaux qui est nécessaire à la mise en place des politiques de sécurité sociale au bénéfice de la population de la région. Le CA vote les budgets, les rapports d'activité et les comptes annuels et les contrats d'objectifs et de gestion négociés avec les caisses nationales.

La caisse fait partie d'un réseau organisé par les caisses nationales : CNAM, CNAV, ACOSS, CCMSA. Les décisions du conseil sont soumises au contrôle de la légalité, contrôle exercé par la MNC, Mission nationale de contrôle.

Le Conseil d'Administration de la CGSS a été renouvelé en 2018 et 2019 représente donc la première année complète de la nouvelle équipe présidée par M. Doctrové JANKY (Salarié CGT) assisté de 3 vice-présidents: M. Gaston MONFORT (ETI U2P), M. Jean KASSIS (ETI CPME), MME Gerty MARTINO (FNMF MUTUALITE).

INTERVIEW DE M. DOCTROVÉ JANKY, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Pour le Conseil d'Administration de la CGSS que j'ai l'honneur de présider, l'année 2019 aura été marquée par des événements relativement exceptionnels dans la vie d'une Institution majeure comme celle de la Sécurité Sociale en Guadeloupe.

Trois faits majeurs :

- D'abord le 70^{ième} anniversaire de l'installation du premier Conseil d'Administration de la CGSS. Je tenais à marquer un temps d'arrêt pour saluer l'œuvre des fondateurs de la Sécurité Sociale dans la Guadeloupe de l'époque, tout jeune département français qui bénéficiera peu à peu, à force de combats et de revendications, de l'extension complète aux DOM des lois sociales. Nous avons donc tenu le 25 janvier 2019 un conseil d'administration anniversaire ouvert à nos partenaires, avec le concours d'un historien et le témoignage poignant des premiers acteurs de la sécurité sociale de l'époque. Un retour

sur le passé certes émouvant et qui surtout nous oblige à maintenir très haut le niveau de nos ambitions au service de la Guadeloupe et de Saint Martin.

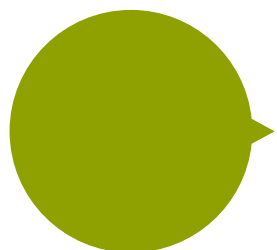
- le 4 juillet 2019, nous avons salué le départ à la retraite du directeur Henri YACOU après 15 années à la tête de la CGSS, mission exigeante mais passionnante pour un passionné intarissable. Le Conseil a rendu hommage à son action, aux progrès accomplis dans les conditions de travail du personnel et dans les résultats de gestion, progrès validés par les caisses nationales. Sur proposition des Caisses Nationales, le CA a procédé le 25 octobre à la nomination du nouveau directeur général de la Caisse, M. Jean VERON, ouvrant ainsi une nouvelle période à la vie de la CGSS.

- Autre fait marquant de l'activité du conseil en 2019, c'est le travail réalisé en commun avec les Conseils d'administration des autres CGSS d'outre-mer. Plusieurs réunions de travail ensemble dont un séminaire en mars 2019 en Guyane puis en octobre à la Martinique ont permis d'avancer sur des problématiques communes : transferts sanitaires, action sociale des exploitants agricoles, action sociale retraite, intégration du régime des indépendants.

Une première année de présidence bien riche »

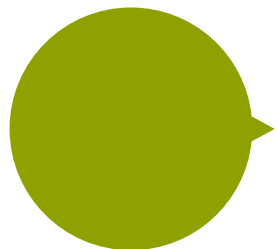
L'ACTIVITÉ DU CONSEIL EN 2019

LES TEMPS FORTS



LA COMMÉMORATION DU 70ÈME ANNIVERSAIRE DU 1^{ER} CA DE LA CGSS

26/1/201925/1/1949 c'est dans un format de séance publique qu'a été rendu un hommage appuyé à M. A FENGAROL 1er Président du CA de la CGSS. Des témoignages des divers composantes du Conseil, de la tutelle, des Parlementaires, des Institutionnels et des partenaires retraçant leur ressenti sur la naissance de l' Institution CGSS et sur les progrès de la protection sociale outre-mer, ont contribué au succès de cette manifestation

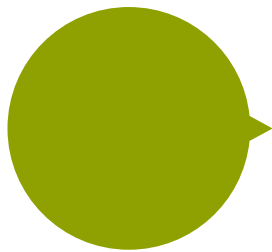


CHANGEMENT DE GOUVERNANCE À LA DIRECTION DE LA CGSS – NOUVEL ORGANIGRAMME DE DI- RECTION

12 /5/2005 au 01/08/2019 Henri YACOU sera resté 14 années à la direction de la CGGS.

Daniel BARRY a assuré l'intérim pendant 6 mois, avant la nomination par les Caisses nationales, suite à la validation du Conseil d'Administration du 18/10/2019, de Jean VERON dont la prise fonction a été effectuée le 2/12/19.

Par ailleurs, lors du CA du 8/3/20, le CA pris acte de la nomination de Mme PENTIER-VALLUET au poste de Directeur de la Branche Assurance Maladie



OLITIQUE GÉNÉRALE DE L'ORGANISME

POSITIONNEMENT COMMUN DES CA DE CGSS

Le 24/1/2019 dans le contexte du 70ème anniversaire, s'est tenue une conférence Inter CGSS au cours de laquelle les Présidents des Caisses Antilles Guyane ont statué sur diverses thématiques communes dont les transferts Sanitaires, le Schéma Directeur de l'Action Sociale Vieillesse, la Réforme du RSI, les nouveaux CPG.

Se voulant force de proposition, un relevé de décisions actant le positionnement commun des Présidents de CA a été transmis aux Instances Nationales ainsi qu'à la MICOR.

VERS UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE DU RECOUVREMENT DANS LES DOM

A l'occasion de la venue du Président du CA de l'ACOSS Jean-Eudes TESSON, accompagné de sa directrice de Communication, Secrétaire Général du CA Mme Estelle DENIZE le 4 février 2019, s'est tenu un CA au cours duquel ont été abordés:

- la situation du Recouvrement en Guadeloupe, dans un contexte socio-économique contraint et sur fond de dispositifs d'exonération de charges sociales,
- la situation Institutionnelle particulière de la COM de St-Martin.

Des décisions nouvelles ont été arrêtées, dont la création d'une Commission consultative mixte Administrateurs CGSS/ACOSS, qui a reçu l'adhésion des CGSS de la Martinique et de la Guyane, commission chargée d'éclairer le CA de l'ACOSS sur le sujet du recouvrement dans les DOM.

IMPLANTATION D'UNE MASP BY MSA À MARIE GALANTE

Tenue le 20/3/2019 d'un CA spécial CCMSA avec M. François-Emmanuel BLANC Directeur de la CCMSA au cours duquel a été votée l'adhésion, au projet MSAP by MSA devenu Maison France Services, avec une implantation projetée sur l'île de Marie-Galante.

POINTS BUDGÉTAIRES COMPTABLES ET CONTRACTUELS

Le CA du 13/12/20 a voté les budgets rectificatifs 2019, les budgets initiaux 2020 ainsi que les budgets prévisionnels du FNASS et le budget TA/PR 2020

Le schéma directeur de l'Action Sociale approuvé par le CA du 13/12/20

La Reprise des examens de santé : Après la liquidation du Centre d'examens de santé AGREXAM, le CA en sa séance du 8/3/20 a validé la proposition de reprise des examens de santé, sous la forme d'une œuvre de caisse.

La politique immobilière

Le 4/7/20 le CA a donné un accord de principe, à l'instar du CA de la CAF, à la vente de l'immeuble Quartier de l'Hôtel de Ville, ex siège de la CGSS, sis à Pointe-à-Pitre.

LES REUNIONS DU CA ET DES COMMISSIONS REGLEMENTAIRES

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Doctrové JANKY
Salarié : CGT
Président



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



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



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

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

Titulaires
Non désignés

Suppléants
Non désignés

CFDT

M. BERTHELOT Henri
Mme CHEVALIN Chris-
telle

Suppléants
Mme FOGGEA Marlène
M. MANLIUS Rudy

CFTC

M. TAURUS Pierrot

Suppléants
Mme GOBELIN Mylène

CFE-CGC

Titulaires
M. BENJAMIN Alain

Suppléants
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

CGPME

Titulaires
M. KASSIS Jean
Mme KALIL Stéphanie

Suppléants
M. SEIGNOURET Patrick
A désigner

UPA

Titulaires
Mme ERDAN Jocelyne
M. MONFORT Gaston

Suppléants
M. SAINT-MARC Didier

(2) MUTUALITE

CGT-FO

Titulaires
Non désignés

Suppléants
Non désignés

UNAP-CNPL

Titulaires
M. FALGA Jean-Noël

Suppléants
A désigner

(3) FNSEA

CGT-FO

Titulaires
M. BOECASSE Patrice
M. NARANIN Sylver
A désigner

Suppléants
Mme MAUSSE Médina
M. RIPPON Victor
A désigner

(4) PERSONNES QUALI- FIEES (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

CGT-FO

Titulaires
Mme GALOU-CORNANO Nicole

Suppléants
Mme CALIFER Gina

REPRESENTANTS DU PERSONNEL UNASS-UGTG

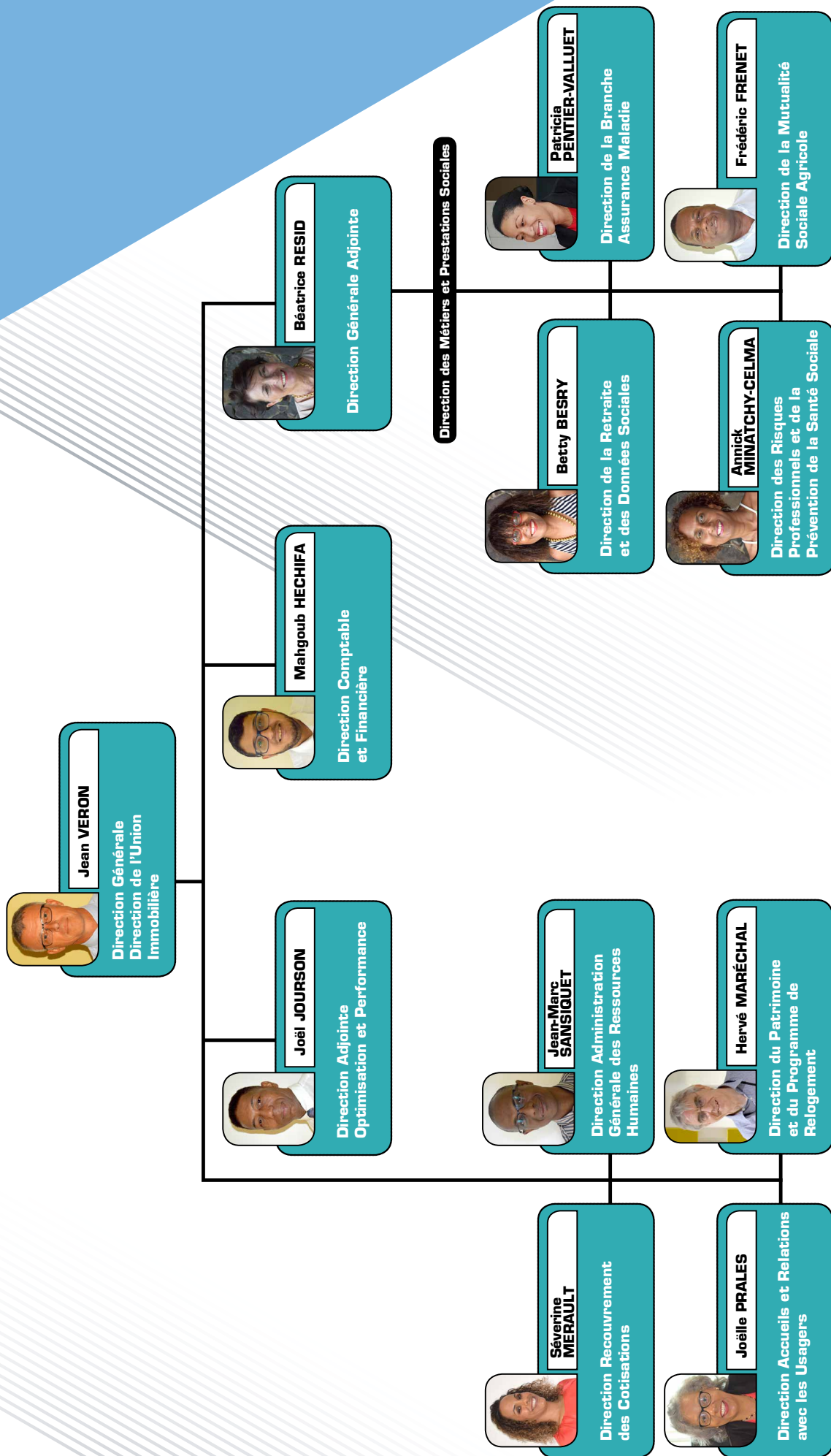
(Cadres)

Titulaires / Suppléants
A désigner

(Employés)

Titulaires / Suppléants
A désigner

ORGANIGRAMME DE DIRECTION





L'ASSURANCE MALADIE : LE BON SOIN POUR TOUS, AU BON ENDROIT AU JUSTE COUT

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe a pour mission de gérer l'assurance maladie du régime général et désormais aussi celle du régime des travailleurs indépendants. Assureur en santé solidaire, l'assurance maladie permet à chacun de se soigner selon ses besoins et ses ressources. Cette année 2019, une évolution importante dans l'accès aux soins a été mise en place à travers le nouveau principe de la **Complémentaire en**

Santé Solidaire qui vient remplacer la CMUC et l'ACS.

Au sein de la CGSS, la gestion de l'assurance maladie est confiée à une direction dédiée, la DBAM, Direction de l'Assurance Maladie qui a vu l'arrivée à compter de mai 2019, d'une nouvelle directrice, l'occasion de restructurer l'organisation des différents secteurs de production.

INTERVIEW DE PATRICIA PENTIER-VALLUET



Nommée depuis le 1^{er} mai 2019, j'ai pour mission à la Direction de la Branche Maladie de la CGSS de piloter l'ensemble des secteurs en charge de l'assurance maladie en veillant principalement à l'accès aux droits et aux soins pour nos assurés et à l'efficacité de nos relations financières avec les professionnels de santé et les établissements de santé.

Notre préoccupation de tous les jours porte sur le respect des délais de paiement, sur la qualité des traitements et sur la fluidité de nos relations avec nos partenaires tout en garantissant la soutenabilité de notre système de santé. La CGSS est également très impliquée dans la politique de santé en Guadeloupe à et à Saint-Martin, ceci en lien étroit avec l'ARS et la Direction Régionale du Service Médical (DRSM) chargée de la Coordination de la Gestion du Risque Maladie. Il s'agit en effet de conduire en direction des professionnels de santé et des établissements de soins des actions pour un meilleur usage

des soins en maîtrisant les enveloppes financières. La bonne gestion de la politique de santé intègre également une stratégie de prévention et d'accompagnement des malades chroniques.

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

Ainsi au sein de cette Direction un service « Régulation » joue le rôle de cellule opérationnelle de la Coordination de la Gestion des Risques pour la mise en œuvre d'actions concrètes pour mieux utiliser les fonds de l'assurance maladie.

La direction qui compte 206 collaborateurs est organisée autour de 4 pôles :

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

L'ACCÈS AUX DROITS ET LA GESTION DES BÉNÉFICIAIRES

L'actualité de l'année 2019 a été intense dans le domaine de la gestion des droits des bénéficiaires de l'assurance maladie. Notamment :

- une réforme profonde de la réglementation du dispositif de la CMU avec la création de la Complémentaire Santé Solidaire.
- intégration en mars 2019 de mutuelles de la Fonction Publique. Ces intégrations ont porté sur les ressortissants de ces mutuelles et aussi sur les personnels qui y travaillaient.

On dénombre au 31 décembre 2019 : 380 546 bénéficiaires de l'Assurance Maladie contre 364 690 en 2018, cette évolution de +4,3 % résulte de l'intégration des différentes mutuelles et régimes dans la gestion du régime général.

120 064 bénéficiaires de la MMU /ACS soit 31,55 %, signent la précarité de la population de la Guadeloupe. Toutefois, ce chiffre est en légère baisse par rapport à l'an dernier (121 647)

2366 personnes relèvent de l'AME, chiffre en baisse par rapport à celui de l'année précédente (2667)

38 jours de délais pour l'instruction des dossiers CMU

19 jours pour l'obtention d'une carte vitale



LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2019

LES FLUX ENTRANTS

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre de plis réceptionnés	852 337	1 034 965	1 232 778	-16,0%	-17,6%
Affranchissement	197 848,07€	247 595,80 €	227 587,82 €	8,8%	-20,1%
Nombre total de dossiers injectés en GED*	215 862	187 688	174 053	7,8%	+15,0%
Taux de dossiers GED par rapport au total de plis réceptionnés pour la gestion des bénéficiaires, des prestations en Nature et en espèces	25%	18%	14%	+4,1 points	+7,2 points

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

L'ACCES AUX DROITS

DÉNOMBREMENT DES BÉNÉFICIAIRES AU 31/12

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution	Evolution (2018-2019)
Population protégée par le régime général	380 546	-	-	364 690	359 797	1,4%	+4,3%
Bénéficiaires CMU/ACS (Indicateur CPG)	120 064	122 038	122 038	121 504	121 647	-0,1%	-1,2%
Bénéficiaires AME	2 366~	-	-	2 667	3 474	-23,2%	= -11,23%~

PERFORMANCE ET EFFICIENCE DU SERVICE DE BASE

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Délai d'instruction des demandes de CMUC et d'ACS au 9ème décile en jours (Indicateur CPG)	38,0	32,0 J	33,0 J	32,6	52,5	- 19,9 jours	+5,4 jours
Délai moyen de délivrance de la carte Vitale	19,09 J	19,0 J	19,0 J	18,27 J	19,13 J	- 0,9 jour	+0,82 jours
Taux de couverture du contrôle PUMA pour les bénéficiaires consommant (Indicateur CPG)	100%	100%	100%	100%	56,16%	+43,8 points	=
Taux d'assurés sans domiciliation bancaire	1,29%	-	<2,5%	0,90%	1,49%	-0,6 points	+ 0,39 points

DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Volume de Flux papier	203 331	207 112	228 943	-9,5%	-1,8%
Taux de scannérisation des FSP LAD via Synergie	79,81%	89,74%	91,84 %	-2 points	-10 points
Volume de Flux dématérialisés	7 129 203	6 656 627	6 477 238	+2,8%	+7,1%
Part des flux dématérialisés	97,23%	96,98%	96,59%	+0,4 point	+0,25 point

MONTANT REMBOURSÉ

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Montant des frais de santé*	632 707 000	620 185 702	593 630 849	4,5%	+2,0%

* dont 168 530 milliers d'euros de dépenses de Médicaments (les dépenses sont présentées en milliers d'euros depuis 2019).

LE REMBOURSEMENT DES ARRÊTS DE TRAVAIL

DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre de déclarations d'accidents du travail ou de maladie professionnelle	5 393	5 643	5 231	7,9%	-4,4%
Volume de Décomptes IJ AS	75 120	65 052	65 147	-0,1%	+15,5%
Volume de Décomptes IJ AT	8 781	9 328	8 782	6,2%	-5,9%

MONTANT REMBOURSÉ

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Montant des prestations en espèces maladie remboursées	21 982 415,85 €	21 545 570,22 €	20 574 938,45 €	4,7%	2,0%
Montant des prestations en espèces maternité remboursées	11 044 443,24 €	9 927 002,29 €	9 401 869,96 €	5,6%	11,3%
Montant des prestations en espèces AT MP remboursées	8 046 064,56 €	8 322 848,15 €	8 422 933,12 €	-1,2%	-3,3%
TOTAL des prestations en espèces remboursées	41 072 923,65 €	39 795 420,66 €	38 399 741,53 €	3,6%	3,2%

Les prestations en espèces remboursées en 2019 augmentent de 3,2% par rapport à 2018. On note une forte augmentation des remboursements en maternité : +11,3% en 2019.

PERFORMANCE ET EFFICIENCE DU SERVICE DE BASE

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Délai moyen de règlement de la 1ère IJ AS +AT non Subrogée (Indicateur CPG)	55,6	40,0 J	40,0 J	58,9	60,1	- 1,2 jour	- 3,3 jours
Délai moyen de délivrance de la carte Vitale	34,5	40,0 J	40,0 J	36,0	81,0	- 45 jours	- 1,5 jour
Taux de couverture du contrôle PUMA pour les bénéficiaires consommant (Indicateur CPG)	56,3	40,0 J	40,0 J	59,3	59,6	- 0,3 jour	- 3,0 jours

Le délai moyen de règlement des indemnités journalières s'améliore en 2019.

L'INVALIDITE

NOMBRE DE PENSIONS VERSÉES

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Avantages de base	1 658	1 513	1 471	2,9%	+9,6%
Allocations supplémentaires	120	110	118	-6,8%	+9,1%

Source : SNDS (DCIR)

LA GESTION DES CURES ET DES AGENCES DE VOYAGE

CURES

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre de cures prises en charges	3 010	3 301	3 193	3,4%	-8,8%
Remboursement des frais de transport	776 095	1 309 944	1 951 081	-32,9%	-40,8%

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre de factures prises en charges	5 288	4 958	4 618	7,4%	+6,7%
Remboursement des frais de transport	6 703 153	6 209 395	5 675 665	9,4%	+8,0%

LES RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTE ET LES ETABLISSEMENTS DE SOIN

FAITS MARQUANTS

- La signature d'une nouvelle convention avec la profession des TAXIS le 4 juin 2019
- Rencontre avec les Etablissements de Santé et actions pédagogiques sur leurs taux de rejets pour préparer le déploiement de la Facturation Individuelle des Etablissements de Santé (FIDES).
- La campagne des contrôles ciblés Professionnels de Santé

DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)
Nombre de Professionnels de santé libéraux	3 679	3 717	-1%

ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre de contacts avec les Professionnels de santé (Indicateur CPG)	3 199	3 158	2 596	2 244	15,7%	23,2%	+5,4 jours

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)
Nombre de contacts avec les PS (Indicateur CPG)	3 199	3 158	2596	+23,2%
Nombre de DMP créés	16912	62 813		

LES ETABLISSEMENTS

DÉNOMBREMENT

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre d'établissements publics	9	7	7	0,0%	28,6%
Nombre d'établissements privés	18	17	17	0,0%	5,9%
Nombre d'établissements médico sociaux (ESMS) en prix de journée	21	20	19	5,3%	5,0%

MONTANTS VERSÉS AUX ÉTABLISSEMENTS

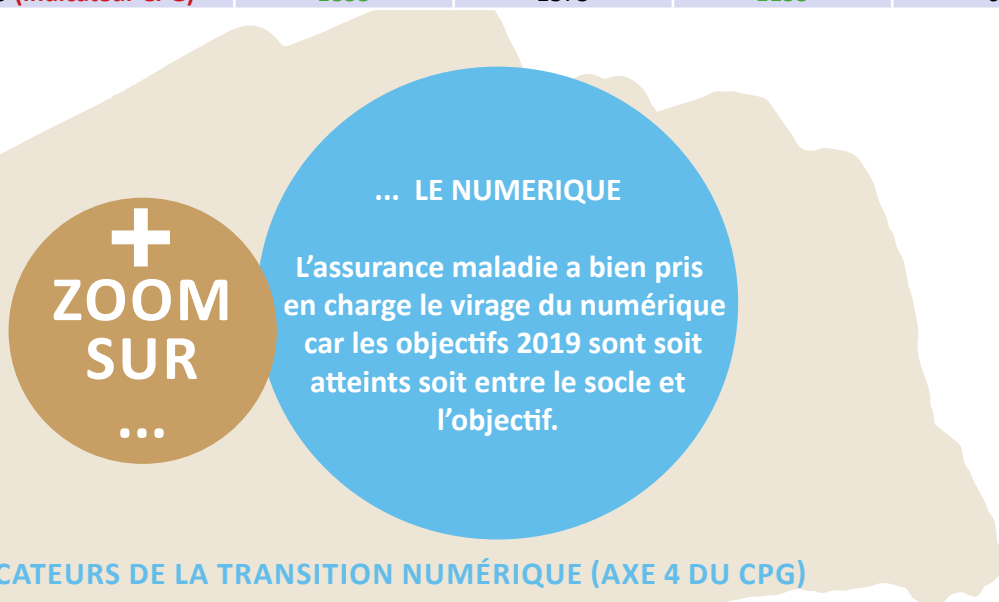
	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Etablissements de santé publics et honoraires du secteur public	403 368 000	449 285 501	369 569 665	+21,6%	-10,2%
Etablissements sanitaires privés	165 711 000	164 238 885	155 038 800	+5,9%	+0,9%
Etablissements médico sociaux	122 635 000	120 368 537	113 759 033	+5,8%	+1,9%

Les dépenses sont présentées en milliers d'euros depuis 2019

ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre de contacts avec les Etablissements (Indicateur CPG)	44	38	38	46	-17,4%	15,8%	+5,4 jours

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)
Nombre de sorties PRADO (Indicateur CPG)	1853	1375	1155	+60,4%



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

		ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
L'usage des téléservices assurés	Taux de demandes de cartes Vitale 2 dématérialisées	45,77%	40,00%	31,31%	29,01%	19,20%	+9,8 points	+16,8 points
	Taux de déclaration nouveau-né dématérialisés	64,81%	50,00%	50,00%	60,55%	-	-	+4,3 points
	Taux de demandes de relevé IJ dématérialisées	83,35%	87,00%	81,57%	83,39%	-	-	-0,04 point
L'usage des téléservices PS	Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisés	46,35%	45,00%	43,26%	37,75%	37,36%	+0,4 point	+8,6 points
	Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	23,29%	21,00%	21,00%	48,32%	54,05%	-5,7 points	-25,0 points
	Taux de Déclarations du Choix de Médecin Traitant (DCMT) dématérialisées	85,85%	87,00%	85,57%	84,23%	84,55%	-0,3 point	+1,6 points
	Taux de Protocole de Soins Electronique (PSE)	50,55%	66,00%	46,33%	49,42%	40,77%	+8,6 points	+1,1 points
	Taux de transporteurs sanitaires utilisant la facturation SEFI			50,00%	37,21%	18,60%	+18,6 points	
L'usage des téléservices employeurs	Taux de e-DAT	71,57%	75,00%	73,41%	69,32%	71,51%	-2,2 points	+2,3 points

LA TÉLÉTRANSMISSION DES FRAIS DE SANTÉ

	ANNEE 2019	OBJECTIF 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Taux de télétransmission des frais de santé	97,25%	96,00%	96,95%	96,57%	+0,4 point	+0,3%

Le taux de télétransmission des frais de santé est supérieur à celui observé au niveau national (95,50% en 2019).

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.

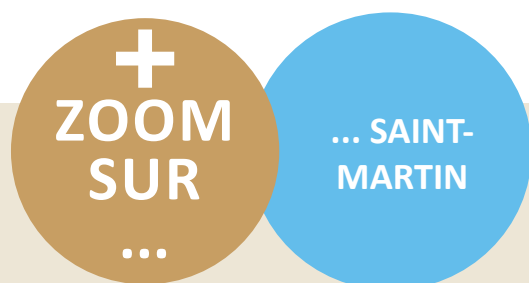
	ANNEE 2019	ANNEE 2018	Evolution (2018-2019)
Nombre de DMP créés au 31/12	14 001	4 689	+198,5%

La généralisation du DMP en Guadeloupe a débuté le 06 Novembre 2018. En 2019, la semaine du DMP et les nombreuses interventions publiques ont réellement permis de médiatiser ce dispositif.

L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COMPTE AMELI

	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017-2018)	Evolution (2018-2019)
Nombre d'assurés ayant un compte Améli	147 286	130 977	115 075	0,0%	28,6%
au 20/12/2017	13,8%	12,45%	17	0,0%	5,9%

Les opérations conjuguées de médiatisation du DMP et du compte ameli ont permis une progression de 12.5% de ce dernier.



Au 30 septembre 2019, la population de la collectivité de Saint-Martin protégée par le régime général, atteint 28 803 bénéficiaires. Cela représente près de 79% de la population de Saint-Martin, soit 1.4 point de plus qu'en 2018.

En 2019, 29.17% de la population protégée de Saint-Martin bénéficie d'une complémentaire santé au titre de la CMU Complémentaire (CMUC) ou de l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS).

Ce taux est de 33% pour l'ensemble de la Guadeloupe. Le nombre de bénéficiaires d'une complémentaire santé (CMUC ou ACS) progresse entre 2017 et 2018 (+5,7%) mais régresse en septembre 2019 (-5,25%)

A Saint-Martin, le nombre de bénéficiaires de l'AME est relativement important : 881 personnes soit plus de 3% de la population protégée. Le poids de cette catégorie de bénéficiaires est inférieur à 0,8% en Guadeloupe.

En 2019 le dénombrement des bénéficiaires AME progresse de près de 4% en 2019, alors que la tendance est à la baisse pour l'ensemble de la Guadeloupe.

- En 2019, le nombre de journées indemnisées, tous risques confondus, augmente de 10% : 58 156 contre 52 641 en 2018, augmentation sur les risques accident du travail et maternité
- Dénombrement des transferts sanitaires 472 en 2019 soit + 8% qu'en 2018 (436)
- Dénombrement des curistes 38 en 2019
- Dénombrement des rentiers par catégories d'accident

Catégorie	Nombre de rentiers	ANNEE 2017
Année 2018	Nombre de rentiers	7
Année 2019	17	17
Accident de travail	57	56
Maladie professionnelle	5	5
Accident de trajet	13	12
Total	75	73

Constat : A Saint-Martin, les **dépenses de santé** repartent à la hausse, soit **+9,4% entre 2018 et 2019**.

Les **Honoraires du secteur privé** connaissent une croissance conséquente, +13,2% :

- Sages-Femmes, +28,9%
- Omnipraticiens, +16,6%
- Spécialistes, +11,9%
- Dentistes, +7,8%.

La tendance est aussi désormais à la hausse pour les **Prescriptions des Auxiliaires Médicaux**, +18,2% :

- Orthoptistes, +25,1%
- Masseurs kinésithérapeutes; +23,0%
- Pédicures, +16,4%
- Infirmiers, +15,9%
- Orthophonistes, +11,7%.

Les dépenses de **Biologie** connaissent une forte progression entre 2018 et 2019, soit +27,9% ainsi que les **Prestations en Espèces**, soit +14% et les Frais de déplacement des professionnels de santé, +12,2%.

Les **Produits de Santé** évoluent de +1,2%, cette croissance s'explique essentiellement par l'augmentation des dépenses du poste LPP, soit +6,8%. Le poste Médicament connaît une décroissance moindre en 2019 comparée aux autres années, soit -0,3%.

La tendance du poste **Soins exécutés en ville** est à la hausse, soit +8,9%, après avoir connu deux années successives de baisse, -18,6% puis -0,7%.

Les dépenses liées à l'Assurance Décès et aux Soins à l'étranger ont été multipliées par 2,5. Les dépenses relatives à l'Invalidité sont quasi stables.

Depuis l'ouragan IRMA, l'offre de santé s'est peu à peu rétablie. En 2019, la tendance est nettement à la hausse pour la consommation de soins à Saint-Martin.

LE VIRAGE NUMÉRIQUE

📁 LA MISE EN PLACE DU DOSSIER MEDICAL PARTAGE (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

Au 31 décembre 2018, 7164 assurés ont un compte Améli, soit 25% de la population de Saint-Martin. Au 30 septembre 2019 ont atteint 28,5% (8 214 comptes).

L'assurance maladie a bien pris en charge le virage du numérique car les objectifs 2019 sont soit atteints soit entre le socle et l'objectif.



LA RELATION AVEC LES ASSURÉS

Les missions de la Direction de la Relation avec les Usagers

La Direction des Accueils et de la Relation avec les Usagers (DARU) gère, sur le champ de la maladie, la relation de la Caisse Générale de Sécurité Sociale avec ses usagers. Ses principales missions :

- Assurer la prise en charge de la relation client de façon homogène et sécurisée selon les différents canaux :
 - L'accueil physique des assurés sociaux dans les points d'accueil répartis dans le département,
 - L'accueil téléphonique via la plateforme 3636
 - Les courriels
- Assurer la continuité du service public
- Détecter et accompagner les publics fragiles ou précaires pour faciliter l'accès aux droits, aux soins et à l'offre de service de la CGSS
- Promouvoir et renforcer l'usage des offres de service de la CGSS

De façon transversale, la DARU a aussi en charge :

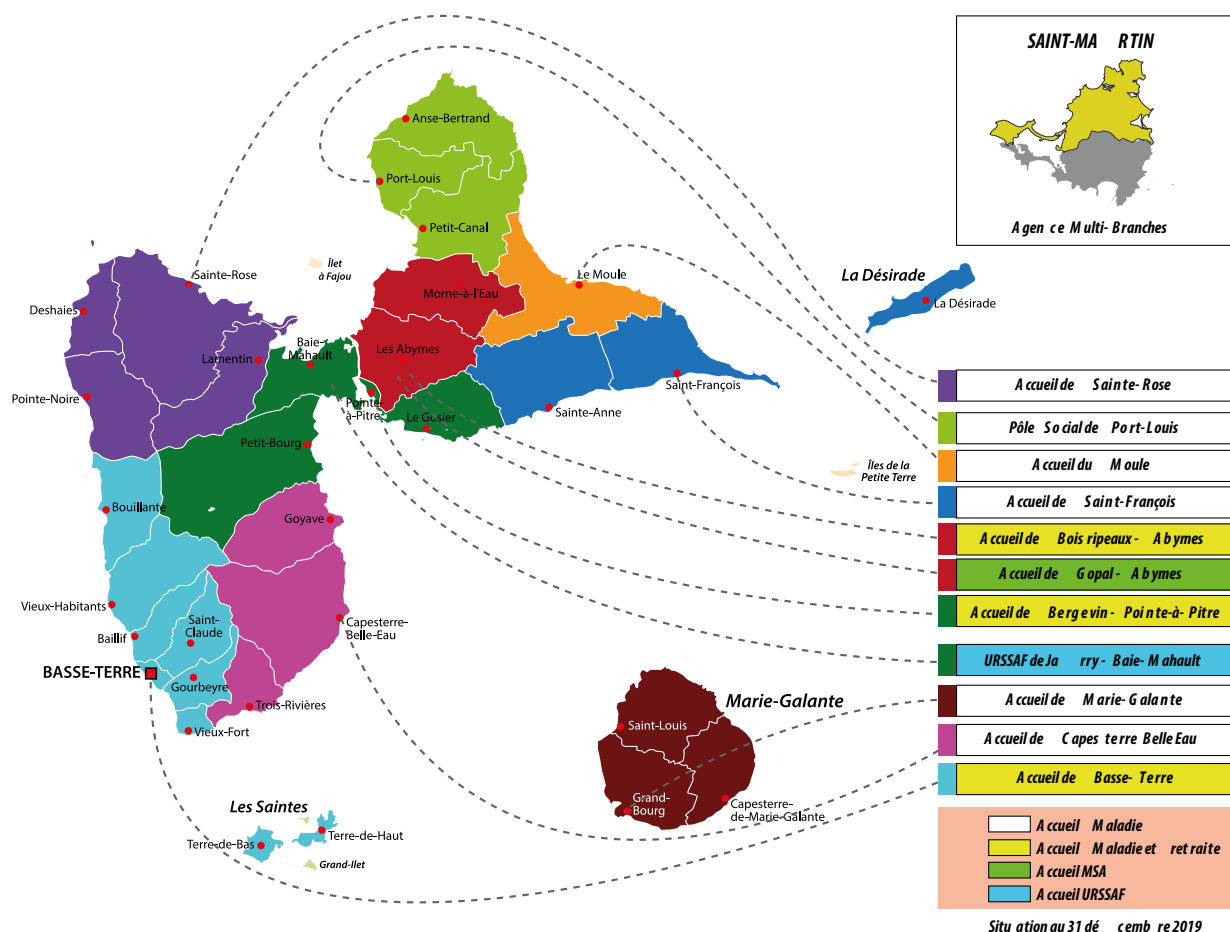
- La promotion des téléservices proposés aux assurés

- L'écoute client à travers les enquêtes de satisfaction nationale et locale,
- La coordination des campagnes de communication et d'information avec les branches métiers et le service communication
- La coordination de campagnes grand public ou ciblées au niveau national avec le CRPO (Centre Régional Projet Osmose)
- La coordination des partenariats avec les différents acteurs œuvrant dans l'accompagnement des publics en situation de fragilité et de vulnérabilité.

La DARU assure aussi une mission de coordination interbranche de la politique d'accueil avec les différentes branches métiers visant à développer la transversalité pour une approche globale du client CGSS. Ainsi, elle veille à la mise en cohérence des actions et projets déployés en lien avec la relation de service.

74 agents : 15 cadres, 59 agents.

CARTOGRAPHIE DES ACCUEILS CGSS AU 31/12/2019



Le maillage territorial des accueils est très étendu :

- 10 Accueils Maladie (dont Saint-Martin)
- 3 Accueils Retraite installés dans des locaux communs aux accueils maladie
- 1 Guichet unique pour l'accueil MSA (immeuble GOPAL)
- 1 Accueil Employeur à Jarry

90 % des accueils maladie sont équipés de Bornes multiservice permettant aux assurés d'effectuer eux même leurs démarches administratives en autonomie ou aidé par un personnel de l'agence.

INTERVIEW DE JOELLE PRALES



« Je suis chargée de la Direction de la Relation avec les Usagers, en charge des accueils maladie, de la plate-forme téléphonique et aussi de l'amélioration de l'accès aux droits. Les enjeux de ce secteur sont très forts car c'est en quelque sorte la vitrine de la caisse. L'accueil des assurés est parfois confronté à des enjeux contradictoires : moderniser, orienter vers les télé services tout en ouvrant lieux nos portes et notre écoute et notre attention aux assurés précaires en rupture de droit ou en écart aux soins.

L'actualité 2019 a été intense :

- La préparation de l'intégration des Travailleurs Indépendants dans notre organisme, un rendez-vous à ne pas rater ! De nouveaux clients, des attentes spécifiques, une législation présentant certaines particularités : une obligation de réussite, de ne pas décevoir ce nouveau public. Nous y



avons travaillé, pour réussir l'intégration technique dans nos fichiers et également accueillir dans nos effectifs le personnel de l'ex RSI

- Sur le plan réglementaire l'arrivée de la Complémentaire Santé Solidaire (nouveau dispositif qui remplace la CMU et l'ACS) a entraîné la mise en œuvre d'un plan de formation du personnel et de réorganisation du front –office dans les accueils

Et je retiendrai surtout de l'année 2019, l'important travail participatif que nous avons conduit avec les équipes. L'ambition est de s'accorder sur les voies et moyens d'une nouvelle politique d'accueil de nos assurés : l'accueil sur rendez-vous.

Déjà une augmentation de 50% des RDV planifiés !
Ateliers, séminaires, groupes de travail : des moments forts qui sont capitalisés pour gérer au mieux les changements de l'année 2020

Refondre le maillage territorial sera en effet à l'ordre du jour des évolutions nécessaires :

- Pérenniser les points d'accueil à forte valeur ajoutée
- S'engager sur une offre de service globale multicanal
- Renforcer le partenariat avec les Maisons France Service »

+
**ZOOM
SUR**

LE RENOUVEAU DU TRAVAIL EN ÉQUIPE À LA DARU

La veille réglementaire plus accessible sur l'intranet Kamo-DARU : 23 Flashs Infos DARU, 61 Flashs Infos DBAM, 24 Lettres-Réseau, 14 Fiches mémos, 2 Modes Opératoires (MO), 5 Fiches Techniques (FT).

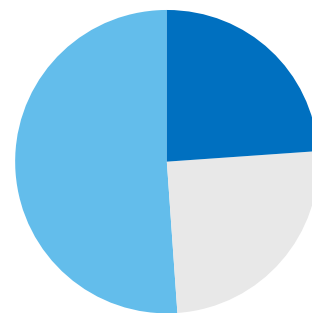
dans le cadre du SMP (Système de Management de la Production), la PFS a été retenue pour initier la démarche expérimentale. Cette approche dynamique et collaborative permet de renforcer le management à travers un tableau de management visuel consultable par tous les collaborateurs et l'instauration d'une routine quotidienne au sein du service puis avec l'encadrement.

Des séminaires et formations sur les évolutions du métier d'accueil, sur la posture et le discours adapté à chaque public :

- « Construisons ensemble la DARU de demain » le 20/06/2019
- « Développer la cohésion pour plus d'efficacité » le 12/12/2019
 - Formations :
 - o « Mieux se connaître pour mieux vivre les accueils »
 - o « Etre proactif dans les espaces service et conseil »
 - o « Développer de nouvelles formes de pilotage et d'accompagnement des équipes »

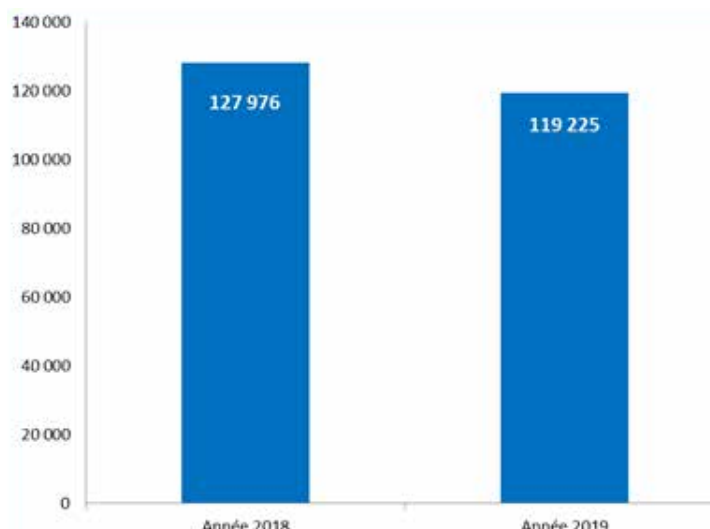
LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2019

Depuis 3 ans c'est la part des mails qui évolue de façon très significative +12% en 2018 et +16% en 2019 au détriment de l'accueil physique et du téléphone



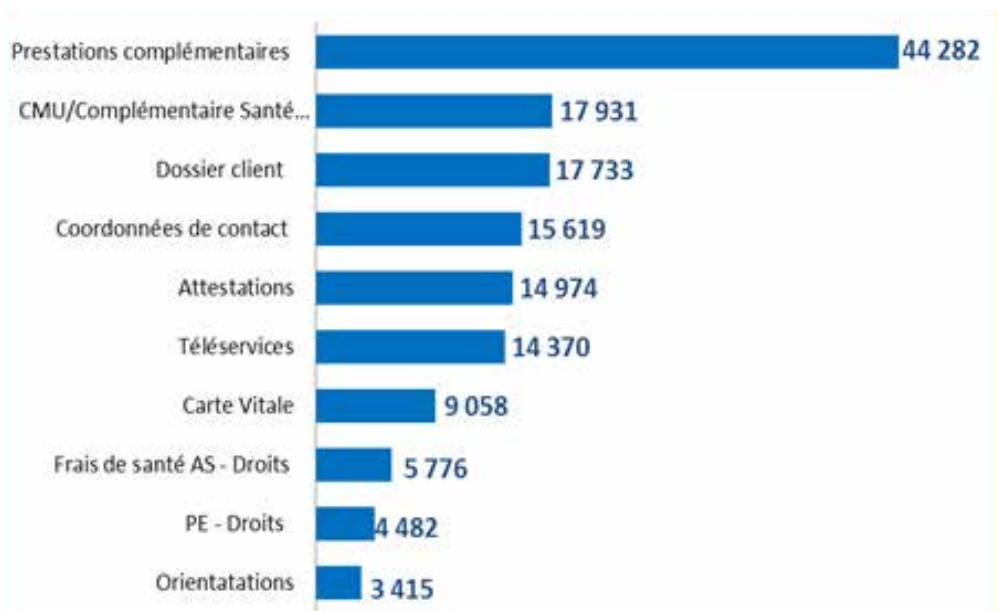
L'ACCUEIL DANS LES DIFFÉRENTS POINTS DE RÉCEPTION DU PUBLIC

Evolution des contacts entrant



Pour l'année 2019, on note une diminution de 6,83 % des contacts à l'accueil physique dues à une amélioration des délais de paiement et l'usage de plus en plus fréquent des téléservices.

Les 10 Principaux motifs de contact en accueil physique



Accueil sur RDV

En 2019, la CGSS a poursuivi l'expérimentation de l'accueil sur RDV le mercredi matin offrant aux assurés un accueil personnalisé et attentionné.

Au 31/12/2019, on compte :

- 4 107 RDV planifiés (50 % d'augmentation par rapport à 2019)

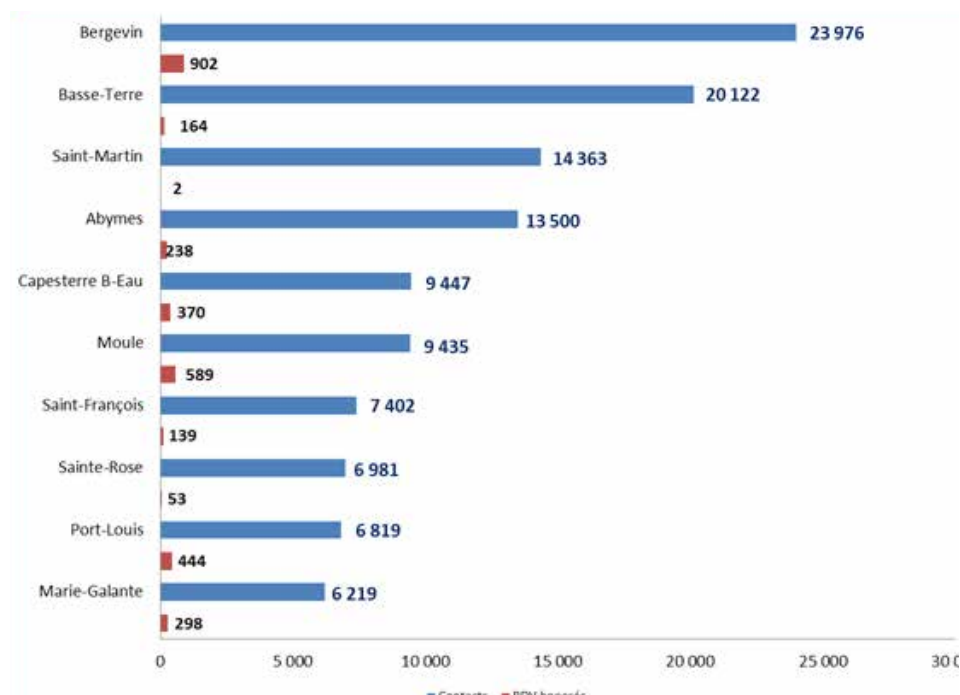
- 3 199 RDV honorés (63 % d'augmentation par rapport à 2018)

87 % des RDV sont pris directement à l'accueil physique en 2019 contre 93 % en 2018.

A l'inverse, la part des RDV planifiés par le canal « téléphone » progresse et passe de 5 % à 12 % entre 2018 et 2019.

15 RDV proviennent du canal « courrier ». Seul 1 RDV a été pris par mail (mars 2019).

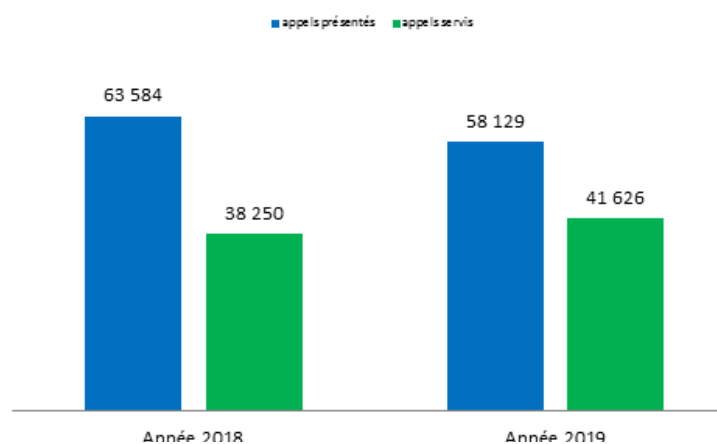
Volumétrie des contacts par site



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La Plateforme de service a connu une année stable en terme de ressources humaines et de pérennité de cet effectif. Les résultats obtenus ont donc été en progression par rapport aux années précédentes, aussi bien sur le volet quantitatif que qualitatif .

Appels présentés et servis



Bien que l'objectif socle ne soit pas atteint, on observe une amélioration du taux de décroché :

- 31 décembre 2018 : 60,61 %,
- 31 décembre 2019 : 71,61 %.

Les 10 principaux motifs de contact



GESTION DU COURRIEL



Le volume de mails reçus et traités progresse en 2019 : respectivement de 19 % et 24 %. Aussi, cette année, la CGSS de la Guadeloupe dépasse la barre des 50 000 mails (tant pour les reçus que pour les traités).

LA MONTÉE EN CHARGE DU NUMÉRIQUE

Différentes actions de terrain ont été menées par le Pôle Informations et Offres de service en partenariat avec les différentes branches pour promouvoir le compte AMELI :

Participation à des événementiels pour différents publics :

- Aux Etudiants et primo étudiants intégrant le régime général afin de les accompagner sur l'ouverture du compte AMELI et les rendre pleinement autonomes
- En Ateliers numériques MSAP, pour le public et lors d'un forum CAF à destination de leur personnel afin de démontrer l'intérêt du compte AMELI et inciter à la création ou la réactivation
- Aux femmes enceintes, pour présenter les avantages du compte AMELI, inciter à l'ouverture et à la déclaration en ligne et assurer la fidélisation
- Aux assurés sans complémentaire santé ou en fin de droit, afin de faciliter l'inclusion numérique et aider cette cible vulnérable à la création et l'usage du compte AMELI et du DMP dans le cadre d'une

opération DBAM-DARU sur la complémentaire santé solidaire.

Réalisation d'environ 40 campagnes grand public pour sensibiliser :

- les assurés sur la nécessité de créer le compte AMELI lors d'un contact avec la CGSS et fidéliser sur des thématiques de relation client et de prévention
- les professionnels de santé à l'utilisation de l'espace Ameli Pro

Formations sur le compte AMELI dispensées :

- aux contrats civiques, pour leur donner les moyens d'assurer la promotion du compte ameli,
- aux partenaires (Mission locale, Centre d'informations Jeunesse, l'UDAF, les mandataires judiciaires, centre hospitalier, Gériatologique...) pour relayer nos offres de service numérique dans leur structure favorisant ainsi l'inclusion numérique.

L'impact est significatif sur les indicateurs de suivi de l'usage des téléservices.



PREPARER ET PAYER LA RETRAITE DES ASSURES

La gestion de la carrière des salariés, la préparation et le versement des retraites est l'une des missions principales qu'exerce la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe pour les salariés de la Guadeloupe et de Saint Martin, et ceci depuis sa création, il y a plus de 70 ans.

La mission consiste à identifier les assurés et à gérer leur compte individuel retraite alimenté à partir des Déclarations de Salaires transmises par les employeurs. Tout au long de leur carrière les salariés peuvent consulter

leur compte individuel et vérifier ainsi que toutes les informations sont bien reportées. Ils pourront très bientôt gérer eux même en ligne les compléments et corrections.

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

129 agents et cadres contribuent au sein de la CGSS à la gestion de la retraite, y compris les services supports comme l'informatique, la gestion administrative et comptable.

INTERVIEW DE MME BETTY BESRY DIRECTRICE RETRAITE



Après 2 années de fortes tensions sur les stocks de dossier retraite, l'année 2019 a été bonne année en terme de résultat : une augmentation de près de 20% des attributions de pension, et une normalisation des instances et des délais.

Mes efforts à la Direction de la branche chargée de la retraite a porté cette année, avec mes cadres et mes collaborateurs à l'amélioration de nos méthodes de travail ensemble : innovation avec le « management visuel », dynamique nouvelle animée qui permet à chacun de faire des propositions sur la résolution des problèmes. Un rendez-vous quotidien, baptisée « routine » que tous apprécient !

En interne, nous également beaucoup investi sur la formation continue car la législation retraite évolue régulièrement sans d'ailleurs se simplifier ... et il

faut être toujours à jour des nouveaux textes et des nouveaux applicatifs informatiques.

En 2019 nous avons en outre recrutés de nouveaux collaborateurs, tout cela a contribué à insuffler une dynamique positive dans nos équipes !

A la fin de l'année nous abordions donc un peu plus sereinement l'intégration du régime des travailleurs indépendant dans nos missions, un challenge bien préparé à fort enjeu ...

**+
ZOOM
SUR**

les actions de performance interne

Ateliers collectifs
Ambassadeurs du plan qualité
13 journées d'heures supplémentaires
Nouveaux supports de communication interne
3 Conseillers en formation
15 minutes quotidiennes de routines managériales
7 journées d'accueil exceptionnelles des futurs retraités dont 2 à Saint Martin



LES CHIFFRES CLES



61 309

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

- **2060** décès en 2019 (1920 en 2018)
- **125** recours pré contentieux
- **6678** reconstitution de carrière
soit + 84% qu'en 2018



4 166

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

13 932

bénéficiaires du minimum
vieillesse (22,72%)

491 MILLIONS D'EUROS

de prestations retraite
contre 465 millions en 2018



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

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

LES RETRAITES

La CGSS a versé en 2019 un montant de 491,4 millions d'euros au titre des prestations d'assurance retraite et veuvage. Un total de 61 309 retraités, en augmentation de +3% par rapport à l'année 2018. 96,2% de ces retraités habitent la Guadeloupe dont 1814 à Saint Martin, 3,2% dans l'hexagone, 0,32% à l'étranger et 0,27% dans les autres départements d'outre-mer.

A l'inverse des tendances des années précédentes, on observe une augmentation de la part des bénéficiaires du minimum vieillesse parmi les nouveaux retraités de l'année 2019 : 426 en 2019 (soit 10,2% des retraités contre 254 en 2018 (7,3% des nouveaux retraités).

La proportion de bénéficiaires du minimum vieillesse est importante en Guadeloupe : 22,72% des retraités perçoivent cet avantage de solidarité lorsque les revenus mensuels sont inférieurs à 868 €

Les pensions de réversion attribuées en 2019 ont été bien plus nombreuses qu'en 2018 ! 711 en 2019 contre 380 l'année précédente, ceci grâce à une priorisation de ces demandes qui représentent un risque de fragilisation sociale.

LES AUTRES ACTIVITÉS DE GESTION

La mission de gestion du risque vieillesse comporte nombre d'actions diverses qui portent sur par exemple la gestion de la carrière. En 2019, le service a réalisé un nombre exceptionnel de reconstitution de carrière : 6678 (contre 3629 en 2018) un investissement qui permettra de mieux préparer les liquidations futures de droits à pension. A noter par ailleurs, 2532 révisions de dossiers sur l'année pour intégrer diverses évolutions sur la situation d'un prestataire.

136 enquêtes ont été réalisées en 2019 auprès des assurés pour vérifier la conformité des déclarations des assurés

L'INTEGRATION DU REGIME DES INDEPENDANTS

L'actualité 2019 a été fortement marquée par la préparation de l'intégration du régime des Indépendants décidée par la Loi de Financement de la Sécurité Sociale de 2018.

6 chantiers ont été montés en lien avec les autres CGSS pour préparer cette mutation : formation, intégration des différences en termes de droit, travail sur les carrières, etc.





LA PROTECTION SOCIALE DES EXPLOITANTS AGRICOLES

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. La Direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA) gère : l'affiliation, l'encaissement des cotisations, le versement des prestations maladie ou retraite, 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).

INTERVIEW DE FRÉDÉRIC FRENET , DIRECTEUR DMSA



« Ce dont nous sommes fiers avec mes équipes, ce sont toutes nos actions engagées en 2019 « sur le terrain » au plus près des exploitants agricoles pour plus d'écoute sur leurs besoins, plus d'explications, de pédagogie pour inciter les cotisants à régulariser leurs situations si nécessaire.

Nous sommes allés à Marie Galante deux jours durant, puis à la rencontre des planteurs de canne, ceci en lien et en partenariat avec les représentants de la profession, avec les SICA, la DAAF, et avons participé à de nombreuses manifestations organisées dans le monde agricole.

Les administrateurs membres du Comité de Gestion Financière étaient chaque fois présents pour appuyer la présentation de la politique sociale de la Caisse en faveur des exploitants.

La méthode a été fructueuse sur le montant des cotisations encaissées et par conséquent sur l'éligibilité de ceux-ci aux aides de l'état et de la région. Les exploitants agricoles ne sont pas toujours disponibles pour venir dans nos accueils, alors nous sommes allés vers eux !

Résultats : 97% de taux de satisfaction dans l'enquête nationale ... »

**ZOOM
SUR**

l'ouverture d'un nouvel accueil pour les exploitants agricoles à GOPAL

L'ouverture d'un nouvel accueil des exploitants agricoles dans l'immeuble GOPAL ZAC de Dothémare: un nouvel espace moderne propice à la promotion de l'offre numérique : postes d'accès en libre-service, animation dynamique de l'espace d'accueil autour de la création des comptes personnels en ligne et du Dossier Médical Partagé –DMP-



AFFILIER LES EXPLOITANTS AGRICOLES ET ENCAISSER LES COTISATIONS

La diminution tendancielle du nombre d'exploitants agricoles dans le département, déjà constatée les années précédentes, est effective également en 2019. Cette diminution est à mettre en perspective avec une augmentation des superficies moyennes exploitées, à l'instar du phénomène constaté au niveau national.

5436 assujettis en 2019, au lieu de 5475 l'an passé.

Le nombre d'immatriculations continue de baisser (-0.71%) ; le nombre de jeunes agriculteurs chute (-9,26%) ; celui des aides familiaux, qui représentent a priori les potentiels successeurs des chefs d'exploitation, diminue également de 13,58%.

Sur le volet des cotisations en revanche, le montant total émis (cotisations exonérées et non exonérées)

est en augmentation par rapport à l'année dernière (6 931 162,54 € en 2019 contre 6 778 257,08 € en 2018, soit une évolution de + 2,26 %). Sur ce total, 44,34% (soit 3 087 247,20 euros) sont pris en charge par l'Etat. Le montant des cotisations restant à la charge des adhérents apparaît supérieur cette année (3 848 915,34 euros contre 3 793 242,58 euros l'an dernier).

Le taux de RAR sur l'encours au 31/12/2019 s'améliore de près de 11 points par rapport à la situation au 31/12/2018. Cette situation est en partie le résultat des efforts intensifs déployés pour l'accompagnement des cotisants planteurs de Canne dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle convention signée entre l'Etat et l'interprofession.

SERVIR LES PRESTATIONS RETRAITE, MALADIE ET AT

En 2019, l'effectif de la population protégée en Santé diminue très légèrement (- 0,95 % contre -2,6% en 2018, soit 9538 assurés cette année contre 9630 en 2018).

Les dépenses liées au paiement des prestations légales Maladie, Maternité, CMU ont de fait peu progressé entre les deux derniers exercices (35 905 202,55 € en 2019 et 35 452 878,48 € en 2018, soit

+ 1,28%), après une relative stabilité entre 2018 et 2017.

Au niveau de la retraite : -0,51% (45 687 203,63 euros versés en 2019 contre 45 923 458,82 € en 2018). 8931 personnes en 2019 au lieu de 9485 en 2018, soit une variation de - 5,84%, sur une année).

ACCUEILLIR, OFFRIR DES SERVICES AUX EXPLOITANTS AGRICOLES ET PRENDRE EN CHARGE LES SITUATIONS DE VULNÉRABILITÉ SOCIALE

En 2019, 9875 adhérents du régime agricole ont été reçus dans les accueils de la DMSA. Les flux d'accueils physiques ont ainsi diminué de 21,29% par rapport à 2018, où 12 546 contacts physiques avaient été comptabilisés. Ces flux se concentrent, principalement sur le site GOPAL (85,79 % du total) et secondairement sur Marie-Galante (7,42%) où 3 jours de permanences sont organisés mensuellement.

Télé-services, le nombre d'internautes disposant d'un espace personnel MSA + 36,22% sur l'année. Désormais, le taux de pénétration de ce mode de contact est de 57 %.

L'accompagnement des publics en situation de fragilité sociale : une dotation annuelle 111 649€. 210

situations de vulnérabilité ont été prises en compte par l'assistante sociale, au titre de la Santé (Aides financières exceptionnelles et prestations supplémentaires) et 120, au titre de la Vieillesse (financement d'actions d'amélioration de l'habitat et d'octroi d'aide-ménagère).

Dans le cadre de la démarche de la MSA en matière de prévention et d'information des publics cibles, différentes actions ont été menées : contribution à la mise en place des journées de transmission, partenariats sur des actions de prévention autour des campagnes de Vaccination antigrippale ou d'hygiène Bucco-dentaire, participation à la démarche d'animation et de formation de Maisons de Service au Public – MSAP, ...).

PILOTER LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE AU SEIN DU RÉGIME

L'optimisation de l'activité de Contrôle Interne s'est poursuivie au sein du Régime agricole autour de l'optimisation de l'architecture OGRE (Outil de Gestion des ACI, Requêtes et Etats), dont la mise en ex-

ploitation avait débuté l'an passé.

Le taux de réalisation des ACI (Actions de Contrôle Interne) est ainsi passé de 97,67 % en 2018 à 99,36% 2019.

Enfin, comme en 2018, un travail d'importance a également été réalisé dans le cadre de la contribution du Régime agricole à la gestion de la PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information). Dans

ce contexte, les Actions de Contrôle Interne liées à la gestion des habilitations du Régime agricole, ont été déployées pour la première année.

ACCOMPAGNER LES SERVICES MÉTIER DANS L'UTILISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET LA GESTION DU COURRIER ENTRANT.

Le virage numérique déjà initié s'est poursuivi en 2019 (déploiement de nouveaux télé-services, développement des échanges avec les adhérents par mails, ...). Cette dynamique s'est notamment traduite par une diminution sensible du nombre de courriers reçus et pris en charge par les équipes de la DMSA.

Ainsi, au total, ce sont 24 152 documents qui ont été reçus et traités en 2019, par le Régime agricole, soit - 32,65 % par rapport à 2018 (35 859 documents comptabilisés).

PRINCIPAUX CHIFFRES CLÉS DU RÉGIME AGRICOLE



5 436

exploitants agricoles

Population protégée
au titre de la Santé :

8 931

96,7%

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

9 875

personnes
reçues dans les
points d'accueil

6 931 162 €

de cotisations émises : 3 848 915 € de cotisations
appelées et 3 087 247 € de cotisations exonérées

330

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



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

+ 36,22 %

DÉPENSES

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

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

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



ENCAISSER LES COTISATIONS

La CGSS de la Guadeloupe à l'instar des URSSAF en Métropole, a pour mission d'encaisser les cotisations qui financent chaque risque couvert par la protection sociale : maladie-maternité, retraite, famille, accident du travail. Elle est chargée en outre de la collecte du Fonds National d'aide au logement, de la cotisation transport pour les communes et des contributions personnelles.

INTERVIEW DE MME SÉVERINE MERAULT, DIRECTRICE EN CHARGE DE RECOUVREMENT



Pour caractériser l'année 2019, je choisirais 3 sujets :

- Un premier de gestion interne puisque nous avons mené les travaux d'une réorganisation des plusieurs services avec en particulier un département en charge de l'appui au pilotage. Au niveau interne par souci de performance, deux audits internes ont été effectués dont l'un sur le recouvrement amiable et forcé
- Un second dicté par l'actualité avec la préparation du déploiement du Titre Emploi Simplifié Entreprise/ Chèque emploi association au 1er janvier 2020 dans les DOM
- Et un troisième sur la relation client : 3 faits le transfert de la réponse téléphonique à la CGSS Martinique dans le cadre d'une démarche de mutualisation et la diminution des fréquentations de notre physique à Jarry : 13 560 visites au lieu de 24 246 en 2018 et la mise en place d'un espace multi media. Sur la politique de recouvrement, en 2019 les poursuites ont continué à être suspendues 0 Saint Martin, encore en reconstruction suite aux désastres causés l'Ouragan IRMA.

LES COTISANTS

CATEGORIE	
Régime général	15 247
Adm. Et coll. Terr.	202
Travailleurs indépendants A/C	20 881
Travailleurs indépendants PL	10 560
PAM	17
Employeurs de pers. de maison	3 822
Ass. Volont.	138
Divers	197
TOTAL	51 064

LES ENCAISSEMENTS

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

LES ASSIGNATIONS ET LES PROCEDURES COLLECTIVES

Le Service Contentieux en partenariat avec les études d'huissier a instruit en 2019 100 demandes d'assignation qui ont donné lieu à 35 redressements judiciaires, 9 liquidations judiciaires, 6 moratoires, 50 étant encore en cours d'instruction au 31 décembre de l'exercice.

Parallèlement le service contentieux a enregistré 290 mises en liquidation judiciaire, 212 mises en redressement judiciaire, 12 procédures de sauvegarde ; 514 déclarations de créances ont été produites.

TYPE DE MORATOIRES	NOMBRE	MONTANT (€)
Moratoires conclus avec étalement de la part ouvrières ¹	294	15 859 979
Moratoires de droit commun conclus	975	47 781 939
TOTAL	1 269	63 641 918

La CRA (Commission de Recours Amiable) a tenu 08 séances

MOTIF DES DOSSIERS PASSES EN CRA	Nombre de dossiers	Montant
CONTESTATIONS DE DROITS	49	1.022.776,95
DEMANDES DE REMISES DE MAJORATIONS ET DE PENALITES	69	9 077 224,94 €
ADMISSION EN NON VALEUR	341	26.099.284,91 €.

¹ Il s'agit de moratoires accordés aux cotisants bénéficiant de l'exonération DOM avec la possibilité d'étaler sur 6 mois les cotisations salariales

LE CONTROLE EMPLOYEUR

LES CONTRÔLES COMPTABLE D'ASSIETTES

Nombre de contrôle CCA : 182 actions de contrôle comptable d'assiette

La fréquence de redressement des cotisations CCA : 85,16% .

Taux de restitution : 15,41%

LES CONTRÔLES PARTIELS D'ASSIETTE SUR PIÈCES

Nombre de contrôle CPAP : 246 actions de contrôle partiel d'assiette sur pièces

Montant des régularisations suite à contrôle :

156 790 € en débit et 2 050 € en crédit (sur 4 273 450 € de cotisations liquidées contrôlées)

Fréquence de redressement CPAP : 11,79%

LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL : 62 actions

Chefs de redressement	Redressements			
	Résultat 2018	Décembre 2018	Décembre 2019	Evolution (2019-2018)
37S• OUTREMER ,LOOEOM	1 957 215	1 957 215	1 704 319	-11.9%
411• REMUNERATIONS NON DECLARÉES	834 109	834 109	670 673	-19.6%
401• DISSIMULATION EMPLOI SALARIE • ABSENCE DPAE ET/OU BP • AVEC VER	646 769	646 769	2 226 998	144.3%
131• ABSENCE OU INSUFFISANCE DE COMPTAB LITE	582 947	582 947	194 446	-66.6%
412 - PERSONNES CONSIDÉRÉES À TORT COMME NON SALARIÉES	390 126	390 126	461 262	18.1%
4SI• ERREUR DE REPORT OU DE TOTALISATION	322 693	322 693	241 292	-15.2%
338 - AUTRES CONTRATS AVEC AIDE	254 967	254 967	13 287	-94,8%
483 • AN VOITURE	201 554	201 554	64 332	-68.1%
4FI - DISSIMULATION EMPLOI SALARIE - ABSENCE OPAE ET/OU BP - AVEC VER	187 482	187 482	433 099	131.0%
3SS • RÉDUCTION FILLON	138 637	138 637	741 235	434.7%

L'ACCUEIL DES COTISANTS

LES MODALITÉS D'ACCUEIL :

	2019
PRE-ACCUEIL	9 610
DONT BOX	2 885
SITES DISTANTS	210
RDV	855
TOTAL	13 560

Baisse de la fréquentation de l'accueil physique par rapport à l'année 2018 (13560 visites enregistrées en 2019 par rapport à 24246 en 2018) avec une augmentation de la dématérialisation.

LES 5 PRINCIPAUX MOTIFS D'ACCUEIL

		Nb	%
1	JE PAIE - Je régularise ma situation comptable	7 690	43,38 %
2	JE M INFORME - Je souhaite obtenir des informations sur mon compte ou un récapitulatif	2 946	16,62 %
3	JE M INFORME - Je demande une attestation	1 758	9,92 %
4	JE DECLARE - J'ai besoin d'une réédition de document	708	3,99 %
5	JE DECLARE - Je mets à jour mon revenu	471	2,66 %



ACCOMPAGNER ET PREVENIR LA SANTÉ AU TRAVAIL

La CGSS mène une politique des prévention des risques professionnels, accidents du travail et maladies professionnelles, pour les salariés et les exploitants agricoles dans le cadre d'objectifs fixés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole.

Les acteurs de la prévention des risques professionnels à la CGSS : 19 collaborateurs dirigés par une Ingénieure Conseil Régionale, 1 ingénieur conseil, 6 Contrôleurs de prévention agréés, 1 inspecteur de tarification, 3 cadres et une équipe de gestionnaires conseil en tarification

INTERVIEW DE ANNICK MINATCHY CELMA INGÉNIEUR CONSEIL RÉGIONAL



Pour démarquer les événements qui ont caractérisé l'année 2019 à La Direction des Risques Professionnels, je choisirais 2 sujets : les évolutions au niveau des ressources humaines et les actions fortes conduites à Saint Martin

En effet, les équipes de préventeurs à la CGSS ont changé. Pour remplacer les départs (décès, retraite) on a investi dans de nouvelles recrues, soit par mutation soit par recrutement sur place. C'est tout un parcours qu'il faut accompagner, formation, stages, validation des compétences, examen national de titularisation sur des épreuves exigeantes. Une équipe désormais rajeunie, qui d'ailleurs se féminise (3 femmes sur 6 !) au service de la prévention des risques d'accident et de maladie en Guadeloupe.

J'invite par ailleurs à porter un regard particulier sur l'effort que nous avons fait pour être très présents dans la surveillance sur place du respect des bonnes pratiques par les entreprises chargées de la reconstruction de Saint Martin, suite au désastre causé par IRMA en septembre 2017. Des visites de chantier, en partenariat avec la DIECTE, souvent indispensables ...

L'ACTIVITE DU SERVICE PREVENTION

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

Plusieurs approches guident les actions de ce service :

L'APPROCHE SECTORIELLE AVEC DES ACTIONS CIBLÉES DE PRÉVENTION

• FILIÈRE BÂTIMENTS ET TRAVAUX PUBLICS :

Prévenir les chutes de hauteur et respecter les conditions d'hygiène sur les chantiers



SAINT MARTIN : territoire en reconstruction après le passage de l'ouragan IRMA

105 visites de chantiers réalisées en partenariat avec l'inspection du travail de mai à Septembre

Les contrôleurs de prévention ont mené de front en 2019 les visites de chantiers - 114 visites de chantiers (secteur Grande Terre) et des actions de sensibilisation des acteurs de la filière BTP : chefs d'entreprises, CSPS, Maitres d'œuvre et Maitres d'Ouvrage sur l'importance de l'évaluation des risques à travers différentes interventions :

- 48 chargés d'opération sensibilisés sur les différents risques avec des illustrations de situations réelles de chantier et des recommandations du Réseau prévention.
- En partenariat avec la DIECCTE sur le thème des risques de chute de hauteur : 42 personnes au nombre desquels des entreprises et des CSPS (4 juillet 2019).

Une belle initiative : la visite du chantier du CHU avec les chargés d'opération des MOA afin de montrer les bonnes pratiques en matière de sécurité notamment sur le travail en hauteur.

• FILIÈRE BANANE :

Un guide d'auto-évaluation des risques professionnels produit par le service prévention et testé avec la filière les producteurs de Guadeloupe.



• FILIÈRE TRANSPORTS ROUTIERS DE MARCHANDISES :

Un outil en ligne (OIRA) pour réaliser son évaluation des risques a été présenté lors d'une formation-action pour 19 participants

LES PARTENARIATS RENFORCÉS POUR DÉVELOPPER LA CULTURE DE PRÉVENTION

Pour déployer plus largement son objectif de prévention des risques liés au travail, la CGSS s'appuie sur des partenaires majeurs dont :

• L'ÉDUCATION NATIONALE ET L'UNIVERSITÉ DES ANTILLES

L'objectif de ces deux partenariats vise l'intégration de la santé sécurité au travail dans les cursus d'enseignement.

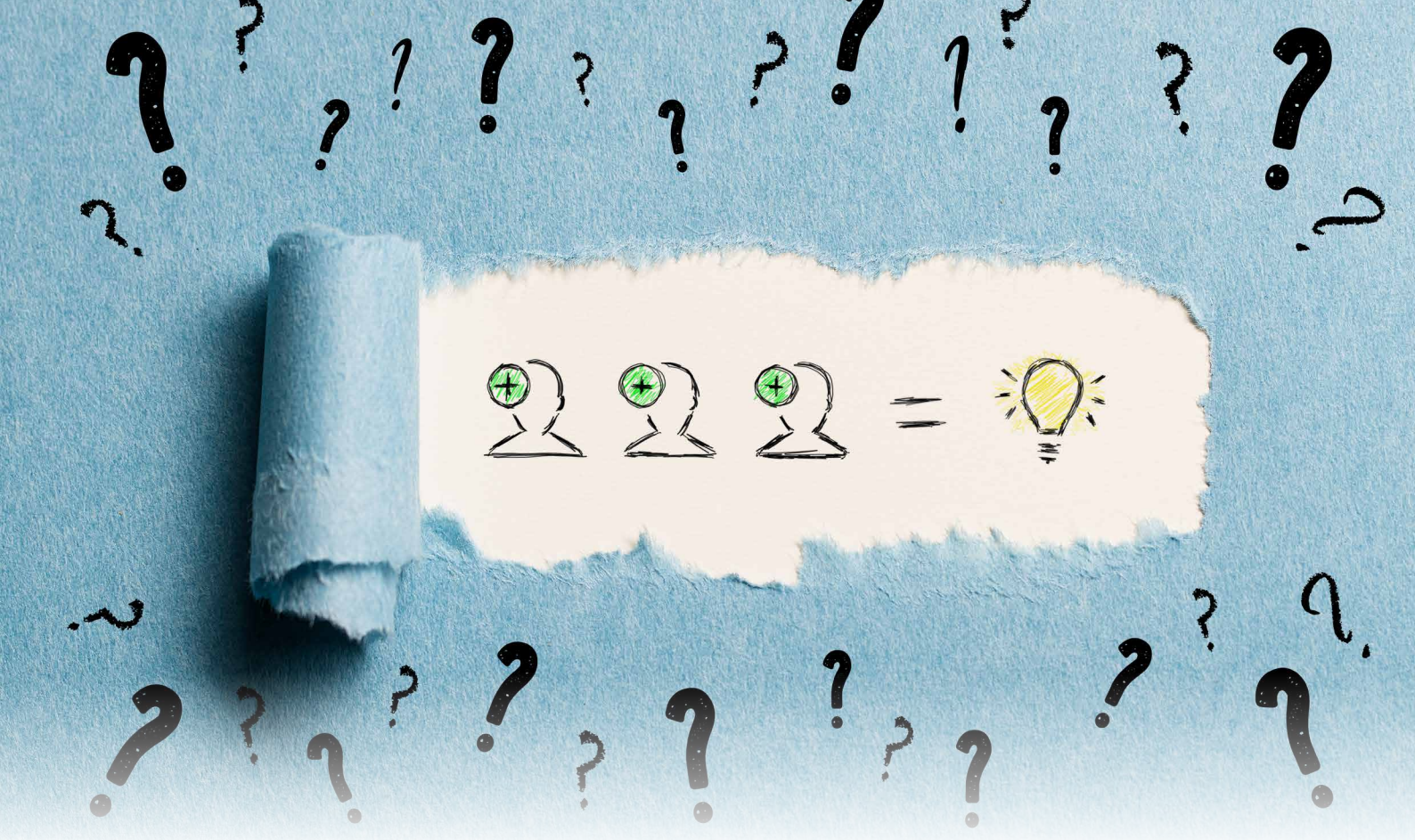
Au niveau de l'Education Nationale, le service prévention a poursuivi au titre de la convention qui lie la CGSS, l'Académie de Guadeloupe et la Région Guadeloupe, le projet de création d'une plate-forme pédagogique pour le travail en hauteur au lycée du Lamentin (finalisation cahier des charges et commande du matériel) et la mise en relation avec un formateur référencé pour la formation des enseignants.

Au niveau de l'Université des Antilles, les prises de contacts réalisés l'an passé ont porté leur fruit avec un début d'intégration de la santé sécurité au travail au niveau de deux cycles de formation d'ingénieurs.

• LES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

- Intervention au sein de l'Assemblée Générale de la Fédération nationale de la Coiffure (50 participants) pour présenter les recommandations en matière de prévention et l'aide financière
- Partenariat sur le volet insertion avec le Guichet territorial d'emploi d'insertion qui a permis d'expérimenter sur deux groupes de stagiaires la formation visant à ce que les jeunes en insertion soient acteurs de leur prévention des risques sur les chantiers notamment celui de chute de hauteur.





LES FORMATIONS/ SENSIBILISATIONS ASSURÉES PAR LE SERVICE PRÉVENTION

Au titre des activités de la formation/ sensibilisation du public, le service prévention a organisé 8 face à face pédagogiques pour toucher 109 participants sur des thématiques générales et/ou sectorielles.

LES CAMPAGNES DE MESURES PHYSIQUES ET CHIMIQUES

Les campagnes ont ciblés prioritairement les entreprises ciblées dans les programmes de prévention en lien avec les orientations soit sectorielles soit en fonction des risques prioritaires.

4 grosses sessions de formation, mars, avril, octobre, novembre qui ont concerné 54 entreprises

LES INCITATIONS FINANCIÈRES : DE NOMBREUX DISPOSITIFS POUR ACCOMPAGNER

17 Subventions Très Petites Entreprises pour accompagner sur l'amélioration des conditions de travail. Plusieurs secteurs ciblés : Propreté/ Bâtiment/ aide et soins à domicile/ hôtellerie

L'organisation de la première édition «des ateliers entreprises » le 4 décembre 2019 avec plusieurs thématiques dont celle de présentation des différents dispositifs d'accompagnements des entreprises avec plus de 60 personnes.

	2019		
	Nombre	Montant accordé par la CGSS (€)	Montant total des investissements (€)
Les incitations positives			
Contrats de prévention (jusqu'à 200 salariés)	14	536132,41	1 195 095,91
Subventions TPE (- 50 salariés)			
-TMS pro Diagnostic	15	23 826,60	34038
- TMS pro Actions	5	67 727,50	97 865
-Airbonus	1	8000,00	20 797,46
- Bâtir +	1	21 212,14	42424,28
-Filmeuse +	2	7545	15090
- Stop AMIANTE	1	16965,49	42413,72
Contrats TPE (-50 salariés)	4	84560,41	244 261,09
Les incitations négatives			
Injonctions	2		

LES STATISTIQUES AT-MP

	2014	2015	2016	2017	2018	Variation (%)
Etablissements	16447	16796	17320	17354	15 865	-8,58
Effectifs	88889	89687	90626	90885	83914	-7,67
Accidents du travail avec arrêt (AT)	1204	1330	1435	2273	1601	-29,56
Accidents mortels (AT +Trajet)	9	1	7	2	2	-
Accidents de trajet	144	129	166	253	179	-29,25
Maladies professionnelles (MP)	35	27	45	40	53	32,5

L'ACTIVITE DU SERVICE TARIFICATION

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

L'action du service Tarification se traduit principalement par les opérations de gestion suivantes :

- Procéder au classement des établissements de la région dans leurs catégories de risques professionnels en fonction de leur activité principale,
- Déterminer et notifier les taux de cotisations AT/MP qui leur sont applicables,
- Assurer le suivi et valider les éléments « statistiques financières régionales » (montant des prestations versées aux victimes, des salaires, des effectifs et nombre d'heures travaillées) qui serviront à déterminer les taux brut nationaux.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DE LA TARIFICATION EN 2019

Créations d'Etablissements	2 096
Radiations d'Etablissements	795
Déclarations d'accidents du travail imputés aux comptes employeurs	4 132
Déclarations de maladies professionnelles	128
DADS et DSN enregistrées	12 214



+
ZOOM
SUR

Milieu agricole : ZOOM sur la Chlordécone

L'actualité autour de la problématique de la gestion des effets de la chlordécone (pesticide dangereux utilisé dans les bananeraies jusqu'à son interdiction en 1993) a été très dense en 2019 : commission d'enquête de l'assemblée nationale, enquête IGAS, bilan Plan Chlordécone 3 et préparation du Plan 4, décision d'indemnisation au titre des maladies professionnelles des victimes des expositions aux pesticides.

La Direction de la CGSS a été très sollicitée pour répondre à ces enquêtes et participer à divers groupes de travail sur les thèmes prévention, dépistage, et réparation.

GERER LES COMPETENCES ET LES RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines à la CGSS est une fonction essentielle qui recouvre plusieurs missions :

- L'administration générale du personnel : gestion de la paie, suivi des horaires de travail et des congés
- La gestion des recrutements et des carrières : vacances de poste, jury de recrutement, suivi des entretiens d'évaluation et entretien de carrière

- La formation professionnelle : formations permanentes, examens professionnels,
- La qualité de vie au travail et le développement durable
- Les relations sociales

Au 31 décembre 2019, l'effectif de la Direction AG/RH était de 71 agents et cadres.

INTERVIEW DE M. JEAN-MARC SANSIQUET, DIRECTEUR DE L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET DES RESSOURCES HUMAINES



« Assurer l'administration des ressources humaines dans un organisme qui compte près d'un millier d'emplois est une importante responsabilité que j'assume depuis le mois de février 2019, en remplacement d'un agent de direction parti à la retraite. J'ai dirigé auparavant des directions « métier » de production, retraite puis assurance maladie.

2019 a été beaucoup consacrée à la gestion des relations sociales, très actives dans notre organisme et aussi à la préparation de l'intégration des nouveaux collaborateurs issus du RSI et des mutuelles.

Les ressources humaines représentent le poumon de la CGSS, sensible et en mouvement permanent. Les métiers exercés à la CGSS sont très variés : juristes, comptables, métiers de l'accueil et de la communication et du social, informaticiens, gestion du courrier et de la reprographie et aussi infirmier, psychologue, architecte, préventeurs ... Tous contribuent aux multiples missions de la CGSS.

Bien recruter, donner des perspectives au personnel avec un accès permanent à la formation interne, veiller à la qualité de vie au travail pour l'épanouissement des collaborateurs et aussi pour une ambiance de travail propice à l'efficacité de notre Institution au service de sa population, voilà mon ambition.

Une mission passionnante à fort enjeu ... »

LE DÉPARTEMENT GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Quelques faits marquants de l'année 2019 dans ce secteur chargé de l'administration du personnel et du recrutement :

- la mise en œuvre du prélèvement à la source
- l'intégration de personnels en provenance du TASS, de la SMERAG, Des Mutuelles, du RSI : 39 personnes entretenues et intégrées sur des fonctions similaires
- la prise en compte du nouveau dispositif sur les écarts de salaires entre les hommes et les femmes
- l'organisation d'une journée de sensibilisation du personnel sur le handicap

- QUELQUES CHIFFRES -

ÉLÉMENT	Nombre / Montant
Contrats CDD	163
Contrats d'apprentissage	3
Contrats de professionnalisation	2
Contrat d'accompagnement PEC	3
Volontaires Service civique	12
Embauches en CDI dont 26 ex emploi d'avenir	39
Embauches par Intérim	4
Embauches par mutation	4
Départs de toute nature	38
Courriers entrants PRH dont CV	2246
Vacances de postes diffusées	19
Demandes de mobilité reçues	25
Pourcentage d'Entretien prof réalisé	80%



EFFECTIF CGSS AU 31 DÉC. 2019

	Titulaires	Auxiliaires	Total
Femmes	659	11	680
Hommes	250	26	276
Total	919	37	956

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

6 collaborateurs contribuent à la vie de la formation interne : bâtir, mettre en œuvre et suivre un plan annuel de formation en adéquation avec les besoins de l'organisme et les attentes du personnel.

64,85 % du personnel a obtenu une formation en 2019, score très important même s'il est légèrement inférieur aux années précédentes (67,90%)

DEPENSES DE FORMATION 2019

BUDGET COÛT PÉDAGOGIQUE : 458 206 €

	Année 2017	Année 2018	Année 2019
Heures de formation réalisées	21235	37451	31411
Nombre de départs en formation	1276	1372	1465
Nombre d'agents formés (tous dispositif confondus)	694	654	596

	Effectif au 31/12/2019		Nombre de salariés en formation en 2019 (tous dispositifs confondus)		Nombre d'heures de formation en 2019 (tous dispositifs confondus)	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Employés (niveaux 1 à 4)	156	441	83	292	2698	15365
Cadres et professions intermédiaires (niveaux 5A à 7)	82	206	51	146	2388	8878
Cadres stratégiques (niveaux 8 à 9)	8	18	5	12	475	1404
Direction et cadres supérieurs	4	4	4	3	119	84
S/Total	250	669	143	453	5 680	25 731
TOTAL	919		596		31 411	

AUTRES DISPOSITIFS DE FORMATION

	NOMBRE	OBSERVATIONS
Plan + Période de professionnalisation	33	CQP DAM- CQP MO – CQP D'FI – CQP GCAM option GDB – concours entrée EN3S - Titre AEB - Omega
contrats de professionnalisation	2	BTS SP3S et contrôle de gestion
contrats d'apprentissage	2	BTS Assistant Manager – Licence RH
Volontaires service civique	12	Formation PSC1 – formation civique et citoyenne

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Au sein de la Direction des ressources humaines plusieurs unités concourent à promouvoir une meilleure qualité de vie au travail :

- Le département Qualité de vie au travail. Ses missions : l'élaboration et la mise à jour des Documents Uniques ainsi que des documents associés relatifs à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail, la ré-

alisation d'études et de préconisation sur le suivi de l'absentéisme

2019 a été marquée par des événements qui ont nécessité la mise en place de cellules d'écoute psychologique et par des actions de formation sur la « Prévention des conflits et l'amélioration de la qualité relationnelle » et « Développer la qualité de vie et le bien-être au travail ». A signaler également comme point fort la création d'une instance de prévention et de veille sociale.

- Une unité chargée du développement durable avec pour ambition de mettre en place un plan de mobilité et un projet co-voiturage

**+
ZOOM
SUR**

le Service Social d'Entreprise et sur le PSYCHOLOGUE CGSS

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, 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...

84 agents ont pu bénéficier d'entretiens en 2019
pour un total annuel de 492 entretiens de suivi
psychologique.



LES RELATIONS SOCIALES

4 collaborateurs travaillent au service de la gestion des relations avec les partenaires sociaux
2019 a été marquée par des difficultés de fonctionnement du CSE.
3 accords d'entreprise ont reçu un agrément en 2019.



OPTIMISER LA PERFOR- MANCE, MAITRISER LES RISQUES ET GERER LES CONTENTIEUX

La CGSS s'est dotée d'une Direction Adjointe chargée de l'optimisation, de la performance et de la maîtrise des risques, risques financier, risque sur la continuité de l'activité. Direction en appui du pilotage de la Direction générale et en support des Directions métiers.

C'est ainsi qu'elle regroupe :

- La mission Qualité et Accompagnement Managérial qui gère la conformité
- Le Département Contrôle de gestion, Audit, Etudes et Organisation
- La Documentation
- Le département Contrôle interne- Lutte contre la fraude
- Le service Contentieux général
- Le Département des systèmes d'information.

INTERVIEW DE M. JOËL JOURSON DIRECTEUR ADJOINT EN CHARGE DE L'OPTIMISATION ET DE LA PERFORMANCE.



La Direction Adjointe dont j'ai la charge a vocation à fournir les outils destinés à mieux documenter, donc éclairer le pilotage, aider à l'arbitrage sur les moyens. J'ai d'ailleurs en 2019 regroupé pour plus d'efficacité, les acteurs et services experts pour l'aide au pilotage et le suivi de l'activité : contrôle de gestion, audit et organisation.

La direction adjointe coordonne aussi des projets transversaux sur l'ensemble de l'organisme. L'exemple significatif en 2019 a été celui de l'intégration du RSI dont il a fallu piloter de façon centralisée toutes les implications dans les domaines de l'assurance maladie, retraite, recouvrement et aussi ressources humaines et dimension équipement informatique.

C'est à mon niveau qu'est centralisée la gestion des Plans de Continuité d'Activités en cas d'incident grave : ouragan, incendie, et maintenant crise sanitaire.

Les autres missions souvent moins visibles sont toutes aussi importantes pour la solidité de notre Institution : fraudes, contentieux. Missions exigeantes en technicité et persévérance !

LUTTER CONTRE LA FRAUDE AUX PRESTATIONS

La CGSS décline au plan local la volonté des pouvoirs publics de lutter contre le détournement de fonds socialisés

ACTIVITE

- 105 professionnels de santé, transporteurs assurés sociaux et établissements de santé ont été ciblés dans des programmes nationaux de contrôle
- 21 assurés et professionnels ont été suivis dans un volet locorégional
- 33 indus notifiés pour un montant total de 34 378.52€
- 45 rappels à la réglementation
- 33 lettres d'avertissement dans le cadre procédures des pénalités financières
- 303 dossiers de retraite ont été ciblés, dans le cadre de requêtes nationales ou locales et 2 sur signalement.

La Fraude en assurance maladie : la CGSS de la Guadeloupe et de Saint Martin a détecté et stoppé en 2019 des fraudes et activité fautives pour un mon-

tant de 2 176 041.77€ (soit 2 001 536,96€ de préjudice subi et 174 505,77 de préjudice évité).

La CGSS a notifié 1 540 674.50€ d'indus frauduleux et fautifs.

55 suites contentieuses ont été engagées qui ont abouti à :

- 10 pénalités financières prononcées pour 700 020€
- 3 plaintes pénales ont été déposées pour 421 576€
- 4 signalements au titre de l'Article 40
- 37 lettres d'avertissement relevant de l'article L.114-17-1 du CSS.

La fraude à l'assurance vieillesse

985 145.86 € de fraudes et fautes ont été détectées et stoppées (soit 157 145,86€ de préjudice constaté 828 000€ de préjudice évité).

La CGSS a notifié des indus au titre des fautes et fraudes constatées.

Sur les 305 contrôles anti-fraude menés, 23% ont révélé des anomalies :

- 25 dossiers ont été qualifiés en fautes
- 3 dossiers ont été qualifiés en fraude

DEFENDRE LES INTERETS DE L'ORGANISME : LE CONTENTIEUX GENERAL

Le contentieux général a en charge la gestion des recours, la rédaction des conclusions, la représentation de l'organisme et le suivi des dossiers confiés à des tiers 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.

ACTIVITE EN CHIFFRES

Les conseillers juridiques ont assuré la représentation et la défense de la CGSS au cours de 49 audiences pour 349 dossiers maladie et retraite

Pour le contentieux général, 65 dossiers ont été présentés devant le TGI Pôle Social :
- 37% pour les assurances sociales

- 31% les accidents du travail et maladies professionnelles
- 28% les FIE.

Pour Contentieux technique, 58 dossiers ont été présentés devant le Pôle Social :

- 10% concernent l'invalidité
- 90% concernent les accidents du travail et maladies professionnelles

30 dossiers ont été appelés devant la Cour d'Appel

Dans le cadre du contentieux recours contre tiers :

- 998 encaissements ont été enregistrés pour la branche Maladie, et 92 pour la branche AT/MP
- 80 audiences sont à dénombrer pour 346 mises en cause.

Le Recours Contre Tiers a encaissé 6 882 842€, dont 6 483 108€ au titre de la Maladie et 399 734€ pour les AT/MP. Le taux de récupération des créances s'établit à 63,4%. Le montant moyen recouvré par affilié s'établit à 19,28€.

Les conseillers juridiques ont assuré la représentation de 35 dossiers pour la retraite pour les 40% d'avis favorables.

MAITRISER LES RISQUES

La CGSS mis en place un dispositif coordonné de maîtrise de risques entre les ordonnateurs et les comptables. Un département maîtrise des risques accompagne les branches métiers notamment dans le traitement des observations des auditeurs de la VDC.

A ce titre, il a notamment :

- animé le module Maîtrise des Risques dans les formations institutionnelles
- rédigé le rapport de contrôle interne de la CGSS dans le cadre de la validation des comptes
- participé à la campagne de cotation des risques transversaux (RH, logistique) pour la branche recouvrement

+
**ZOOM
SUR**

L'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS

Le fait marquant de l'année 2019 a été l'accompagnement au Management de la production en termes de formation et méthodes de travail a été réalisé par un cabinet extérieur. 11 unités de production sont entrées dans la démarche du « management visuel »

- 5 dans diverses directions (Gestion de la CMUC, Gestion des comptes cotisants, plate-forme de services téléphoniques, et gestion du parc informatique)
- 6 dans la branche Retraite (5 côté ordonnateur et 1 à la DCF).



LA MESURE DE LA PERFORMANCE : AUDIT, ORGANISATION ET CONTRÔLE DE GESTION

Un département regroupe les fonctions d'Audit, d'Organisation et de Contrôle de Gestion au sein de la Direction Adjointe de l'Optimisation et de la Performance.

Il est composé de :

- 1 responsable de département

- 2 auditeurs confirmés

- 3 conseillers en organisation

- 1 contrôleur de gestion

- 1 assistant contrôle de gestion (en contrat de professionnalisation).

SERVIR LES INTERETS DE LA CGSS : L'AUDIT INTERNE

La fonction d'audit interne est assurée par le Service Audit Général et Financier, qui propose, établit et gère les plans annuels d'audits internes et externes de la CGSS.

Il est le relais des directions spécialisées des Caisses Nationales.

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

6 audits réalisés en 2019 dans les services retraite, invalidité, créances et oppositions, recours contre tiers.

LE BUREAU D'ETUDES ET D'ORGANISATION

Ce secteur conduit à la demande des études d'organisation dans tous les secteurs de la CGSS. Il participe ainsi à pratiquement tous les grands projets de l'organisme.

- Pilotage de la mise en place d'un outil unique de gestion des habilitations et des délégations à la CGSS Guadeloupe

- Mise à jour de la partie organisationnelle du dossier de présentation de la plate-forme OPEX

- Accompagnement du Projet de regroupement des agences retraite, de la téléphonie

- Participation au projet de mise en place du Parcours Assuré sur le site de Bergevin

LE 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 afin d'optimiser l'allocation des moyens aux processus.

Ce secteur est en charge de la mise en place de la comptabilité analytique ainsi que de l'analyse et de l'exploitation des données de gestion.



GERER L'INFORMATIQUE AU SERVICE DES SERVICES MÉTIERS

La CGSS bénéficie d'une équipe complète d'informaticiens au service de l'équipement et de la maintenance des services de production et en lien permanent avec les Centre Informatiques Nationaux.

L'impact de l'activité de ce secteur est majeur sur la marche globale de l'organisme: déploiement des plans d'équipement annuels de moyens informatiques depuis le PC portable jusqu'au matériel de scanérisation et d'édition. Les évolutions du système informatique à déployer dans les unités de travail sont permanentes et la réactivité doit être au rendez-vous

Une équipe de 43 cadres et techniciens en charge de la gestion des matériels et des logiciels.

**+
ZOOM
SUR**

le Service Assistance aux utilisateurs

La direction Informatique a créé en son sein un service spécialement dédié à l'assistance au personnel. L'année 2019 a vu la poursuite de la montée en charge de l'outil de gestion des incidents (GLPI) avec l'intégration des autres services de la DSI. L'outil facilite la gestion et le suivi des incidents et permet un meilleur suivi de l'activité du service.

Son activité a été intense en 2019

- 3314 tickets ouverts
- 2009 tickets ont été attribués à l'ASU
- 2009 tickets d'incidents traités et résolus
- 1305 tickets ont été attribués aux autres services de la DSI
- 729 tickets ont été traités et résolus
- 576 tickets sont restés en statut « en cours »
ou « en attente »



LE SERVICE ÉDITIQUE EN CHIFFRE

En 2019, l'activité éditique a représenté :

- Un volume d'édition de 3 273 354 pages
- Un volume de mise sous plis de 540 886 plis
- Un volume d'affranchissement mécanique de 182 567 plis

L'ÉVÈNEMENT MARQUANT : UNE ANNÉE 2019 SOUS LE SIGNE DU TOUT NUMÉRIQUE

L'assemblée générale du personnel qui s'est tenue le 22 février 2019 au Palais des Sports du GOSIER a rassemblé l'ensemble du personnel de la CGSS sur le thème fédérateur du « tout numérique » enjeu qui rassemble les nouvelles relations avec les publics, assurés, retraités, employeurs, professionnels de santé de la CGSS et aussi le personnel pour la gestion interne. Les services informatiques ont été à l'honneur, sollicité pour expliquer les changements et projeter une CGSS de plus en plus connectée



TENIR LES COMPTES ET GERER LES FINANCES

Conformément aux dispositions réglementaires qui garantissent le respect du principe de la séparation ordonnateur/comptable, la responsabilité comptable et financière est assurée dans les Organismes de sécurité Sociale, par un Directeur Comptable et Financier qui agit en indépendance et responsabilité.

Cette responsabilité concerne les opérations de paiement, d'encaissement et de gestion de la trésorerie. Le Directeur Comptable et financier assure le contrôle de la régularité des opérations de gestion aussi bien dans le domaine des prestations que dans la gestion administrative. Il exerce également une surveillance des sécurités du système informatique.

Le Directeur Comptable et financier est assisté de 3 Fondés de Pouvoir et d'une équipe formée de comptable et de vérificateurs spécialisés par domaine : 113 cadres et agents.

INTERVIEW DE M. EMMANUEL SURVILLE, DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER PAR INTÉRIM



Après avoir occupé le poste de Directeur Comptable et Financier dans l'ex régime des Indépendants, j'ai pris la suite de M Mahgouh HECHIFA, en poste dans une autre région. Une mission riche et passionnante que d'assurer la gestion comptable d'un organisme de Sécurité Sociale d'une dimension de celle de la CGSS Guadeloupe parce qu'elle donne une vision complète des actions de l'organisme. Mais une mission exigeante en termes de responsabilité au vu du montant des flux financiers : près de 3 milliards et demie de flux financiers dont il faut vérifier la justesse et le bien-fondé !

Nous sommes bien sûr très outillés grâce à des systèmes informatiques qui intègrent des contrôles internes affinés et facilitent ainsi les vérifications. De même notre action est très encadrée par les caisses nationales qui chaque année procèdent à l'audit des comptes et en CGSS ce sont 4 caisses nationales qui « épluchent » les comptes !

A l'exception du recouvrement, toutes nos gestions sont validées et avec des scores en net progrès.
Un satisfecit très encourageant !

LES CHIFFRES DE L'ANNEE

GESTION ADMINISTRATIVE

- Les dépenses de gestion administrative se sont élevées à 84 462 835 € contre 85 684 720€ (-1%), dont

- 69 156 741 € en masse salariale
- 11 282 180 € autres comptes de fonctionnement
- 4 023 914 € amortissement et provisions

ASSURANCE MALADIE

- RG : 1 363 003 937 € (+4%)
- RA : 35 905 203 € (+1%)

ASSURANCE MATERNITÉ : 40 851 248 €(+3%)

ASSURANCE INVALIDITÉ

- RG : 13 717 301 € (+9%)
- RA : 238 533 € (-8%)

ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES : 22 269 753 € soit -1%

LES ARRÊTS DE TRAVAIL : versements d'indemnités journalières : 41 649 711 € soit +4,32 % qu'en 2018

ASSURANCE RETRAITE

- RG : 491 385 850 € et 41 368 € pour l'assurance veuvage
- RA 45 687 204 €

RECOUVREMENT DES COTISATIONS

- RG : 1 133 871 221 € contre 1 169 690 € en 2018 soit une baisse de 3,07% et un taux de restes à recouvrer de 20,89 au 31 décembre 2019
- RA : 3 809 509 € contre 3 783 984 € en 2018 soit +0,67 %

GESTION POUR L'ETAT

- CMU complémentaire : 36 482 467 €
- Aide Médicale ETAT : 8 343 301 €
- Soins Urgents : 2 184 677 €

L'ACTION SOCIALE MALADIE ET RETRAITE : 3 770 620 €

LA PRÉVENTION SANTÉ ET RISQUES PROFESSIONNELS : 1 856 278 €

**+
ZOOM
SUR**

Quelques détails des dépenses assurance maladie

	2019	2018	Evolution
Honoraires	287 828 615	264 538 242	+9%
Biologie et prelev	27 277 672	25 977 985	+5%
Pharmacie	166 668 932	145 839 511	+14%
Autres prescriptions	66 573 438	59 911 307	+11%
Transport	44 020 364	41 819 271	+5%
Autres Prestations Natures	654 303	648 435	+1%
Prestations en Espèces	33 603 646	31 598 936	+6%
Conventions Internationales	84 233	64 120	+31%
TOTAL	626 711 204	570 397 807	+10%

	2019	2018	Evolution
Etablissements sanitaires	452 867 514	432 173 093	5%
Etablissements medico-sociaux	120 912 013	122 659 328	-1%
Cliniques privées	164 697 312	152 256 273	8%
TOTAL	738 476 839	707 088 694	4%