



**Sécurité Sociale**  
de la Guadeloupe et de Saint-Martin  
C a i s s e   G é n é r a l e



# 2021

## RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Générale de Sécurité Sociale  
de la Guadeloupe et de Saint-Martin



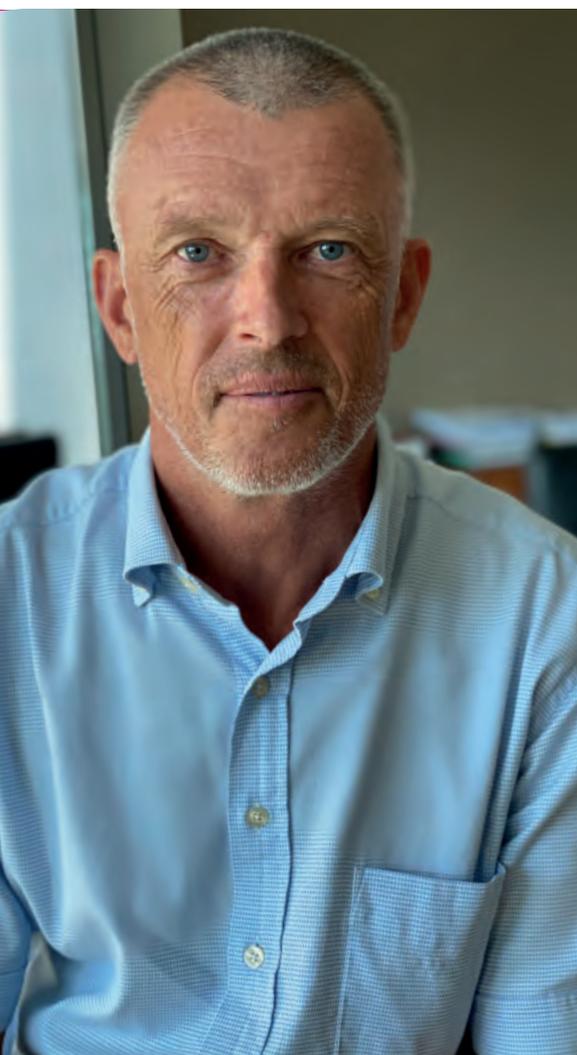




**Sécurité Sociale**  
de la Guadeloupe et de Saint-Martin  
C a i s s e G é n é r a l e



# Edito



**Jean VERON**  
Directeur

Bien que 2021 ait été marquée par le contexte sanitaire persistant, les résultats de la CGSS sont globalement en nette progression – que ce soit au niveau de la Maladie, de la Retraite ou du Régime Agricole, pour ne citer qu’eux – et ce grâce à l’investissement important de nos équipes, de nos agents et de nos cadres, fortement mobilisés.

On retiendra, parmi les temps forts qui ont marqué également l’actualité de notre organisme, la finalisation de la vente du bâtiment du Quartier de l’Hôtel de Ville, notre précédent siège, le 18 octobre 2021 et la dissolution de l’Union Immobilière CGSS/Caf de la Guadeloupe le 31 décembre 2021. A un tout autre niveau, nous avons poursuivi la démarche interne, enclenchée en 2020, visant à rendre notre organisme, plus proche, plus moderne et plus performant par le biais d’un projet d’entreprise. Les premières actions sont entrées cette année en phase de réalisation. A ce dispositif est venu se greffer aussi un volet interne important d’animation de la communauté managériale de la Caisse, dont la finalité consiste à permettre à tous les cadres de mieux agir au quotidien.

Toujours dans l’optique d’améliorer de façon constante notre action et notre pilotage, la démarche de maîtrise des activités amorcée au sein de l’institution contribue considérablement à sécuriser l’ensemble de nos processus au service de nos 4 grandes missions, qui sont, rappelons-le :

- verser les prestations,
- accueillir,
- recouvrer,
- gérer le risque.

Enfin, bien que nos sujets d’actualité soient riches et nos actions denses, je terminerai en mettant en perspective la mise en œuvre d’une politique de relations avec nos usagers, élaborée et nourrie à partir d’une volonté ferme – et partagée avec notre Conseil d’administration – de rechercher pour nos publics, une qualité de service toujours meilleure.



# Sommaire

01 **Edito**

04 **La Direction  
Générale**  
LES TEMPS FORTS

06 **Le Conseil  
d'Administration**  
LES TEMPS FORTS  
CHIFFRE CLÉ

08 **La Direction  
Comptable et  
Financière**  
LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS

10 **Le Cabinet  
de Direction**  
ORGANISATION ET  
FAITS MARQUANTS  
CHIFFRES CLÉS  
TOUR D'HORIZON

14 **La Direction  
des Ressources  
Humaines**  
ORGANISATION  
LES TEMPS FORTS  
Zoom sur quelques  
données

17 **Les Missions  
Institutionnelles**  
LES TEMPS FORTS

18 **La Direction  
des Systèmes  
d'Information**  
LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS

20 **La Direction  
Patrimoine et  
Programme de  
Relogement**  
LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS

## 22 La Direction de la Branche Assurance Maladie

LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS  
Focus sur Saint-Martin

## 26 La Direction Accueils et Relation avec les Usagers

LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS

## 30 La Direction de la Retraite et des Données Sociales

LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS  
TÉMOIGNAGES

## 34 La Direction du Recouvrement

LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS  
TOUR D'HORIZON

## 38 La Direction Accompagnement Prévention

LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS  
LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

## 42 La Direction de la Mutualité Sociale Agricole

LES TEMPS FORTS  
CHIFFRES CLÉS  
Assujettissement,  
Contrôle et cotisations  
Action sanitaire et sociale

## 46 Le Projet d'Entreprise en actions

COMMAN, MIEUX  
AGIR AU QUOTIDIEN



**Sécurité Sociale**  
de la Guadeloupe et de Saint-Martin  
C a i s s e G é n é r a l e



**Jean VERON**  
Directeur

# La Direction Générale



## LES TEMPS FORTS

### Immobilier

Une page de l'histoire se tourne avec la sortie de notre patrimoine, en 2021, de l'ex siège de la CGSS, l'immeuble Quartier de l'Hôtel de Ville, communément appelé QHV (Pointe-à-Pitre). Cette opération s'est achevée après environ 2 ans de procédure administrative, dont la dernière en date, la dissolution de l'Union Immobilière et la cession des actifs et passifs au profit des 2 anciens acquéreurs que sont la Caf et la CGSS.

En parallèle, l'option est confirmée de disposer d'un accueil transitoire situé à la caisse des écoles de Pointe-à-Pitre, suite à la fermeture de l'agence de Bergevin. Cette alternative est adoptée en attendant la création du futur accueil pointois sur lequel des réflexions sont en cours.

### Mouvement des Agents de direction

- Mutation de Séverine MERAULT, Sous-directrice/Directrice de cabinet à la Caf de la Guadeloupe le 1<sup>er</sup> février 2021. Elle est remplacée par Jean-Marc SANSIQUET désigné en qualité de Directeur adjoint/Directeur de Cabinet.
- Nomination de Frantz FOGGEE comme Sous-directeur à la Direction de la Mutualité Sociale Agricole le 1<sup>er</sup> janvier 2021, suite à la mobilité de Frédéric FRENET à la Direction des Systèmes d'Information.
- Nomination de Joël JOURSON, Directeur adjoint, chargé de missions institutionnelles au 2 juin 2021.
- Intérim de la Direction de la Branche Assurance Maladie assurée par Angèle MEYNARD SAINT-CIREL à compter de juillet 2021, suite au départ en congés maternité de Patricia PENTIER-VALLUET, Sous-directrice.
- Lancement d'une Vacance de Poste pour la candidature du nouveau Directeur Comptable et Financier. Un avis favorable est donné par le Conseil d'Administration sur la candidature de Patricia ASSOUMAYA.



# LES TEMPS FORTS

## Le projet d'Entreprise

Le 15 juin 2021, le personnel a pu assister à une présentation par visio conférence du Projet d'entreprise de l'organisme; étape ayant permis d'officialiser la démarche auprès de tous les collègues.

Les objectifs du Projet d'entreprise, ses pilotes, ses ambassadeurs et contributeurs ont ainsi été valorisés. 58 fiches actions, fruit du travail des ambassadeurs et contributeurs, ont été validées par l'équipe de direction, afin de servir de base au futur Projet d'entreprise.

S'inscrivant dans cette même dynamique, des projets de réorganisation ont été lancés dans certaines directions de l'organisme dans l'optique d'en améliorer le pilotage.

De même, de nouvelles méthodes de travail ont été initiées, telles que :

- les ateliers de co-développement à destination de la communauté managériale permettant l'expression de l'intelligence collective, la recherche de solutions communes et donc l'amélioration des pratiques professionnelles ;
- la démarche de Maîtrise des Activités (MDA) : un outil de pilotage au service de la performance, destiné à homogénéiser nos fonctionnements et activités autour de 4 critères : conformité, qualité, fiabilité, durabilité (CQFD).

Un projet de guide méthodologique et descriptif est élaboré, ainsi qu'une note de conjoncture basée sur les fondements de cette méthode.

## Amélioration de l'organisation du travail

La mise en œuvre du nouveau Règlement Intérieur de l'Horaire Variable (RIHV) vient apporter une certaine souplesse au personnel dans l'organisation de son temps de travail.

Il se caractérise, entre autres, par l'existence de plages fixes tous les matins et de plages mobiles les après-midis.

Des négociations sont menées avec les instances représentatives du personnel pour la conclusion d'un protocole d'accord relatif au télétravail et au travail à distance.

Il permettra au personnel de concilier vie privée et vie professionnelle. Régi par le code du travail, il diffère du télétravail organisé dans le contexte de crise sanitaire.

## La rencontre avec les Parlementaires

Le 9 juillet 2021, la CGSS et la Caf ont organisé une rencontre inédite avec les parlementaires, en présence des présidents et directeurs de ces deux organismes. Cette rencontre avait pour finalité de sensibiliser les parlementaires guadeloupéens sur les missions de nos 2 organismes, ainsi que sur les principaux chiffres-clés et les sujets d'actualité du moment comme l'accompagnement des entreprises.

## La gestion de la crise sanitaire

2021 a été une année toujours fortement empreinte du Covid-19, caractérisée par des périodes successives de confinement et d'incitation au télétravail pouvant aller de 2 à 3, voire 5 jours sur 5.

Des campagnes "aller vers" sont lancées pour promouvoir la vaccination parallèlement au déploiement du retracement permettant de remonter la chaîne de contamination sur 10 jours.



# Le Conseil d'Administration



## ■ LES TEMPS FORTS



**Doctrové JANKY**  
Président

2021, dernier exercice de la présente mandature, aura été, à un degré moindre que 2020, largement impacté par la crise sanitaire.

Un fonctionnement du Conseil d'Administration et des commissions en format dématérialisé, a dû être privilégié afin de faire face à une activité dense du Conseil d'Administration, malgré ce contexte.

### Election d'un nouveau 2<sup>nd</sup> Vice-Président



Suite au démandatement du 2<sup>nd</sup> Vice-Président Monsieur Jean KASSIS par son organisation professionnelle la CPME, le CA en date du 25 mars 2022 a procédé à l'élection de M. Charles FRANCOIS (UDE-MEDEF) au poste de 2<sup>nd</sup> Vice-Président.



# Les principales délibérations

## Recrutement d'un Directeur Comptable et Financier

Lors du Conseil d'Administration du 20 décembre 2021, un avis favorable a été donné à la candidature de Patricia ASSOUMAYA au poste de Directrice Comptable et Financière, permettant ainsi aux caisses nationales de procéder à la nomination de l'intéressée. Elle prendra ses fonctions le 16 mai 2022.

## Dossier immobilier

Quartier de l'Hôtel de Ville : les Conseils d'Administration des 8 juin et des 20 décembre 2021 ont délibéré sur la dissolution de l'Union Immobilière, finalisant ainsi la sortie de l'immeuble du Quartier de l'Hôtel de Ville du patrimoine de la CGSS, après près de 34 années.

Les actifs et les passifs ont été répartis entre les anciens acquéreurs que sont la Caf et la CGSS.

## Acquisition de Providence 1

Le Conseil d'Administration, lors des séances du 18 juin et du 20 décembre 2021 a validé

l'acquisition de l'immeuble Jacques THORIN (Providence 1) suite à l'accord de la Cnam.

Un mandat a été donné au Directeur pour signer l'acte d'acquisition.

## Accueil de Pointe-à-Pitre

Le Conseil d'Administration a pris acte de la solution d'un accueil transitoire à la caisse des écoles en attendant une décision définitive sur 2 projets en cours d'analyse.

## Séminaire information / formation des Administrateurs

Le Conseil d'Administration du 14 octobre 2021 était sous un tout autre format, celui d'un moment d'initiation et de réflexion afin d'appréhender la réalité de l'environnement de la CGSS, les missions et les enjeux ainsi que les circuits de financements.

## Les sujets récurrents

### ■ Budgets

Lors du Conseil d'Administration du 20 décembre 2021, les budgets rectificatifs 2021 ont été votés. Ils prennent en compte les ajustements des dotations allouées par les caisses nationales,

dans le contexte de crise sanitaire et le cadre des dialogues de gestion.

Lors du Conseil d'Administration du 20 décembre 2021, les budgets initiaux 2022 ont été votés. Ils découlent des annexes des Contrats Pluri-annuels de Gestion négociés avec les caisses nationales et dans le respect de la cible ETPMA au 31 décembre 2021.

### ■ Rapport d'activité

Le rapport d'activité (exercice 2020) a été approuvé lors du Conseil d'Administration du 18 juin 2021.

### ■ Comptes financiers - opinion de validation des comptes

Le Conseil d'Administration du 20 décembre 2022 a approuvé les comptes financiers établis par le Directeur Comptable et Financier, et arrêtés par le Directeur :

- les branches maladie et retraite ont été validées avec observations;
- la branche recouvrement a été validée pour la 1<sup>ère</sup> fois avec observations et corrections; le Régime Agricole a été validé avec une observation.

## CHIFFRE CLÉ

# 41

c'est le nombre de réunions qui se sont tenues en 2021.

Par "réunions", on entend les conseils d'administration et l'ensemble des commissions réglementaires, facultatives, conventionnelles ou extérieures.



**Emmanuel SURVILLE**  
Directeur Comptable &  
Financier *par intérim*

## LES TEMPS FORTS

### Garantie des paiements des prestations : un pari réussi

Au cours de l'exercice 2021, durement impacté par la crise sanitaire (Covid), la continuité des activités notamment en matière de paiement des prestations de toute nature (Maladie, Retraite, Régime Agricole y compris l'Action Sociale) a constitué l'un des temps forts de l'année 2021 pour la Direction Comptable et Financière (DCF).

### Cap sur une organisation plus efficace

Soucieuse des recommandations et autres audits, la DCF a initié une démarche pour stabiliser une partie de son organisation et de son pilotage.

Des travaux ont été réalisés dans le cadre d'une réorganisation partielle de la direction pour :

- la mise en place d'un pilotage optimal de l'activité,
- la sécurité du système d'information,
- l'harmonisation de l'organigramme et le renforcement des activités de contrôle,
- le développement du partenariat avec les autres directions de la CGSS,
- la clarification des rôles dans certains secteurs d'activité.

### La tenue optimale de la comptabilité au cœur des préoccupations

En termes de temps forts et enjeux importants, des actions correctives ont été apportées pour :

- respecter des normes et la règle comptable,
- améliorer la gestion des comptes de classe 4 (notamment le suivi des comptes 47),
- maintenir une validation des comptes toutes branches confondues.

### Une vision transverse accentuée

Des travaux ont été engagés à l'échelle de l'organisme pour l'organisation d'une Gestion Unifiée des Créances de prestations Maladie et Retraite.

Conformément à ses obligations, la DCF a procédé, par la mise en œuvre de la PSSI, à la sécurisation des habilitations informatiques dans l'organisme.

La DCF, dans une perspective d'optimisation des activités, a mené des travaux d'amélioration visant à instaurer une réelle polyvalence dans le traitement des activités comptables.

Par ailleurs, un des objectifs importants a été de limiter les stocks dans certaines branches et d'avoir un traitement au flux notamment pour les pensions de retraite.

### Une validation des comptes en nette progression

En 2021, les résultats ont continué à s'améliorer pour toutes les branches. Ainsi, la Maladie a obtenu un score de 86,4% (contre 85,2 en 2020), la Retraite 81,14% (contre 71,71 en 2020), le Recouvrement 70% (contre 63% en 2020) et le Régime Agricole 96,8% (contre 95,4% en 2020).

Les principales observations pointées par les auditeurs concernent :

- le déploiement du contrôle interne
- la Maîtrise des Risques
- l'antériorité de certaines recommandations (Créances, comptes d'attente avec des soldes antérieurs à 2020, ...)

le et  
e

# CHIFFRES CLÉS



## 2 301 079 922

C'est le montant en euros versé par la CGSS en 2021, au titre des prestations, dont 75% pour la santé, 25% pour la vieillesse, 0,18% pour l'action sociale (toutes branches et régimes) et 0,11% pour la prévention Santé et risques professionnels.

## 1 102 918 399

C'est le montant en euros des encaissements en 2021 pour le Régime Général, soit une augmentation de 11,12% par rapport à 2020. Le montant des encaissements pour le Régime Agricole est de 3 114 185 euros (+ 40,53% par rapport à 2020).

## +9,10%

Evolution des dépenses de prestation légales et extralégales et de moyens pour 2021.





Jean-Marc SANSIQUET  
Directeur adjoint

## ORGANISATION ET FAITS MARQUANTS

En raison de l'impulsion souhaitée du Directeur de réorganiser la Direction, le Cabinet de Direction a été créé en 2020. Actuellement, il est rattaché à Jean-Marc SANSIQUET, suite au départ de Séverine MERAULT à la Caf de Guadeloupe.

### Le cabinet de direction en quelques mots :

Il intervient en appui aux côtés du Directeur en termes :

- d'expertise juridique avec la Conseillère juridique spécialisée
- de gestion des dossiers sensibles avec le service Contentieux et Lutte contre les Fraudes, (LCF) ;
- de gestion de projets, de suivi des résultats et de dossiers spécifiques.

Il regroupe à la fois des activités transverses au service de plusieurs branches métiers, et des activités porteuses de performance.

Il est constitué des secteurs suivants :

- Le département Audit Organisation et Contrôle de Gestion
- Le département Gestion Budgétaire et le Service Gestion Financière des Achats
- Le Plan de Continuité de l'Activité (PCA)
- Le département Lutte contre les Fraudes (LCF)

- Le service Contentieux Général
- Le service Communication
- La Plateforme Téléphonique Covid Tracing
- Le service Conciliation
- La Collectivité Saint-Martin.

L'année 2021 s'est traduite par une activité fortement impactée par le contexte sanitaire en lien avec le Covid-19 au niveau de l'organisation du travail et de l'activité des différents services du Cabinet.

### Le Projet d'entreprise, un des principaux temps forts de l'année

Engagée dès 2020, la démarche du Projet d'entreprise de la CGSS s'est poursuivie en 2021. Construite autour du slogan "Ma CGSS de demain, plus proche, plus moderne, plus performante", elle a été abordée de manière très participative, embarquant des collègues, cadres ou agents, de toute direction (métier comme transverse). Le 15 juin 2021, ce dispositif et ses avancées ont été présentés à l'ensemble du personnel de l'organisme,

dans un format webinaire pour respecter les mesures barrières en vigueur. Nombreux sont les collègues qui ont manifesté leur satisfaction à l'issue de cet événement. Ce dernier a marqué le début d'une deuxième phase plus opérationnelle : des groupes de travail, constitués autour des différentes "ambitions" du Projet d'entreprise ont vu le jour pour définir et mettre en œuvre en concertation avec des personnes ou services ressources, des plans d'actions concrets, en lien parfois avec des projets déjà en cours au sein de la CGSS.

Par exemple, le Bureau d'Etudes et d'Organisation (BEO), impliqué dans bon nombre de projets de l'organisme, travaille à la mise en place d'un bus « France Services » à Marie-Galante dans le cadre d'un appel à projet AMI (Appel à Manifestation d'Intérêt); cette action s'inscrit dans un des axes du Projet d'entreprise baptisé : "A la CGSS, réinventons ensemble la relation de services".

# CHIFFRES CLÉS

## 99,1%

c'est le taux d'exécution budgétaire pour le budget unique (Maladie, Retraite, Recouvrement, Régime Agricole, Prévention), réalisé par la CGSS en 2021.

## 22

dossiers, issus du contentieux médical, appelés devant la Cour d'Appel en 2021. 16 d'entre eux sont terminés.

## Assurance Maladie : des fraudes détectées et stoppées !

La région Guadeloupe a détecté et stoppé des fraudes et activités fautives pour un montant de 1 979 106,23€ (soit 1 916 857 € de préjudice subi et 62 249 € de préjudice évité)\*en 2021. Un montant de fraudes détectées et stoppées constant en dépit de la crise sanitaire. La CGSS a notifié 89 266,37 € d'indus au titre des indus frauduleux et fautifs. Notons que le montant des fraudes détectées et stoppées repose sur les résultats de contrôle de 5 programmes nationaux et de 3 programmes régionaux correspondant respectivement au contrôle de 76 professionnels de santé, établissements et assurés en volet national et de 5 professionnels de santé et assurés en volet local.

# TOUR D'HORIZON



## La communication au service des engagements de la CGSS

“Plus proche, plus moderne, plus performante”, tel est le slogan qui résume la vocation du Projet d'entreprise de la CGSS, valorisé et rythmé auprès du personnel par le biais d'actions de communication



## Contentieux général : mieux maîtriser les activités

Au service Recours Contre Tiers et à la Commission de Recours Amiable, des actions comme le renforcement des initiatives d'amélioration de la relation partenariale interne et externe, et la réduction du délai de traitement des recours, ont contribué à améliorer la maîtrise des activités.



## La CGSS encadrée juridiquement

Les conseillers juridiques ont assuré la représentation et la défense de la CGSS au cours de 24 audiences au pôle social et 20 audiences à la Cour d'appel pour 193 dossiers maladie et retraite.



## La protection des données, un enjeu d'envergure, même en cas de crise

Malgré la crise sanitaire, les actions de conformité attendues ont pu être réalisées par le délégué à la protection des données de l'organisme : Campagne de sensibilisation via Intranet, demandes d'expertises sur des projets mettant en œuvre un traitement de données personnelles, sollicitations d'assurés afférentes notamment à leurs droits...

## Zoom sur la plateforme Tracing

La plateforme téléphonique Covid Tracing a été mise en place pour répondre à la stratégie de déconfinement mise en place par les pouvoirs publics depuis le 11 mai 2020, et qui s'articule autour de 3 axes : tester, tracer et isoler les personnes positives ou susceptibles de l'être. En 2021, la situation épidémique au niveau national et local est inquiétante due à la diffusion du variant DELTA. En août 2021, la Guadeloupe connaît un pic épidémiologique nécessitant de faire appel à une entraide nationale – qui durera 3 semaines du 6 au 27 août 2021 – et au volontariat au sein de la CGSS. 14 agents viennent ainsi renforcer l'équipe déjà en place sur la plateforme. Ce sont pas moins de 36 375 cas (patients 0 et cas contacts) qui seront appelés par la plateforme Tracing sur le seul mois d'août 2021. En septembre, la situation sanitaire finit par s'améliorer, sauf en matière d'hospitalisation. Tout au long de l'année, les collaborateurs mobilisés ont, à leur tour, pu accomplir des actes de solidarité vis-à-vis de différentes caisses de France, en les aidant à traiter les patients contaminés.

# Le Pilotage, un enjeu stratégique



Du suivi des recommandations d'audit au suivi des plans d'actions CGSS : le codir du 1er juin 2021 acte l'élargissement du suivi à tous les plans d'actions CGSS, et non plus aux seules recommandations d'audit; ceci pour renforcer un pilotage efficace de l'organisme.



**64,50%** d'augmentation de l'ETP moyen des CDD, liée à une recrudescence du recours au surcroît d'activité, notamment pour les secteurs impactés par les conséquences de la crise sanitaire.



**4 786** pièces ordonnancées pour la CGSS (factures, frais de déplacement, indemnisation d'administrateurs, ...) via les applicatifs COPERNIC et GRH.



**1** seul Plan de Continuité d'Activités, dénommé « troubles sociaux » a été déclenché le 23 novembre 2021 car les routes et la circulation sur l'île étaient entravées.

## Maîtrise d'activités : une démarche innovante

Dans le cadre de l'optimisation des processus et du pilotage de la performance, le département Audit Organisation et Contrôle de gestion a contribué à la mise en œuvre d'une démarche de Maîtrise Des Activités (MDA) innovante au sein de la CGSS par le biais de plusieurs initiatives :

- La présentation de la démarche aux agents de direction en partenariat avec un cabinet de consultant aguerri à ces thématiques de performance et de MDA.
- L'accompagnement des managers à l'appropriation de la démarche. Pour ce faire, des séances de travail ont été organisées avec la Direction de l'Accompagnement et de la Prévention (DAP) ainsi qu'avec la Direction du Recouvrement (DRC).
- La formalisation d'un guide de maîtrise des activités permettant de mieux appréhender les principes d'une démarche axée sur l'analyse des activités au regard de 4 critères de performance la Conformité, la Qualité, la Fiabilité et la Durabilité (CQFD).

## Zoom sur Oscarr

L'outil de Suivi et de Collecte des Activités et de Répartition des Ressources dit OSCARR a pour principal objectif d'aider à la répartition des ressources sur le terrain par une objectivation de l'ensemble des activités de la CGSS. Il permet l'analyse affinée des utilisations des moyens, une meilleure gestion des besoins et la connaissance de la répartition des ressources entre les différents processus. Néanmoins, la production de données est corrélée à une saisie exhaustive des agents de leur activité dans l'applicatif. En 2021, des actions de formation « Réappropriation et Optimisation de l'outil OSCARR » ont été planifiées pour les managers. Le taux de saisie moyen pour la CGSS, sur cet exercice, est de 43%.



**Chantal BERTHELOT**  
Manager de branche



## EN DETAIL

Un manager de branche en charge de la Direction des Ressources Humaines a été nommé le 1<sup>er</sup> juillet 2021 ainsi qu'un manager de secteur recruté au 1<sup>er</sup> septembre 2021, en qualité d'adjoint.



**La Direction** se structure comme suit :

- Un manager de branche en charge de la DRH et une assistante de direction.
- Le service GAP gère l'administration du personnel, la liquidation de la paye, l'horaire variable et le présentisme.
- Le service Prospective RH. Il se charge du recrutement interne (vacances de poste) et externe, de l'actualisation des Référentiels Emplois Compétences, de la gestion des demandes de mobilité et de mutation, du suivi de l'organigramme fonctionnel et de l'élaboration d'études prospectives sur les métiers.



**La Coordination RH** assure la coordination avec les services et l'interface avec le département Santé, Qualité de Vie au Travail, pour les projets impactant les ressources humaines.



**La Formation Professionnelle** est la garante du développement des compétences des salariés en adéquation avec les besoins de compétences de la CGSS. A cet effet, elle conçoit et suit le plan de formation par la mise en œuvre des actions de formation. Elle promeut les différents dispositifs de formation auprès du personnel. Elle fait de la formation professionnelle le levier de la politique RH. Elle assure l'accueil des stagiaires en entreprise.



**Le service des Relations Sociales** conseille, formule des propositions et assiste l'organisme dans la gestion des relations sociales et des conflits (individuels et collectifs du travail). Il est l'interface entre la Direction, les organisations syndicales (syndicats, délégués syndicaux) et les Instances Représentatives du Personnel (IRP) : le **Comité Social et Economique**, ainsi que ses commissions, dont notamment la **Commission Santé, Sécurité et Condition de Travail (C.S.S.C.T)**.



**Le Département Qualité de Vie au Travail** conduit une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail pour tous les agents et mène des actions en vue de la préservation de la santé physique et mentale des salariés.



**La psychologue clinicienne et une assistante** qui prennent en charge toutes les problématiques de travail de la fonction, en termes de suivi individuel ou collectif dans un but d'efficience professionnelle, d'équilibre vie professionnelle, vie privée.



**Une conseillère du Travail** dont la mission est de mettre en œuvre les dispositifs d'aide sociale pour accompagner les agents en difficultés. Elle intervient également sur le champ de la psychologie du travail.

# LES TEMPS FORTS

## La Gestion du Temps de Travail

2021 a été marquée par :

- la mise à disposition de la badgeuse virtuelle,
- la saisie des congés via l'appliquatif Kélio et la visualisation en temps réel des soldes de congés de l'exercice en cours.

## La Gestion de la Paie

Deux temps forts émergent :

- la mise en place du marché national UCANSS sur les titres restaurant EDENRED et la délivrance des cartes au personnel avec une option de carnets de titres papiers,
- une extourne partielle des indemnités journalières 2015 à 2017 (prescription) pour plus d'1 million d'euros.

## Le volet administratif :

- Acquisition d'un nouveau logiciel de sécurité physique et configuration de l'ensemble des bâtiments avec le prestataire ACSYSS pour l'accès des agents aux différents sites.
- Fermeture de l'organisme UIOSS (Union Immobilière des Organismes de Sécurité Sociale et l'intégration des 2 agents à la CGSS.

## La formation professionnelle

- Organisation des épreuves du concours d'entrée EN3S pour la Guadeloupe (interne/externe).
- Interview de la responsable de la Formation Professionnelle et de la direction dans la newsletter de l'EN3S.

## Le service des Relations Sociales

- Préparation des accords RIHV et Télétravail et le suivi des négociations.
- Préparation des élections professionnelles qui devrait de tenir début 2022.

## Le Département Santé et Qualité de Vie

Il a participé au Comité de suivi de l'audit social en lien avec le prestataire pour la réalisation des différents entretiens. L'activité de la psychologue clinicienne a été marquée par l'écoute collective du personnel notamment lors :

- du décès de 2 collègues, dont un le 25 décembre 2021,
- de la participation à la COMMAN sur le rôle et la posture du manager. S'agissant du service CRH, il convient de retenir le travail d'évaluation de la contribution financière pour les entretiens professionnels après analyse des entretiens non réalisés par direction.

## La manager de branche

En charge de la DRH, elle est, quant à elle, été mobilisée notamment sur 2 sujets saillants :

- la rédaction d'une note de cadrage présentant la mise en œuvre d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences qui s'inscrit dans le cadre plus large de la gestion des Emplois des Parcours Professionnels et de la Mixité des Métiers (GEPPMM) qui a été validée par la Direction;
- un dossier spécial sur les enjeux et perspectives RH à l'horizon 2022, paru dans le magazine trimestriel interne Kamo Le Mag de décembre 2021, faisant suite à sa nomination au 1<sup>er</sup> juillet 2021.

A noter que des membres de la DRH sont contributeurs à la réflexion sur le projet d'entreprise.



# Zoom sur quelques données



2 145 arrêts ont été comptabilisés en 2021 pour 591 agents. Sur ces arrêts, 182 avaient pour motif le Covid-19.



Au niveau des Relations Sociales, la fréquence moyenne des réunions du Comité Social et Economique est de 4 par mois.



Le suivi des visites médicales a été lourdement impacté par la grève du CIST. On dénombre 110 visites, dont 61 visites de reprise, 45 "occasionnelles" et 4 effectuées sur demande du salarié.



Les conflits avec la hiérarchie ou les conflits internes représentent plus de 50% des cas de consultation de la psychologue de l'organisme en 2021. Les 2 motifs de consultation les plus importants sont ensuite la conciliation vie privée/vie professionnelle et la désinsertion professionnelle.

## 989 agents

Au 31 décembre 2021, on compte 989 agents, parmi lesquels une nette majorité de femmes (731). Ces effectifs se répartissent en 937 titulaires et 52 auxiliaires.

## 226 embauches

En 2021, 24 embauches en CDI et 202 en CDD ont été recensées. 50% des embauches en CDI concernent la Direction Accueils et Relation avec les Usagers et 39% des CDD ont été affectés au cabinet de direction et à la plateforme de services.

## 43 vacances de poste

En 2021, 43 vacances de poste ont été diffusées. 33 pour des postes de niveau cadre et 10 pour des postes de niveau employé. Elles sont intervenues en majorité dans le cadre de la réorganisation de certaines directions. Par exemple pour la direction Retraite, il s'agissait d'appels à la mobilité pour les cadres à coefficient équivalent.

## 654 salariés formés

145 hommes et 509 femmes ont été formés en 2021. Aussi, 49% des hommes employés ont reçu une formation en 2021.





Joël JOURSON  
Directeur adjoint

## LES TEMPS FORTS

La direction de missions a été créée le 1<sup>er</sup> juin 2021, à l'occasion de la refonte de l'organigramme des directions, pour apporter une réponse plus dynamique aux nombreuses sollicitations externes que reçoit régulièrement la CGSS. Rattachée au directeur, cette direction prend en charge des dossiers transverses, principalement tournés vers des partenariats extérieurs ou institutionnels.

### Les dossiers phares

- La mise en place d'une préparation au concours externe d'entrée à l'EN3S en partenariat avec l'EN3S et l'Université des Antilles (UA). La CGSS devient organisme référent Antilles pour l'EN3S.
- La promotion de la Sécurité sociale auprès des jeunes. Pour 2021, le principal levier sera de piloter au plan local le partenariat entre l'EN3S et l'Education Nationale à travers la promotion de l'édition 2021-2022 du concours national bi-annuel « Jeunes, Citoyens et Solidaires », en lien avec le Rectorat de Guadeloupe.
- Une étude sur la prise en charge à la CGSS des transports sanitaires dans le contexte particulier de Guadeloupe, en lien avec la Direction Régionale du Service Médical, l'Agence Régionale de Santé et la Cnam notamment.

### Les avancées

- La mise en place d'une préparation externe à l'UA à la rentrée 2022 semble bien engagée.
  - En dépit du contexte sanitaire et de la crise sociale du dernier trimestre 2021, une quinzaine de groupes d'étudiants ou d'élèves de Guadeloupe et de Saint-Martin se sont engagés dans le concours national « Jeunes, Citoyens et Solidaires ».
  - Le contexte sanitaire a conduit le Conseil Régional à suspendre les travaux du groupe de travail qui s'était mis en place.
  - Une contribution remarquable a été transmise au CESER.
  - L'Étude sur les transports sanitaires suit son cours.
- La CGSS est désormais en capacité de répondre aux sollicitations extérieures et de renforcer son ancrage et ses partenariats sur le territoire.





**Frédéric FRENET**  
Sous-directeur



## LES TEMPS FORTS

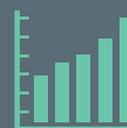
Durant cette année 2021, la DSI a intégré au mois de juin, le département Logistique (Courrier, numérisation, transport, parc automobile,...). Cette évolution a pu favoriser la mise en œuvre du projet d'élaboration d'une plateforme mutualisée de numérisation des flux entrants à la CGSS, en profitant de l'opportunité de l'installation d'une deuxième machine OPEX.

### Les réalisations

- La poursuite des travaux visant d'une part, à sécuriser le parc informatique et l'architecture technique (achèvement de la migration Windows 10, mise en œuvre des nouveaux marchés informatiques sur la gestion des liaisons réseau ou de la téléphonie mobile,...) et d'autre part, à outiller efficacement le télétravail au sein de l'organisme (attribution d'ordinateurs portables, installation de solutions de visioconférence, ...).
- La finalisation du projet MICOR concernant l'élaboration du poste de travail unique en CGSS (pour lequel la CGSS de Guadeloupe a été désignée comme Caisse Pilote).
- La réalisation de la campagne d'évaluation de la PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information), à travers le

nouveau référentiel MCAS initié cette année et qui a abouti à une note finale de 18,6.

- Par ailleurs, le projet de réorganisation de la fonction informatique été initié, conduisant à la réalisation de différentes étapes.
- Sur le volet logistique, l'amélioration des performances sur le processus Flux Entrants s'est poursuivie, en dépit du contexte difficile. Ainsi, l'indicateur CPG "Taux de mise à disposition du produit dématérialisé à J+1" est désormais de 72,58% fin 2021 en progression de 21, 25 % par rapport à 2020. Par ailleurs, cette année a également été marquée pour le département Logistique, par les travaux réalisés autour de l'optimisation de la gestion des Flux Entrants en lien avec l'installation de la deuxième machine OPEX.



# 99 211

C'est la quantité de plis réalisés pour un coût global d'affranchissement de 144 672 €. En 2020, ces chiffres étaient respectivement de 99 615 et de 127 106 €.

# 5 036 895

C'est le nombre total de pages éditées par la DSI (toutes branches métiers confondues). L'essentiel des éditions concerne la branche maladie avec 4 259 945 pages éditées pour ce secteur.



**1 077**

postes de travail  
(81% d'ordinateurs  
portables)



**91**

serveurs  
de données  
Windows, Linux



**22**

liaisons réseau  
inter-sites et accès  
internet (Fibre  
optique et ADSL)



**35**

projets  
informatiques  
mis en œuvre

## La DSI durant la crise sanitaire

Cette exigence s'est tout d'abord traduite au niveau de la mise à disposition des équipements et de l'outillage du travail à distance. Ainsi, durant cette année 2021, la démarche de dotation des collaborateurs en ordinateurs portables s'est poursuivie (taux d'équipement supérieur à 80%), en dépit d'un Plan d'Équipement Informatique national fortement réduit cette année. Parallèlement, l'ensemble des directions a été équipé de matériel mobile de visioconférences et plusieurs dizaines de licences Zoom ont été mises à disposition.

Au niveau des activités propres de la DSI, l'organisation tous secteurs confondus, de la continuité de service sur des tâches "non télétravaillables" (dépannages et interventions physiques sur les équipements, gestion du courrier, numérisation, relève des boîtes aux lettres situées sur les sites distants, ...) a nécessité le maintien en présentiel de certains collaborateurs. Toutefois, lorsque cela était possible, cette obligation a été conciliée avec l'organisation du télétravail sur les tâches réalisables à distance, à travers l'élaboration de plannings de permanences.

Dès lors, en dépit de ces circonstances très particulières, les activités de la DSI ainsi que l'essentiel des projets inscrits dans la feuille de route se sont poursuivies efficacement, grâce notamment à l'investissement des collaborateurs.



**Hervé MARECHAL**  
Manager de branche



## LES TEMPS FORTS

- Vente de l'ancien siège de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe pour la somme de 300.000€ le 18 octobre 2021. Cette opération permet à l'Institution Sécurité Sociale d'économiser 785.000 €/an (Cf. budget Union Immobilière 2020)
- Dissolution effective de l'Union Immobilière CGSS/CAF de la Guadeloupe le 31 décembre 2021. Pour mémoire, l'UI a été créée en 1978 aux fins de gérer l'immeuble Quartier de l'Hôtel de Ville construit en 1970, abritant à la fois le siège de la CGSS et de la CAF de la Guadeloupe.
- Signature de la convention de mise à disposition du nouvel accueil transitoire de la CGSS, baptisé « Accueil Lapwent », situé dans les anciens locaux de la Caisse des écoles de Pointe à Pitre à Bergevin. Le 13 janvier 2022, M. Harry DURIMEL, Maire de Pointe-à-Pitre et M. Jean VERON, Directeur de la CGSS, ont pu visiter les locaux et apprécier in situ les travaux et aménagements réalisés.
- Lancement des marchés de travaux du Centre d'Examens de Santé Antillopole.
- Transfert des Archives à Dugazon 2
- Libération de Dugazon 1
- Parachèvement de l'opération de don de mobilier déclassé au personnel de la CGSS et aux associations en ayant fait la demande.
- Réception de l'installation photovoltaïque en autoconsommation et mobilité électrique du siège de la CGSS – Espace Amédée FENGAROL, d'une puissance de 400 kWc



# CHIFFRES CLÉS



## Etude et Travaux

**48** plans  
**220** travaux



## Equipe technique

**516** maintenances correctives et préventives  
**30** déménagements/aménagements



## Equipe technique

**516** maintenances correctives et préventives  
**30** déménagements/aménagements



## Hygiène (gestion de la crise Covid)

**10 000** masques en tissu distribués  
**27** désinfections locaux  
**450** sprays désinfectants  
**450** paquets de lingettes désinfectantes  
**1 100** rouleaux de papier mains  
**817** litres de solution/gel hydro alcoolique distribués



## Gestion des déchets

**347** tonnes de papiers récoltées (chiffre élevé en raison de la sortie de QHV)  
**32,18** tonnes de déchets classiques collectés



## Sécurité

**7** visites de contrôle de sécurité  
**45** formations de sauveteurs secouristes du travail  
(23 maintiens et actualisations de compétences et 12 formations initiales)  
**22** désinsectisations



## Coordination et Qualité

**8** études ergonomiques du poste de travail  
**6** visites CSSCT



Patricia PENTIER-VALLUET  
Sous-directrice



## LES TEMPS FORTS

La Direction de la Branche Assurance Maladie (DBAM) de la CGSS Guadeloupe rassemble au 31 décembre 2021, 201 collaborateurs, faisant d'elle la plus importante direction de la CGSS en nombre d'agents. Bien que cette année encore l'activité principale de la DBAM se soit tournée vers la gestion de la prise en charge et des conséquences de la crise sanitaire, il n'en demeure pas moins que le contexte socio-médico-économique de la Guadeloupe, marqué par une grande précarité sociale sur un territoire archipélagique, influe particulièrement sur la politique sociale et de santé publique des organismes de sécurité sociale. Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, parmi les 442 000 personnes protégées par le régime général en Guadeloupe et à Saint-Martin, 30% relèvent d'une population précaire.

### Mouvement des Agents de direction

Pour répondre aux objectifs fixés à la fois par la Caisse nationale de l'assurance maladie et la Direction de la CGSS, la DBAM s'est restructurée en 2021 et compte désormais 4 principales entités :

- Le département Pilotage et expertise.
- Le département Assurés.
- Le département Offre de soins.
- Le département Régulation.

La DBAM est pleinement impliquée dans la gestion du risque via la Cellule de coordination et de gestion du risque. Le Département de la Régulation et de l'Offre de la Santé (DROS) constitue, quant à lui, l'une des cellules opérationnelles de la coordination de la GDR.



## LES TEMPS FORTS

### La crise sanitaire : le fil rouge de 2021

La crise sanitaire mondiale générée par le virus de la Covid-19 a constitué le fil rouge de l'année 2021. Dans la lignée des actions et protocoles mis en place en 2020, les équipes ont été mobilisées sur l'accompagnement des assurés, professionnels de santé, établissements et employeurs, ainsi que sur la prise en charge des nouvelles directives nationales dans la stratégie de lutte contre le virus de la Covid-19 : TESTER, ALERTER, PROTÉGER.

En 2021, il a aussi été question d'intégrer une nouvelle doctrine dans cette stratégie : VACCINER.

La loi exige une vaccination effective pour tous professionnels de santé ou personnels travaillant en contact avec le public dans un environnement dit « à risque »

ou à défaut, une suspension des paiements, voire du contrat de travail. Cette règle de droit devant s'appliquer dans l'un des départements de France et d'outre-mer les moins vaccinés génère un fort mécontentement de nos partenaires dans un contexte de manifestations et de mobilisations actives contre l'obligation vaccinale, ceci, doublée par une crise sociale. C'est ainsi qu'au dernier trimestre 2021, les paiements/remboursements Assurance Maladie sont tour à tour suspendus et rétablis selon les directives de l'Autorité de Santé, altérant de ce fait nos échanges avec les professionnels de santé et le climat de confiance.

Comme 2020, l'année 2021 a donc été marquée par la déclaration de l'état d'urgence pour notre territoire ainsi que des déclenchements du Plan de Continuité d'Activités (PCA) et dans lequel 90% des activités de notre sous-direction restent prioritaires et exigent la réalisation du travail à domicile.

Ces dispositifs impliquent souvent un assouplissement réglementaire ainsi que la mise en place de mesures exceptionnelles comme :

- des évolutions réglementaires pour le paiement des Indemnités Journalières (IJ) dérogatoires Covid (Professionnels de Santé, Professions Libérales, Praticiens et Auxiliaires Médicaux Conventionnés) ;
- la poursuite des dispositifs d'aide aux Professionnels de Santé et Etablissement de santé pour perte d'activité ou déprogrammation de soins avec les Dispositifs d'Indemnisation de la Perte d'Activité (1-2-3 et 4) et les avances AMO (assurance maladie obligatoire) exceptionnelles dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire Covid-19 ;
- la prolongation automatique de 3 mois supplémentaires pour la Complémentaire Santé Solidaire fin décembre 2020 ;
- l'accompagnement des Professionnels de Santé et établissements et la promotion des télé services, liés à la crise sanitaire.

Pour autant, malgré, l'importante charge de travail générée par la gestion des mesures Covid-19 et son impact sur le personnel, il a tout de même fallu poursuivre et mener à bien des chantiers importants déjà initiés en 2020 tout en déployant les nouvelles directives.

### Une performance en bonne voie

Enfin, il convient de mettre en exergue une progression constante des indicateurs de la DBAM, grâce à la mobilisation de tous les acteurs et ce depuis 2019 :

- un score à l'intéressement 2020 historique de 92,90% versus 81,04% en 2019 ;
- un score "Validation Des Comptes" en nette progression de 85,25 contre 73,55% en 2019 ;
- un score "Contrat Pluriannuel de Gestion" de 65,25, en légère progression malgré le contexte ;
- une meilleure utilisation de l'outil Oscarr avec une amélioration des taux de saisie supérieurs à 80 % pendant 3 mois ;
- un délai moyen de règlement de la 1<sup>ère</sup> IJ AS/AT (arrêt maladie et arrêt de travail) de 39,85 jours (entre le socle et l'objectif). Une situation d'autant plus satisfaisante au regard de la charge de travail générée par les IJ Covid.

# CHIFFRES CLÉS

## 299 696

Bénéficiaires couverture RG autres situation (PUMA, salaries, TI...)

## 112 523

Bénéficiaires de la CMU/ACS

## 3 049

Bénéficiaires de l'AME

## 33,3 jours

C'est le délai d'instruction des demandes de CMUC et d'ACS au 9ème décile pour un indicateur CPG attendu à 31 jours.

## 18,9 jours

C'est le délai moyen de délivrance de la carte Vitale, conforme à l'objectif de 19 jours.

## Zoom sur l'accès aux droits et le nombre de bénéficiaires

La population protégée par le régime général en Guadeloupe proprement dite est estimée à plus de 415 000 bénéficiaires en 2021.

Bien que le nombre de professionnels de santé libéraux s'élève à 4 009 avec une progression de +18.9%, la démographie médicale reste préoccupante avec moins de 100 médecins pour 100 000 habitants.

La population guadeloupéenne étant touchée par une précarité reste importante :

- Le nombre de bénéficiaires de la complémentaire santé régresse de 8% par rapport à l'an dernier.
- Le dénombrement des bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'Etat diminue également de 8% en 2021.
- A noter que le taux de Complémentaire Santé Solidaire sans participation financière est de 86 % .
- Par ailleurs, les assurés "Complémentaire Santé Solidaire" contributive choisissent à 58% l'Assurance Maladie pour traiter la part mutuelle.



## Délai de remboursement Feuilles de Soins (FS)

**6,8** jours au 9<sup>ème</sup> décile pour les feuilles de soins Assurés (inférieur à l'indicateur CPG de 7 j). Ce délai est, globalement de 14 jours pour les Feuilles de Soins Papier.



## Taux de télétransmission des Feuilles de Soins électroniques

**98.05%** (+0.2) avec un délai de traitement au 9<sup>ème</sup> décile de 6.8 jours.



## Dépenses de santé

**749 851 305€** de dépenses pour les soins exécutées en ville  
**516 107 405€** (+11.2%) de dépenses pour les établissements de santé publics et les honoraires du secteur public  
**203 145 245€** (+15.6%) de dépenses pour les établissements sanitaires privés.



## Le compte ameli

**214 604** assurés possèdent un compte ameli, soit une évolution en 2020, de +17,0%.

# Focus sur Saint-Martin

**33 260**

bénéficiaires protégés par le Régime Général, soit 95,9% de la population. La population protégée progresse ainsi de 3%.

**8 371**

bénéficiaires de la CMUC/ACS (+10% par rapport à 2020), soit 25,2% de la population protégée de Saint-Martin. 93,2% d'entre elle bénéficie de cette complémentaire santé sans participation forfaitaire.

**780**

bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'Etat (AME). A Saint-Martin, ce nombre est relativement important : plus de 2% de la population protégée. Le poids de cette catégorie de bénéficiaires est inférieur à 0,7% en Guadeloupe (hors Saint-Martin). En 2021, on compte 70 bénéficiaires de plus qu'en 2020.



**Joëlle PRALES**  
Manager de branche

# La Direction Accueils et avec les



## LES TEMPS FORTS

**L'année 2021 a été encore fortement marquée par la crise sanitaire et par des mouvements sociaux qui ont impacté le pilotage des activités, le management des équipes et la relation avec nos usagers. Cette crise a confirmé l'intérêt du numérique avec une forte augmentation de l'usage du compte ameli. Elle a mis en évidence l'importance de la stratégie multicanale engagée depuis des années, en particulier, l'articulation qu'elle propose entre l'usage du compte ameli, les canaux de conseil et la synergie front et back office.**

L'essor considérable du compte ameli (214 568 comptes actifs au 31 décembre 2021) permet aux usagers de réaliser leurs démarches sans avoir à se déplacer à l'accueil. C'est ainsi que dans le prolongement de cette démarche d'autonomisation, la Direction Accueils et Relation avec les Usagers (DARU) a fait évoluer sa politique d'inclusion numérique en proposant des RDV téléphoniques pour l'accompagnement de bout en bout des assurés.

Cette année 2021 a permis aussi de consolider la stratégie multicanale en proposant aux usagers une offre de service innovante et moderne :

- Généralisation de l'accueil sur RDV : 75 % des RDV pris à partir du compte ameli ou via le 3646.

- Préparation des RDV physiques permettant souvent de satisfaire la demande à distance sans que l'assuré ne se déplace.
- Mise en place de RDV téléphoniques (risque maladie, maternité/paternité, AT/MP) mais également pour de l'accompagnement numérique.
- Mise en place d'une démarche pro-active « Aller Vers » par le biais d'appels sortants envers les usagers afin de renforcer la proximité pendant la crise sanitaire.
- Nomination de 2 superviseurs à la plateforme de service en vue de renforcer le pilotage des activités téléphone et mail.
- Renforcement de la synergie back et front office pour une

meilleure prise en compte des besoins des usagers : entraide sur le traitement de la Complémentaire Santé Solidaire et des Indemnités Journalières.

Les premiers travaux de refonte du maillage territorial des accueils physiques ont été lancés dans la continuité des orientations fixées par le Conseil d'Administration en 2020.

- Participation aux travaux de réalisation de l'accueil « LAPWENT », accueil transitoire sur le site de la « Caisse des écoles », suite à l'expropriation de l'accueil de Bergevin.
- Participation aux réflexions engagées pour la conception d'un nouvel espace d'accueil

définitif en région pointoise.

- Réflexion autour d'un projet de rénovation de l'accueil du Moule, en partenariat avec la Caf, en vue de la création d'un accueil multi-branché commun Caf-CGSS.
- Fermeture en novembre 2021 de l'accueil de Saint-François en vue du déploiement d'une structure France Service portée par la Mairie, en partenariat avec la CGSS, qui maintiendra sa présence sous forme de permanence.
- Réponse à un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) lancé par la Préfecture et la Banque des territoires en proposant un projet de mise en place d'un Bus France Service sur Marie-Galante. A travers cet accueil nomade, l'objectif est de renforcer la proximité et

proposer une offre de service adaptée et personnalisée aux spécificités territoriales de Marie-Galante afin de répondre aux besoins et attentes de la population et consolider notre partenariat avec les acteurs locaux.

- Renforcement de la proximité au travers d'un partenariat actif avec les Espaces France Service qui s'implantent dans le département. En tant que partenaire privilégié, la CGSS participe activement à leur déploiement en les accompagnant (formation du personnel, suivi des démarches...).

Après la phase de diagnostic, réalisé fin 2020, la DARU s'est mobilisée avec les différents acteurs concernés

pour préparer les prérequis (organisation, recrutement des agents, circuits travail...) et les modalités de déploiement en vue du démarrage opérationnel de la Mission Accompagnement Santé en 2022. Pour rappel, la Mission Accompagnement Santé a pour objectif de faciliter l'accès aux droits et aux soins des personnes en situation de fragilité en leur proposant un accompagnement personnalisé.

On a eu à déplorer en fin décembre 2021 le décès du référent technique qui a fortement touché les collaborateurs de la DARU.

## Mission Accompagnement Santé

Dans le cadre de la Mission Accompagnement Santé (MAS), le diagnostic territorial de renoncement aux droits et aux soins réalisé en octobre 2020, 1<sup>er</sup> étape du dispositif, a mis en évidence l'importance de la précarité et a permis de déterminer la nature et l'ampleur des difficultés d'accès aux soins dans notre département.



### 1 316 questionnaires exploités

31,8% de non-réalisation de soins malgré un besoin : supérieur de + 6 points au taux moyen mesuré en France hexagonale. 14,4% des répondants disent ne pas avoir de complémentaire santé.



### Les renoncants et le numérique

22 % des répondants déclarent ne pas avoir d'équipement (tablette, ordinateur, smartphone) leur permettant d'accéder à Internet.

24,6 % des répondants déclarent ne pas avoir de connexion Internet chez eux.

22 % des renoncants déclarent ne pas avoir de compte ameli (contre 18 % des non renoncants).

13 % des renoncants déclarent avoir régulièrement des difficultés à l'utiliser (contre 7 % des non-renoncants)



### Raisons et types de renoncement

Les 3 principales raisons évoquées sont, dans cet ordre, l'avance de frais, le reste à charge et les délais de RDV trop longs. Dans 37% des cas les soins renoncés concernent l'achat de matériel optique et dans 33% des cas les soins dentaires.

# CHIFFRES CLÉS



**192 688** assurés ont contacté la CGSS

- 38% par e-mail
- 41% par téléphone
- 21% par l'accueil physique

Le téléphone et le mail sont les canaux de contact privilégiés des usagers. Hausse de 14% pour le téléphone et 11% pour les mails par rapport à 2020. Au niveau des accueils, 33 364 assurés ont été reçus avec ou sans RDV. Ce chiffre est en recul, mais on note une forte augmentation des RDV (+92%), nouveaux modes d'accueil depuis la reprise d'activité post-confinement.

**7 628** RDV pris en ligne

Une augmentation de 110% par rapport à 2020.

**16 578** RDV en accueil honorés

Ce qui représente 76% des RDV planifiés, sur les 23 748 RDV planifiés.



## Le traitement en volume

- 87 612 mails reçus (+ 10,97% vs déc. 2020)
- 78 336 mails traités (+ 0,74% vs déc. 2020)
- 65,04% de courriels traités dans les 48h (Niv. 1 & 2) + 4,12% vs déc. 2020
- 94 131 appels reçus (+ 13,51% vs déc. 2020)
- 59 329 appels traités (+ 18,86% vs déc 2020)
- 57,70% de taux de décroché (- 2,49% vs déc 2020).

# Une année marquée par ...

9 128

appels sortants vers les assurés notamment lors de l'exploitation des fiches contacts déposés en accueil.

214 568

comptes ameli actifs au 31 décembre 2021. 29 099 comptes ont été créés en 2021.

354 485

attestations de droits téléchargées par les assurés depuis leur compte ameli. C'est la démarche la plus couramment effectuée via cet espace en ligne.

91,66%

de demandes de relevés d'Indemnités Journalières effectuées par le biais de la dématérialisation. Ce taux s'inscrit dans le cadre des indicateurs CPG.

## ...la continuité de la crise sanitaire

Les confinements liés à la crise sanitaire ont entraîné de nombreuses fermetures d'accueils physiques et une réorganisation des activités par rapport au télétravail (prise en charge des demandes en distanciel.....). Pour faciliter la relation avec les usagers anamériques ou ayant des difficultés à contacter la CGSS, des fiches contact papier ont été placées devant les accueils. Leur traitement a permis, via des appels sortants de répondre aux sollicitations du public.

Lors du confinement, une entraide entre la DARU et la DBAM a été mise en place du 13 novembre au 10 décembre 2021 avec :

- Le pôle GBEN pour le renouvellement de l'aide à la complémentaire santé solidaire, bénéficiant du RSA
- Le pôle PE : arrêts AS/Maternité

Cette collaboration a permis de désengorger en partie le back-office de certains dossiers et de diversifier le métier de technicien d'accueil. Par ailleurs, un technicien d'accueil a été détaché en renfort à la PFS Covid presque toute l'année.

Cette crise sanitaire a également permis une évolution des modes de fonctionnement : la montée en charge du télétravail, l'usage des outils de visio-conférence, une adaptation des modes de management....

Le management de proximité a dû s'adapter à la gestion à distance d'une équipe hybride (alternance télétravail/présentiel). Des mesures d'accompagnement ont été mises en place pour diversifier les activités en télétravail (RDV téléphonique, accompagnement numérique, traitement des mails...).

On a ainsi noté une évolution du comportement et de la posture des collaborateurs qui ont su s'adapter aux changements et à la mutualisation des activités au sein de la DARU.

## ...la montée en puissance du numérique

Les aléas de la crise sanitaire et sociale confirment, comme en 2020, l'intérêt du numérique et d'une stratégie multicanale. Le compte ameli reste le canal de contact privilégié de l'utilisateur avec 87,2% de taux de satisfaction. Toutefois, l'assuré est souvent confronté à des difficultés de création ou d'accès en raison d'informations non fournies à l'organisme ou de non-maitrise du numérique. Une vraie problématique amenant à mettre en place différentes stratégies notamment vers les jeunes pour les sensibiliser sur les bons réflexes, et vers l'ensemble des assurés pour leur proposer un rendez-vous téléphonique. Le but étant de faciliter la création et d'accompagner les démarches : cartes vitales, changement de situation, complémentaire santé...



Betty BESRY  
Sous-directrice

# La Direction de Retraite Données



## LES TEMPS FORTS

L'année 2021, toujours marquée, par le contexte de crise sanitaire a permis de démontrer notre résilience et notre capacité à améliorer le service rendu en dépit de cette réalité.

### Les faits marquants

- La déclinaison d'une nouvelle organisation avec une ligne managériale renforcée au niveau de la production.
- La mise en œuvre d'un plan de résorption des stocks sur les droits propres et dérivés.
- Le renforcement des relations et la coordination avec la Direction Comptable et Financière pour la qualité de traitement et la réduction des délais.
- Le développement de la synergie entre le front et le back office qui devra s'intensifier.
- Le développement de nos relations avec nos partenaires Caf, CGRR et Pôle Emploi, dans une logique de simplification des démarches des assurés.
- La diffusion hebdomadaire de la veille réglementaire.
- Le déploiement en décembre 2021 du Référentiel National (RNP) "Révisions de services" dans le cadre du Système de

Management Intégré (SMI), où la Direction Retraite a saisi l'opportunité d'insuffler une nouvelle dynamique pour accompagner le pilotage et redonner du sens.

- Le niveau de nos résultats remarquables tant au niveau des délais de traitement (1<sup>ère</sup> caisse de France sur le délai de traitement du mois de décembre 2021) qu'au niveau du CPG 2021 : 1<sup>ère</sup> des CGSS.
- La progression de 9,43 points de nos résultats relatifs à la validation des comptes.

Pour ces actions portées par l'ensemble du collectif, nous réitérons nos chaleureux remerciements à toute l'équipe de la Direction Retraite.



### Les avancées

L'année 2021 a été une nouvelle année de progression de nos résultats avec une amélioration des indicateurs du CPG, du plan de production et du plan qualité.

Dans le cadre du contact avec les assurés sociaux, nous avons utilisé principalement les appels sortants compte tenu du contexte sanitaire. Le but était essentiellement de réassurer sur la prise en charge des demandes de droit et d'obtenir par tout moyen dématérialisé les pièces manquantes pour la finalisation des dossiers. Nous avons innové en matière d'accueil en déployant les rendez-vous téléphoniques, pour garder le contact avec les assurés, et les webinaires.

Cette mobilisation de l'ensemble des gestionnaires nous a permis de réduire très significativement le stock en instance et le délai de traitement des dossiers. L'objectif de délai de 75 jours, fixé à l'ensemble des caisses du réseau pour cette fin d'année 2021, a été atteint par la CGSS de la Guadeloupe.



## Gestion des droits

**65 317** retraités (dont 3 088 Travailleurs Indépendants) **1 272** attributions de l'ASPA  
**4 594** attributions de retraite personnelle **535 269 657, 19 €** de prestations légales versées  
**993** attributions de pension de réversion



## Qualité de traitement

Indicateur Qualité de la Production Retraite (IQPR) : **82,46%** Délai d'instruction des droits propres (décembre) : **59 jours**  
Indicateur Qualité Production Retraite Dernière Instruction (IQPR DI) : **84,21%** Délai d'instruction des droits propres (2021) : **78 jours**



## Usage des téléservices

**67 841** espaces personnels créés au 31 décembre 2021  
**3 074** déclarations de retraite personnelle en ligne (soit 54% des demandes)



## Qualité de service

**93%** de retraités satisfaits des services offerts **69%** de courriels traités dans les 2 jours  
**96%** des réclamations traitées dans les délais **77%** des appels reçus traités (34 258 appels)

## Perspectives

Notre défi est de pérenniser l'amélioration de nos résultats. Pour ce faire, la direction Retraite s'attachera à consolider son organisation, à poursuivre le développement du partenariat afin d'amplifier la proximité, les actions d'accompagnement à destination de nos publics notamment les plus fragiles.

Avec le déploiement de l'outil SYRCA et de la co-production, la mise en œuvre de la stratégie carrière renouvelée sera également au cœur de nos actions.

# Se préparer aux transformations



En suscitant le travail collaboratif afin de progresser collectivement, la direction Retraite a initié un 1<sup>er</sup> atelier d'optimisation, ASO portant sur la réduction des délais de traitement des droits.



En intégrant les équipes à la définition des actions d'amélioration continue, la direction Retraite a fait appel à des ambassadeurs internes chargés de relayer les problématiques des équipes et les propositions d'actions correctives.



En accompagnant les équipes bien en amont du déploiement SYRCA prévu en 2022, la direction Retraite a fait le choix de maintenir en 2021 les formations pour la ligne managériale et les équipes de la production et de communiquer continuellement sur le sujet via les "matinées SYRCA".



En informant de manière régulière les collaborateurs, la direction Retraite a maintenu le lien tout au long de l'année par la diffusion d'une note de conjoncture hebdomadaire.

# “ Témoignages ”



*“Tous les stagiaires unanimement ont apprécié la qualité de votre prestation et aussi vos talents d’animateur. Le Cabinet remercie la Caisse Générale de Sécurité Sociale pour votre excellente prestation et souhaite continuer cette collaboration, afin d’outiller les séniors pour favoriser la réussite de leur transition”.*  
Un Cabinet Conseil



*“ J’ai été contacté par M. J. Il a apporté des réponses à mes interrogations, et je suis pleinement satisfait de cette assistance-conseil”.*  
N. A.



*“Je tenais à vous remercier au nom du service RH et formation, pour la session d’information collective très dynamique dont nous avons bénéficié le 22 avril 2021 au sein de la Direction Régionale de Pôle emploi, et des entretiens individuels qui ont suivis. C’était une belle prestation interactive qui a permis de lever les craintes des quelques réticents au départ. Les agents étaient très satisfaits en fin de journée, vos explications leur auront permis de se projeter à court et moyen terme en ce qui concerne leur date de départ de notre institution”.*  
MJ C. - Service Développement RH et Formation





Catherine LEGERON  
Sous-directrice



## LES TEMPS FORTS

**L'accompagnement des cotisants par la CGSS pendant la crise sanitaire fait partie des temps forts de l'année 2021 ; en effet, plusieurs mesures décidées par les pouvoirs publics ont été érigées dans le but d'aider les cotisants à surmonter leurs difficultés liées à la crise COVID. Les plus marquantes étant : la possibilité de report du paiement des cotisations, des exonérations et des aides au paiement Covid-19 et un dispositif de remise de dettes.**

La collecte des revenus de tous les indépendants aura également marqué cette année 2021. La fusion de la déclaration fiscale et sociale pour les revenus 2020 a concerné tous les indépendants éligibles à l'ex-Déclaration Sociale des Indépendants, France Hexagonale et DOM, à savoir les travailleurs indépendants exerçant une activité artisanale, industrielle, commerciale ou libérale, affiliés au régime général des travailleurs indépendants, et toujours en activité. L'exception étant pour les résidents de Saint-Martin qui, ne pouvant pas maintenir la télédéclaration sur net-entreprises, ont effectué une déclaration papier.

Au mois de juin 2021, l'Urssaf Caisse Nationale a mis en place la Direction du Recouvrement de l'Outre-Mer (DROM), cette mise

en place a été suivie d'une note d'organisation DROM en Codir "Caisse Nationale", validée le 16 juillet 2021. La DROM est chargée, pour l'Urssaf Caisse Nationale, de la définition des orientations et du pilotage des activités de recouvrement en outre-mer. Elle exercera ses missions en coordination avec l'ensemble des directions de la Caisse nationale en charge de ces activités.

### L'Ambition DRC 2021

En 2021, le projet d'organisation « Ambition DRC 2021 » est entré dans une phase opérationnelle avec la mise en œuvre des étapes d'accompagnement et d'affectation. Les actions suivantes ont été réalisées au cours de cette année :

- 21 entretiens "mobilité" réalisés.

- Prise de fonction des managers le 3 novembre 2021 suite aux 4 vacances de postes lancées dans le cadre du projet d'organisation.
- Un plan de formation en construction.
- Plusieurs points de situation du projet "Ambition DRC" présentés aux collaborateurs lors de réunions Zoom.

### Les évolutions, côté RH

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, Gilbert SAINT-LOUIS a pris en charge le pilotage du département Réglementation, Sécurisation Juridique/Contrôle, en qualité de Manager de secteur.

Dans le cadre du projet « Ambition DRC 2021 », 4 nouveaux managers ont pris leur fonction au 1<sup>er</sup> novembre 2021 :

# CHIFFRES CLÉS



## 49 413

Comptes actifs

Ils ont diminué (toutes catégories confondues) de 24,75% en 2021\*.

## 1 324 997 368

Cotisations liquidées

Fin décembre 2021, les cotisations liquidées progressent de 4% par rapport à 2020, soit 52 millions d'euros de plus que l'exercice précédent.

## 22 %

Taux de restes à recouvrer

Les restes à recouvrer (RAR) se contractent de 13% par rapport à 2020. Le taux de RAR se replie de 4 points, il tend à retrouver son niveau d'avant crise (20,9% au 31 décembre 2019).

- Karine BEAUBOIS, Responsable de Service Recouvrement Forcé Employeurs et Travailleurs Indépendants.
- Marie-Christine DIGAN, Responsable de Service Gestion des comptes/relations cotisants employeurs.
- Laurence ELIE-PANZOU, Responsable Adjoint du Service gestion des comptes/relations cotisants Travailleurs Indépendants.
- Annie BIRONIEN, Responsable du Service Appui Métiers.
- Deux inspecteurs du recouvrement, option Lutte Contre le Travail Illégal (55<sup>ème</sup> promotion en formation) ont également rejoint les équipes de la Direction du Recouvrement : Gilles MORVANI-RICHARDSON et Jimmy CEVA.

## \* Une radiation prévisible

La variation annuelle constatée au niveau du nombre de comptes actifs s'explique par deux opérations ayant conduit à la radiation de plus de 18 500 comptes :

- La migration des comptes des employeurs et personnels de maison vers le CESU (-557 comptes).
- La régularisation de comptes assurés personnels (-18 000 comptes).

L'augmentation du nombre de travailleurs indépendants est portée par la population des auto-entrepreneurs du périmètre Artisans-commerçants (+4 000).



### CPG et intéressement en nette progression

Au calcul de l'indicateur de synthèse CPG 2021, le résultat CPG pour notre organisme est passé de 64.7 à 67.7% ; l'indicateur de synthèse Intéressement de 70 à 98.4 %.



### Réglementation et sécurisation juridique

La Commission de Recours Amiable a tenu 6 séances en 2021. Au total, 112 dossiers ont été étudiés, en tout premier lieu pour des demandes de remise de majorations, puis pour des contestations de droits et des remises de pénalités. Le montant total de ces dossiers s'élève à 3 273 450,44 euros.



### Contrôle employeurs

Le service a effectué en 2021, 412 actions pour un montant de cotisations liquidées de 54 245 481 € : 158 Contrôles Comptables d'Assiette (CCA), 79 Contrôles Partiels d'Assiette (CPAP), 175 actions de Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI). A noter une évolution de + 263,7 % du montant des redressements grâce aux actions LCTI (2 248 123 €).

## Mise en place des mesures Covid

La Direction du Recouvrement instruit les dossiers d'aide envoyés par les cotisants dans le cadre des dispositifs d'Aide Financière Exceptionnelle (AFE) et d'Aide aux Cotisants En Difficultés (ACED).

#### Objectifs de ces aides:

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

La CGSS a pris des mesures exceptionnelles face aux mouvements sociaux de fin d'année 2021, pour soutenir les cotisants dans le contexte particulier de la crise sociale en suspendant les prélèvements automatiques des cotisations courantes et les plans d'apurement sur la période de décembre 2021 à janvier 2022.

# TOUR D'HORIZON

## Mise en place de l'accueil sur rendez-vous et traitement des courriels

Depuis le 18 janvier 2021, grâce à l'outil « Contact multimédia », les cotisants ont eu la possibilité de prendre un rendez-vous pour un entretien téléphonique personnalisé avec un des conseillers de la Direction du Recouvrement, en se connectant sur le site : [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)

Une rubrique dédiée sur ce site leur permet de compléter le formulaire et de sélectionner le créneau qui leur convient.

Au total sur l'année, 3 570 demandes de rendez-vous ont été reçues avec un taux de réalisation (demandes terminées et archivées) de 99,72%. Parallèlement, l'outil « contact multicanal » a été mis en service. Après une phase d'adaptation jusqu'au mois d'avril, on a pu remarquer une évolution constante du respect du taux de traitement des courriels dans les 48 heures (indicateur COG 90%) avec une moyenne pour l'année 2021 de 91,44%.



## Centre de Formalités des Entreprises (CFE), vers un projet de guichet unique

Géré par l'Inpi, ce projet vise à n'avoir, en janvier 2023, plus qu'un seul guichet unique pour les demandes de création, modification ou cessation d'activité, avec un processus totalement dématérialisé via un portail.

Le guichet unique a pour ambition de remplacer les CFE et sera totalement géré par l'Inpi (Institut National de la Propriété Industrielle).





**Annick MINATCHY-CELMA**  
Ingénieure Conseil Régionale

# La Direction Accompagnement et Prévention



## LES TEMPS FORTS

La Direction des Risques Professionnels et de Prévention de la Santé Sociale devient une Direction Accompagnement et Prévention avec un rattachement de l'Action Sociale Retraite et la création officielle d'une oeuvre de Caisse pour le Centre d'Examen de Santé. Fort de cette évolution, l'enjeu est de taille pour des actions concertées dans les domaines de la Santé Sociale, de la Santé Travail et de la Santé Publique.

### Vers une approche globale de la santé

En janvier 2021, la Direction Accompagnement et Prévention se structure avec une cellule d'appui au pilotage et à la prospective et trois périmètres d'interventions que sont la Santé Travail, la Santé Sociale et la Santé Publique.

### Avec des compétences multiples...

Au sein de la DAP, plusieurs compétences se conjuguent pour une approche globale et transversale des problématiques de santé. Notre activité se traduit autour de la Prévention le plus en amont et l'Accompagnement des publics fragilisés par des questions de santé; celles-ci ayant bien souvent un impact économique et social pour l'assuré et son environnement familial et

professionnel. L'accompagnement social et l'action sanitaire et sociale permettent d'agir à travers une aide individuelle et en proposant également des actions collectives.

### ....et des relations partenariales concrètes

En 2021, les partenariats se sont poursuivis au travers de la conférence des financeurs pour agir de concert avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé, en accompagnant les projets autour du Bien Vieillir.

Nous avons également été signataires des Conventions Territoriales Globalisées avec la Caf et quatre communes. Les actions prévues relèvent de l'accès aux droits et à l'animation de la vie sociale au plus près de la population. La relation de terrain conjointe avec les services de santé

au travail et l'inspection du travail permettent de faire progresser la prévention dans le monde de l'entreprise.

### Quand bien même un contexte de crise sanitaire et sociale

Cette année 2021 aura aussi été marquée par de fortes contraintes liées à la crise sanitaire et aux mouvements de mécontentements de fin d'année avec pour conséquence le report voire l'annulation de manifestations programmées.



# CHIFFRES CLÉS



## 5,5 millions

Dotations pour les actions de prévention Santé Sociale : 3 fonds permettent de proposer des aides individuelles et des actions collectives pour accompagner les publics fragiles : l'Action Sanitaire et Sociale Travailleurs Indépendants, l'Action Sanitaire et Sociale Maladie et l'Action Sociale Retraite.

## 1,8 millions

Dotations pour les actions de prévention Santé Publique : Le fonds de prévention permet de mettre en oeuvre les programmes de prévention en éducation pour la santé et financer les travaux du Centre d'Examen de Santé.



## 877 000

Dotations pour les actions de prévention Santé Travail. 2 fonds permettent d'accompagner les entreprises, les exploitants agricoles à travers des actions de mobilisation et des aides financières pour améliorer les conditions de travail.

Les principaux budgets techniques au niveau de la DAP se sont maintenus, voire ont progressé par rapport à 2020 sur certaines thématiques, notamment sur l'axe Bien Vieillir et sur les aides financières destinées aux entreprises en matière d'amélioration des conditions de travail.



## Les actions phares pour agir en prévention

Au titre de l'année 2021, quelques actions phares ont été lancées telles que les Parcours Prévention des Séniors, la première édition d'une action de sensibilisation des séniors sur la dénutrition, les actions de prévention "la santé des jeunes" menées avec les Maisons Familiales et Rurales. Les aides financières aux entreprises ont été principalement attribuées au regard du risque TMS (Troubles Musculo Squelettiques).

# LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

## Consommation de l'enveloppe des aides spécifiques

En 2021, l'enveloppe de l'action sociale spécifique a été consommée à 99,72%, soit 827 510€.

## Aides non spécifiques Maladie

58 aides versées pour un montant de 47 050 €, soit une évolution de + 294,5% entre 2020 et 2021 grâce à l'action coordonnée du service social et de l'action sanitaire et sociale des Travailleurs Indépendants.

## Une progression à tous les niveaux

2021, a été une année de plein fonctionnement avec l'instance régionale et un système d'information plus efficient.

## Montée en compétences des équipes

La gestion de l'action sociale des Travailleurs Indépendants exige un travail concerté de plusieurs directions à la CGSS (Direction du Recouvrement, Direction Accompagnement et Prévention, Direction Comptable et Financière).

## Perspectives

La maîtrise du processus de gestion des aides d'action sanitaire et sociale s'est poursuivie en 2021 avec une nette amélioration du fonctionnement avec l'instance régionale Antilles-Guyane. La communication régulière avec les organismes relais tels que les chambres consulaires, l'ordre des experts comptables, les syndicats professionnels, les services économiques des communautés d'agglomération, sera un point fort de l'année 2022 pour que les dispositifs d'accompagnement soient mieux connus de l'ensemble des Travailleurs Indépendants.

# Etre au plus près de nos publics



**3 159**  
interventions  
sociales dont 298  
entretiens sociaux.



**6**  
webinaires  
organisés  
pour diffuser  
l'information et  
accompagner.



**2 404**  
abonnés des  
réseaux sociaux



**3 159**  
newsletters PEPS  
réalisées avec  
des actualités  
prevention.

## Travailler en partenariat

Une meilleure connaissance des enjeux du territoire : population vieillissante, contexte de doubles insularités des îles du Sud et du Nord, maladies chroniques et invalidantes impactant les parcours professionnels, les problématiques de santé des jeunes enfants (obésité infantile) réduisant à terme leur espérance de vie... autant de sujets que nous partageons au sein d'instances pluridisciplinaires pour agir collectivement et au plus près des différents publics pour accroître l'efficacité.

### Perspectives

La Direction Accompagnement et Prévention participe, à travers ses différentes représentations et les données dont elle dispose sur la fragilité des populations, à la définition d'une politique de prévention et d'action sanitaire et sociale adaptée. Les travaux de diagnostics territoriaux croisés seront partagés au sein des comités qu'elle anime : Comité d'Action sanitaire et sociale, Comité Technique Régional et Commission Régionale Accidents du Travail et Maladies Professionnelles.



Frantz FOGGEA  
Sous-directeur

# La Direction de Mutualité Agricole



## LES TEMPS FORTS

**Accompagnement, adaptabilité, engagement et réactivité. C'est autour de ces mots que l'année de la Direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA), s'est articulée. Dans la continuité de l'année 2020, 2021 a été une année de fortes tensions qui nous ont demandé de continuer à accompagner nos assurés tout en modifiant nos modalités d'engagement. Ces évolutions sont aussi marquées dans notre organisation du travail que dans notre offre de service. Les collaborateurs de la DMSA se sont adaptés de manière réactive afin d'assurer la continuité d'activité et répondre aux nouveaux besoins de nos usagers.**

### Des crises qui ont mis notre adaptabilité et notre capacité d'innovation à l'épreuve

L'année 2021 a été marquée par la gestion de crise. L'épidémie de Covid-19 a persisté et s'est accélérée sur le territoire de la Guadeloupe.

Le télétravail qui avait été mis en place dans l'urgence en 2020, s'est installé dans les pratiques. A la fin du premier trimestre, le personnel de la DMSA a été entièrement équipé en ordinateurs portables. Ces déploiements de matériel et l'organisation mise en place, nous préparaient aux fluctuations à venir. Cependant à ce moment de l'année, avec l'expérience de mars 2020, rien ne laissait présager de la nouvelle vague de Covid-19 de juillet-août 2021 et de la crise sociale de novembre 2021.

Dans le même temps, la DMSA a

pris connaissance des résultats de la validation des comptes relatifs aux activités du régime agricole pour 2020. Les comptes avaient été validés sans observation avec un taux global de 95,4%. Malgré le contexte de crise en 2020, l'implication des équipes a permis de maintenir les acquis sur le champ de la validation des comptes.

Avec la suspension d'activité de l'usine de la sucrerie rhumerie de Marie-Galante le 15 avril 2021, la crise s'est rajoutée à la crise. Cet incident qui a bouleversé le secteur agricole du Département a conduit la DMSA à mettre en œuvre une réponse sous la forme d'une plateforme d'écoute.

Dans ce contexte de crise la DMSA

a également mis en place un livret d'accueil. Ce livret est un outil porteur d'information. Il pose certains repères dans un système de sécurité sociale protecteur mais complexe. Il présente les services, les prestations qui sont servies par la DMSA, mais aussi les autres acteurs de la CGSS qui interviennent auprès des agriculteurs. Sa vocation est de constituer une boussole au moment d'entrer dans le régime, mais aussi une balise au cœur d'un itinéraire.



santé  
famille  
retraite  
services

# CHIFFRES CLÉS

85 %

c'est le minimum du SMIC net, versé pour les retraites des chefs d'exploitation ayant eu une carrière complète, fin 2021.

8 342

c'est le nombre de bénéficiaires de l'assurance retraite agricole en 2021, soit une diminution de 4% par rapport à 2020.

44 991 246,28 €

C'est le montant des prestations retraite agricoles de base et complémentaire versé en 2021.

## Bilan de la mise en œuvre de la loi Chassaigne 1 et 2

1 382 personnes ont bénéficié de la revalorisation de leur pension, soit 643 hommes et 739 femmes. Le montant moyen de la revalorisation est de 23,24€ pour les hommes et de 57,22€ pour les femmes.

# Assujettissement, contrôle et cotisations



## Réductions forfaitaires de cotisations liées à la crise sanitaire du Covid-19

**936 687,36 €** : c'est le montant des réductions appliquées aux exploitants agricoles de Guadeloupe.



## Appels de cotisations 2021

Contrairement à 2020, deux appels de cotisations ont été réalisés. 3 922 SMS ont été adressés aux cotisants pour appuyer la campagne.



## Reprise progressive des contrôles sur place

232 demandes d'immatriculations ont été traitées sans contrôle a priori. La reprise des déplacements a permis de réaliser 96 contrôles, dont 46 d'assujettissement et 50 d'immatriculation.



## Renforcement des moyens de contrôle

Deux élèves contrôleurs de situations individuelles ont terminé leur formation en novembre 2021. Ces récentes ressources humaines permettront de déployer une nouvelle politique sur le terrain.



## Les mesures de soutien au secteur agricole

A l'instar de 2020, les pouvoirs publics ont reconduit le dispositif de réduction forfaitaire Covid sur les cotisations des exploitants agricoles. De plus, afin de lutter contre l'augmentation des coûts des carburants, une indemnité inflation a également été octroyée au cours du dernier trimestre.

La DMSA a mis en œuvre le dispositif en s'appuyant sur son expérience, son réseau de partenaires et grâce à une communication adaptée. Ce sont ainsi 936 687,36 € de réduction de cotisations qui ont profité à 1 223 chefs d'exploitation des secteurs éligibles.

D'autre part le 24 décembre 2021, le premier volet de l'indemnité inflation de 100€ a pu être versé à 2 176 exploitants agricoles. D'autres paiements ont été effectués en début 2022, concernant les actifs ayant transmis leurs coordonnées bancaires, les retraités et les invalides.



# Action sanitaire et sociale

101 849 €

de dotation pour l'action sociale maladie et vieillesse.

26 040 €

de dotation pour l'action sociale allouée au titre de la maladie.

122

personnes accompagnées à titre individuel, dont 65% âgés de 60 à 70 ans.

Action collective

Déploiement d'une plateforme d'écoute du 22 juin au 31 août 2021

## Une plateforme à l'écoute des planteurs canniers de Marie-Galante...

La suspension de l'activité de l'usine de Grande-Anse a constitué un grave préjudice pour les planteurs de canne à sucre de « la grande galette ».

Face à cette situation, la DMSA a mis en œuvre une « Plate-Forme d'Ecoute » dédiée aux chefs d'exploitations qui rencontraient des difficultés, liées au drame économique et social auquel ils étaient confrontés.

Parmi les objectifs affichés, cette initiative visait à permettre aux assurés d'accéder à des informations et à une prise en charge attentionnée et qualitative dans nos domaines d'intervention et notamment : Accompagnement, Action Sociale, Maladie, Assujettissement, Recouvrement, Offre de Service.

## ...qui a apporté une réponse à un réel besoin d'accompagnement

Le public a réservé un accueil très favorable à cette action, les 161 personnes prises en charge en témoignent. C'est surtout la qualité et l'authenticité des échanges avec les chefs d'exploitations qui les caractérisent. La nature des demandes a validé nos hypothèses de départ au sujet du besoin d'accompagnement et de l'impact pluridimensionnel qui pouvait résulter de la fermeture de l'usine.

Sur les 161 accompagnements réalisés, 68 concernaient des problématiques d'assujettissement, 37 portaient sur le recouvrement des cotisations, 28 étaient uniquement des demandes d'écoute, 13 concernaient la maladie ou la retraite et 15 sont classées dans la catégorie « autres demandes ».



# LE PROJET D'ENTREPRISE EN ACTION

## Fiches actions : un travail dense

Après de nombreuses séances de travail amorcées en 2020, les communautés d'ambassadeurs et de contributeurs ont fait remonter plus d'une cinquantaine de fiches actions au groupe projet le 5 février 2021.

## L'équipe de direction mobilisée

Le 23 février, ce travail fructueux a été présenté en comité de direction, donnant lieu à la programmation d'un séminaire de direction dédié les 17 et 19 mars 2021. A cette occasion, les agents de direction ont validé, priorisé et temporisé les fiches actions remontées.

## Une communication échelonnée

Après avoir consacré un webinaire aux communautés mobilisées, pour les remercier de leur investissement, une visioconférence a été consacrée à la présentation des avancées du dispositif à l'attention des managers d'une part, puis des élus du Comité Social Economique d'autre part.

## Une communication échelonnée

Pour poursuivre la présentation de la démarche à l'ensemble du personnel tout en tenant compte des mesures sanitaires encore en vigueur, un webinaire innovant et inédit, faisant quelque peu office d'assemblée générale, a été organisé le 15 juin 2021...

# PROJET D'ENTREPRISE 2020 - 2021



## Webinaire du 15 juin : le début de la 2<sup>ème</sup> phase



Le 15 juin, les agents de la CGSS ont pu participer à un webinaire destiné à leur présenter la démarche du Projet d'entreprise, ses avancées concrètes depuis son lancement en 2020, mais aussi à les séduire. En effet, ce webinaire marquait symboliquement le lancement de la 2<sup>ème</sup> étape de cette ambitieuse démarche. Après un travail conséquent sur la recherche et la formalisation sous forme de fiches actions, d'idées et de préconisations, visant à bâtir la CGSS de demain : "plus proche, plus moderne et plus performante", le Projet d'entreprise est entré dans une phase plus opérationnelle. Des groupes de travail ont été structurés pour prendre en charge la mise en oeuvre concrète des actions proposées. A l'occasion du webinaire de juin, les collaborateurs de la CGSS ont été invités à rejoindre ces groupes de travail pour apporter, à leur tour, leur pierre à l'édifice. Pour les convaincre, les ambassadeurs et contributeurs des 3 axes du Projet d'entreprise sont passés successivement face caméra, pour partager leurs expériences du Projet d'entreprise, valoriser le travail réalisé et argumenter sur l'intérêt et l'opportunité d'adhérer à ce dispositif ; à commencer par l'expérience humaine enrichissante qu'il permet de vivre.



## Com Man, mieux agir au quotidien

### Matinée managériale, à l'heure du 1<sup>er</sup> bilan

Si les managers ont été frileux, dans les premiers temps, pour rentrer dans une démarche participative, et suggérer par exemple des sujets à aborder lors des matinées managériales, ils n'ont pas pris longtemps pour se manifester et formuler le souhait d'inscrire des sujets de fond dans les prochaines éditions. "Crever les abcès au cours d'échanges fondés sur la franchise, afin d'identifier et d'analyser les dysfonctionnements, et de trouver ensemble des pistes de résolution concrètes aux problématiques managériales récurrentes", voilà l'attendu pour 2022. Une orientation qui devrait permettre à cette population de se projeter plus facilement. D'autant que dans les prérogatives pour 2022, sont inscrites l'augmentation du rythme de ces matinées et la création de davantage d'interactivité.

## Ateliers de co-développement, quésako ?

Proposé dans le cadre de la Communauté Managériale, il s'agit d'un espace dédié à l'expression de l'intelligence collective au sein duquel est mis en exergue des valeurs inhérentes à la bienveillance, la solidarité, le respect et l'équité. Ce temps d'échange implique la participation et la collaboration des managers, tous niveaux confondus. Il aboutit à une coopération transverse et stratégique porteuse de solutions efficaces. Un manager y joue le rôle de « client » en proposant une problématique. Les autres managers sont des « consultants » chargés notamment de proposer des pistes d'actions et de réflexions au client. Dans ces ateliers, l'accent est tout particulièrement mis sur la « confidentialité » de l'identité des participants, des situations et des échanges tenus.





# Notes



■ **Directeur de la publication**

Jean VERON  
Directeur

■ **Secrétaire de rédaction**

Johanna MATHEAU  
Responsable du service Communication

■ **Conception graphique et réalisation**

Service Communication

■ **Crédit photos**

Service Communication  
123RF



**Sécurité Sociale**  
de la Guadeloupe et de Saint-Martin  
**C a i s s e G é n é r a l e**

**C.G.S.S.**

Espace Amédée Fengarol  
Parc d'activité La Providence,  
ZAC de Dothémare  
97139 Les Abymes, Guadeloupe  
[www.cgss-guadeloupe.fr](http://www.cgss-guadeloupe.fr)

