

2018

TRANSITION NUMERIQUE

Rapport d'activité
de la Caisse Générale
de Sécurité Sociale de la Guadeloupe



SECURITE SOCIALE
DE LA GUADELOUPE
CAISSE GENERALE

SOMMAIRE



3 L'éditorial du directeur général

4 Les faits marquants 2018

6 Le Conseil d'Administration

12 L'organigramme de direction

Les missions de l'organisme :

14 Gérer la relation client avec les assurés

26 Gérer l'Assurance Maladie

32 Préparer et payer la retraite des salariés

40 Gérer la protection sociale des non-salariés agricoles

46 Accompagner la santé au travail

58 Encaisser les cotisations et contrôler l'assiette

66 Gérer la compétence et les ressources humaines

74 Gérer le patrimoine immobilier et les approvisionnements

78 Maîtriser le fonctionnement, les risques organisationnels et technologiques, et gérer la performance

84 Gérer les systèmes informatiques

88 Garantir la bonne tenue des comptes et la sécurité financière

EDITO

Un organisme comme la Caisse Générale de Sécurité Sociale de Guadeloupe est, chaque année, marqué par une actualité et une activité, ô combien riches.

Mettre en relief, de façon quelque peu arbitraire, tel ou tel fait marquant se révèle être un exercice délicat. Je retiendrai pour autant 6 orientations fortes :

Tout d'abord la nouvelle mandature du Conseil d'Administration de notre organisme. Le 1er mars 2018, Monsieur Doctrové JANKY a été nommé président du Conseil d'Administration de la CGSS, succédant ainsi à Monsieur Henri BERTHELOT.



Aux côtés de ce nouveau conseil, l'une de nos principales tâches a consisté à poursuivre les efforts engagés en 2017 par notre organisme pour servir et soutenir au mieux les assurés, les professionnels de santé, les personnes âgées et les entreprises de Saint-Martin, dans un contexte, je tiens à le rappeler, de reconstruction suite au passage des cyclones Irma et Maria.

2018, c'est aussi une année marquée par le lancement d'une démarche qui me tient à cœur et qui constitue un enjeu fondamental pour un organisme tel que le nôtre et qui va contribuer à améliorer la qualité du service rendu : le système de management de la production et le management visuel.

Suite au rapport de la Cour des Comptes issu de la grande enquête qu'elle a menée en 2017, j'ai décidé de créer une Direction Adjointe Optimisation de la Performance (DAOP) dont la mission consiste à maîtriser le fonctionnement, les risques organisationnels, et à gérer la performance et les systèmes informatiques.

Cette dernière activité me permet d'introduire un volet très important pour la CGSS Guadeloupe, comme pour le réseau des organismes de Sécurité sociale auquel nous appartenons : le virage digital. Suite aux nombreux débats au sein du Conseil d'Administration, quelques préconisations structurantes pour l'avenir de notre CGSS et des CGSS en général ont été avancées. Je pense au système d'informatique unique sur le modèle agricole pour permettre une proximité transversale et « digitalisée ».

La question de la sécurisation des données est fondamentale dans ce contexte et est portée par la DAOP. Plus largement, ce sont chacune de nos branches métiers et directions transverses qui se trouvent impactées par ce virage, avec au cœur de notre politique, l'émergence et le développement progressif de notre offre de service en ligne. Une offre que j'ai tenue à valoriser tout au long de ce rapport d'activités dans la mesure où elle n'est pas assez connue et promotionnée, et parce qu'elle constitue un levier pour faciliter le quotidien de nos publics et les relations que nous entretenons avec les usagers guadeloupéens.

Enfin, s'inscrire pleinement dans ce virage digital contribue, de façon non négligeable, à nous permettre de mener nos missions dans le respect de notre environnement et de nos engagements sociétaux. Des engagements, qui, en 2018, se sont traduits par de nombreux projets d'envergure parmi lesquels celui de l'installation des écrans photovoltaïques en auto-consommation sur le bâtiment Jacques THORIN, qui héberge notre administration générale.

FAITS MARQUANTS

Mise en place d'un Guichet Unique Entreprise pour qu'une réponse coordonnée des organismes de protection sociale, des services fiscaux et des services de l'Etat soit donnée aux entreprises de la collectivité de Saint-Martin.

Création de la Direction Adjointe Optimisation et Performance (DAOP) suite à des remarques de la Cour des Comptes en 2017. Elle regroupe toutes les fonctions au sein de la CGSS qui concourent à la mesure et à l'amélioration de la performance.

Reprise du recouvrement à Saint-Martin après une suspension provisoire décidée par la direction de la CGSS suite au passage des ouragans Irma et Maria.

1^{er}
mars

12
mars

17
avril

14
mai

11
juin

Juin

Election du nouveau président de la CGSS : Doc-trové JANKY. Il succède à Henri BERTHELOT, président de 2011 à 2017.

Mise en place du Comité Social et Economique (CSE) de la CGSS. 1^{ère} élection par voie électronique avec un taux de participation de 72%.

Augmentation par la Cnav, pour la 1^{ère} fois, de la dotation action sociale de la CGSS, en faveur des personnes âgées, à hauteur de 50%. La Cnav reconnaît ainsi l'enjeu majeur en Guadeloupe d'anticiper le vieillissement annoncé de la population.

Manifestation « un jour, un métier en action » : accueil de 2 personnes en situation de handicap pour découvrir les métiers de gestionnaire du Recouvrement à la Direction du Recouvrement des Cotisations, et de technicien Prestations à la direction de la Branche Maladie. Cet événement s'est déroulé au cours de la semaine européenne sur le handicap



Déménagement des accueils CGSS et DRSM sur le site de Gopal à Providence.

Octobre

23 novembre

14 décembre

15 décembre

18 décembre

Prise en charge des appels des assurés sourds et malentendants de Guadeloupe et France métropolitaine par la plateforme téléphonique de l'Assurance Maladie. Les appels sont réalisés en visioconférence.

Passage au budget unique pour le fonctionnement, avec effet au 1er janvier 2018.

Organisation de la première Journée d'Accueil Exceptionnelle dédiée à la Retraite au siège de la CGSS.

LE CONSEIL D'ADMINIS- TRATION

LES TEMPS FORTS DE L'ANNEE

L'année 2018 a été marquée par le changement de mandature. Le nouveau Conseil d'Administration a été installé le 1er Mars 2018 par le Chef d'Antenne de la MNC Interrégionale. Un nouveau Président a été élu, Monsieur Doctrové JANKY.

D'autres événements ont ponctué cette première année de mandature, générés:

- soit par l'impact d'événements extérieurs sur le positionnement du CA (Incendie du CHU – reconstruction de St Martin suite à l'ouragan IRMA)

- Soit par l'actualité de l'Institution :

- fortement soumise aux évolutions organisation-

nelles qui accompagnent le virage numérique dans les organismes, interrogeant les missions des CGSS et questionnant en conséquence leur unité juridique

- suite aux préconisations du rapport de la Cour des Comptes, pour une amélioration du service rendu aux différents publics.

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

1) La Présidence

Nouvelle
Mandature
au 1^{er} Mars
2018



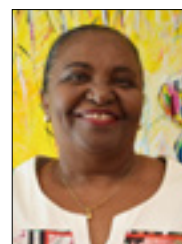
Doctrové JANKY
Salarié : CGT
Président



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



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



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

(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

(4) PERSONNES
QUALIFIEES (désignées
par le Préfet)

Mme DIMAN Délile
Mme N'DOKO Frankie

M. LE MAISTRE François
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 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

3) Les principales délibérations

INSTALLATION
DU CA LE
1er MARS 2018

01/03/18

Election du nouveau Président du CA

Mme PLUMBERT chef d'antenne PI de la Mission Nationale de Coordination (MNC) procède à l'installation du nouveau CA pour la mandature 2018-2022. Un nouveau Président, M. Doctrové JANKY (Salarié), représentant la CGT, prend les rênes de ce Conseil, assisté dans sa tâche par 3 Vice-Présidents :

- M. Gaston MONFORT (U2P)
- M. Jean KASSIS (CPME)
- Mme Gerty MARTINO (FNMF)

LA POLITIQUE
GENERALE DE
L'ORGANISME

01/03/18

Sujets stratégiques pour la défense du modèle CGSS

Dans un contexte particulier de commémoration, axé en outre sur l'enquête de la Cour des Comptes sur les CAF et CGSS des DOM et les négociations COG-CPG*, le Conseil s'est interrogé les risques de démantèlement des CGSS, du fait des déclinaisons au plan local des opérations de mutualisation impulsées au plan national par les Caisses nationales.

Au nom de la promotion du modèle CGSS et de la pérennisation de ce modèle de gouvernance de la protection sociale Outre-mer, il a affirmé notamment sa volonté :

- de défendre une stratégie de mutualisation transversale et de proximité sur tout le territoire,
- de jouer pleinement son rôle dans l'intégration des Travailleurs Indépendants, en territorialisant les missions à la CGSS et à Saint-Martin,
- de voir renforcer les missions de la MICOR, au service de l'unicité des CGSS et de plus de cohérence, avec la mise en œuvre d'un budget Unique et d'un CPG transverse,
- de solliciter le Directeur Général pour l'élaboration d'un CPG de la CGSS pour plus de lisibilité sur les orientations politiques de l'organisme.

*COG : convention d'objectifs et de gestion/CPG : contrat pluriannuel de gestion

24/10/18

Rapport de la Cour des Comptes

Ce rapport sur l'application de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale reconnaît la complexité de gestion et de pilotage d'une CGSS, tout en préconisant des orientations pour l'organisme.

Forts des éléments de réponse formulés dans le cadre de la procédure contradictoire, le CA a confirmé sa demande de pérennisation du modèle CGSS et décidé :

- de prendre acte des mesures de redressement engagées par les services sous l'impulsion du Directeur Général ayant trait aux observations de gestion,
- de proposer un modèle d'organisation inspiré du Régime Agricole afin de décloisonner les diverses branches et améliorer le pilotage, sachant que d'autres initiatives seront prises parallèlement par le Bureau au sein de l'institution et en direction des autorités politiques nationales et locales.

14/12/18

21/09/18

Points budgétaires – comptables et contractuels

■ Vote des budgets de Gestion Administrative/d'Action Sanitaire et Sociale Exercice 2019

■ Approbation des comptes financiers Exercice 2017, au vu des opinions de validation des comptes :

- validations avec observations pour les Branches Maladie AT/MP et Retraite
- 1 validation avec observations pour le Régime Agricole
- 1 refus de validation pour la Branche Recouvrement

04/05/18

14/12/18

■ Suite au point de vigilance lancé lors du CA du 04/05/18 quant à la volonté de sauvegarder l'unité juridique des CGSS, le CA a, dans le cadre des négociations des CPG :

* autorisé la signature des CPG ACOSS et CNAV au titre de la continuité des services
* émis des réserves et s'est opposé à la redistribution d'activités et aux réductions d'effectifs pour le CPG Recouvrement. Concernant le CPG /CNAV, La négociation d'une clause de revoyure a été actée notamment pour l'intégration du RSI ainsi que le lissage des postes rendus sur la fin de période.

PARTENARIAT
CONSEIL
DEPARTEMENTAL
CGSS

10/04/18

04/05/18

Assises de la Famille

Adhérent à la mobilisation des acteurs de la cohésion Sociale et des Solidarités initiée par le Conseil Départemental, le CA a donné mandat au Président pour présenter, lors de l'Assemblée Plénière du Conseil Départemental, une résolution visant à :

- approuver la création d'une Conférence Territoriale de l'Action Sociale conformément au modèle prévu dans la loi NOTRe,
- participer, compte tenu des missions d'Action Sanitaire et Sociale de la CGSS, aux travaux de cette conférence en qualité de membre.

POSITIONNE-
MENT DU CA
SUITE A 2 INCI-
DENTS MAJEURS

01/03/18

04/05/18

21/09/18

■ L'incendie qui a frappé le CHU a justifié des mesures d'anticipation dérogatoires en concertation avec la DRSM et l'ARS sur les évacuations sanitaires. Le CA a donné mandat au DG pour rechercher les voies et moyens d'agir en matière de transfert sanitaires, et pour toutes les situations en lien avec la crise du CHU.

■ L'évolution statutaire de la COM de Saint-Martin a pris une dimension particulière suite au passage de l'ouragan IRMA avec le lancement par les hautes autorités d'une véritable opération de reconstruction de la COM. Le CA a donc validé la décision de création d'un Guichet Unique d'Entreprise en direction des Usagers et des Entreprises ainsi que la mise en place d'un dispositif CODEFI.

■ L'installation de la Commission de Suivi à Saint-Martin le 20/07/18, composée d'administrateurs et de représentants de la COM et de l'Etat, consacre la volonté du CA et de la direction de la CGSS d'apporter une réponse adéquate au territoire en définissant une nouvelle gouvernance pour l'agence de Saint- Martin.



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

CA et Commissions	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total	Carence
CA CGSS	-	-	2	1	1	-	-	-	1	1	-	1	7	
CRA Maladie	1	-	1	1	1	1	-	-	1	-	1	1*	7	1
CRA Vieillesse	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	
CRA Cotisations	-	-	-	1	1	1	-	-	1	1	1	-	6	
Comité Gestion Financière AVA/AMEXA	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	4	
Commission des Marchés	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	1	4	
Comité d'Action Sanitaire et Sociale	1	-	-	1	-	3	-	1	1	2	-	2	11	
Commission Régionale des AT/MP	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	
Comité Technique Régional	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	
TOTAL	3	-	4	4	6	5	-	1	5	7	3	6	45	1

* Carence



Focus
sur :

Monsieur Doctrové JANKY, nouveau président du Conseil d'Administration de la CGSS

Lors de la séance d'installation du nouveau Conseil d'Administration qui s'est déroulée le 1er mars 2018, en présence de Madame Christiane PLUMBERT et de Monsieur Thibaut DARGON de la Mission Nationale de Contrôle, Monsieur Doctrové JANKY (CGTG) a été élu Président du Conseil d'Administration de la CGSS Guadeloupe. Une entité dont il a été le 1er vice-président de 2011 à 2017. Il est également militant de la CGTG depuis près de 30 ans. Par ailleurs, Monsieur JANKY travaille au niveau de la Relation clients au sein de La Poste et est membre du CHSCT de la direction départementale de la Poste de la Guadeloupe.



LE MOT DU PRÉSIDENT

« Le 1^{er} mars 2018, j'ai affirmé mon souhait de maintenir la dynamique et les efforts engagés par la CGSS pour être en capacité d'apporter un futur désirable aux assurés. J'ai notamment formulé des attentes fortes en matière de retraite, d'accès aux droits et aux soins, et de prévention, qui constituent de ce fait les chantiers majeurs de mon mandat. En 2018, l'une de mes principales préoccupations a été de définir et d'engager – dans un climat de difficultés économiques généralisés – des actions ambitieuses en faveur de la cohésion sociale et des solidarités, et surtout des actions innovantes en matière de démocratie sociale. Nous poursuivrons nos efforts sur ce champ en 2019 ».

L'ORGANIGRAMME DE DIRECTION



Direction
Générale
YACOU Henri

Mission
Relation
Entreprises
(MRE)

Missions 7,0



Direction
Générale
Adjointe
RESID Béatrice



Agence
Comptable
**HECHIFA
Mahgoub**



Direction
de
l'Administration
Générale
Des Ressources
Humaines
**BROUSSILLON
Eddy**



Direction
du Patrimoine
et du
Programme
de Relogement
**MARECHAL
Hervé**



Direction
Adjointe de
l'Optimisation
et de la
Performance**
JOURSON Joël

Direction Métiers Prestations et Social



Direction de la
Retraite et des
Données
Sociales
BESRY Betty



Direction de
la Branche
Assurance
Maladie
**SANSIQUET
Jean-Marc**



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



Direction de
la Mutualité
Sociale
Agricole
FRENET Frédéric



Direction des
Accueils
et de la
Relation avec les
Usagers
PRALES Joëlle



Direction du
Recouvrement
**MERAULT
Séverine**

*Incluant le Budget et le dialogue de gestion
** Préfiguration en cours incluant les services Informatique-Maîtrise des
risques-Etudes conseils et qualité-Contrôle de gestion

LES

MISSIONS

DE

L'ORGANISME :



GÉRER LA RELATION CLIENT AVEC LES ASSURES

La gestion de la relation client est répartie entre plusieurs secteurs de l'organisme :

- La Direction des Accueils et de la Relation avec les Usagers (DARU) qui la gère, pour les assurés de la Guadeloupe hors Saint-Martin, sur le champ de la maladie
- La direction de la Retraite et des Données Sociales (DRDS) qui la gère pour la Retraite hors Saint-Martin
- La direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA) qui la gère pour les exploitants agricoles, hors Saint-Martin
- L'Agence de Saint-Martin qui la gère pour les branches Maladie, Retraite, Recouvrement et Agricole dans cette collectivité d'Outre-mer (COM)
- La direction du Recouvrement des cotisations (DRC) qui

gère la relation avec les cotisants

■ La direction de la Branche Assurance Maladie (DBAM) qui gère les relations avec les professionnels de santé.

Par ailleurs, la DARU assure aussi une mission de coordination interbranches de la politique d'accueil avec les différentes branches prestataires visant à développer la transversalité pour une approche globale du client CGSS.

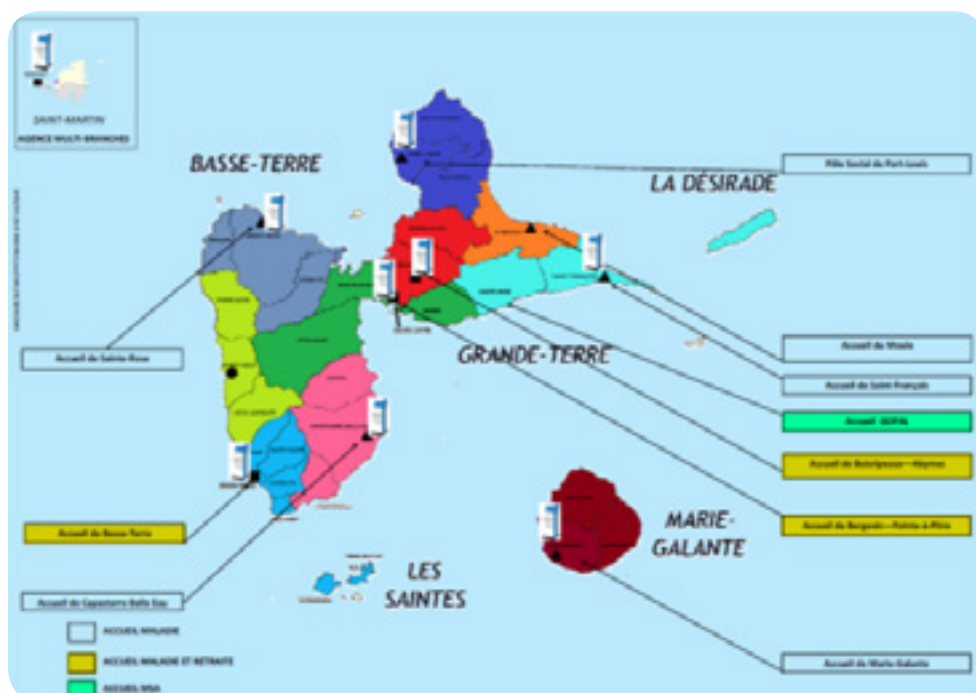
Ainsi, de façon transversale, la DARU assure :

- La promotion des téléservices et du libre-service proposés aux assurés
- L'écoute client à travers des enquêtes de satisfaction
- Le marketing analytique nécessaire à l'élaboration des campagnes de communication et d'information
- La coordination du partenariat avec certains acteurs qui œuvrent dans l'accompagnement des publics en situation de fragilité.

Pour la Maladie, la DARU gère 3 canaux de communication :

- L'accueil physique des assurés sociaux
- L'accueil téléphonique via la plateforme 3646
- Les courriels.

CARTOGRAPHIE DES ACCUEILS CGSS



■ 90 % des accueils maladie équipés de BMS

■ 40 % des accueils équipés de bornes e-GFA

FAITS MARQUANTS

Accueil physique

Les faits marquants 2018 peuvent être regroupés selon 3 axes :

la modernisation des outils

■ Finalisation du déploiement de l'outil de gestion de file d'attente e-GFA dans les accueils Maladie permettant d'assurer une prise en charge pro-active des demandes des assurés et la traçabilité des visites à l'accueil.

■ Transfert de l'accueil de Sainte-Rose dans un nouveau site équipé d'un Espace Libre-Service permettant aux assurés d'utiliser les offres de service numériques

■ Mise en place du langage naturel à compter du 5 avril 2018 qui permet à un appelant d'exprimer oralement sa demande et d'être automatiquement orienté vers un conseiller

■ Mise en place du logiciel INVISION pour la planification des activités de la plate-forme téléphonique

■ Promotion du compte AMELI. Le taux d'adhésion au compte AMELI est d'environ 57 % au 31 décembre 2018 (130 977 comptes).

■ Lancement du Dossier Médical Partagé :

4 688 dossiers créés dans le département au 31 décembre 2018.

L'optimisation des moyens

■ Fermeture définitive de l'accueil de Bouillante le 14 décembre 2018

■ Participation des accueils au traitement des mails. Au 31 décembre 2018, 8 510 mails (soit 17 % des mails reçus) ont été pris en charge dans les accueils.

L'accompagnement des publics fragiles

■ Mise en place de l'expérimentation de l'accueil sur RDV le mercredi matin offrant aux assurés un accueil personnalisé et attentionné

■ Au 31 décembre 2018, les RDV représentent 1,7 % des contacts à l'accueil physique.

■ Mise en place d'un parcours d'accueil et d'intégration des nouveaux embauchés afin de faciliter leur insertion sur les différents sites d'accueil de l'Assurance Maladie

■ Prise en charge par la Plate-Forme téléphonique des appels des assurés malentendants

■ Poursuite des actions de présentation et de promotion du dispositif PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures) qui vise à améliorer l'accès aux droits et aux soins

■ Mise en œuvre d'une opération conjointe entre la DBAM et la DARU, en partenariat avec les CCAS, pour proposer aux assurés la CMU.



LES MOYENS DE LA RELATION AVEC LES CLIENTS DE PRESTATIONS

La Relation client compte un effectif de :

■ 70 agents soient 12 cadres et 58 agents à la branche Maladie

■ 1 cadre et 3 techniciens d'accueil et 2 référents offre de service pour le régime agricole

■ 3 cadres et 24 agents qui se relayent aux accueils de la branche Retraite.

Service	Fonction	Observations
Direction DARU	1 Cadre de direction 1 Manager de secteur 2 Secrétaires de Direction	Arrivée d'un nouveau cadre de Direction en mars 2018 Affectation d'une Secrétaire de Direction en juin 2018 dans le cadre de la mobilité interne
Accueil physique	2 Responsables de Territoire 5 Responsables d'Accueil 40 Techniciens d'Accueil 3 Techniciens d'information et d'orientation	Nomination d'un responsable de territoire en janvier 2018 2 départs à la retraite Affectation de 2 techniciens d'accueil dans le cadre de la mobilité interne
PFS (Plate-Forme de Service)	1 Responsable d'unité 1 Superviseur 9 Téléconseillers	Recrutement d'un téléconseiller à compter d'octobre 2018
Pole IOS (Information et Offres de Service)	1 Responsable d'Unité 2 Assistants de Communication	
Unité Relation Client	1 Responsable d'Unité 1 Conseiller Offre de Service	Nomination d'un Conseiller offre de service en janvier 2018

L'ACTIVITÉ EN 2018

RÉPARTITION DES CONTACTS PAR CANAL



Dans la relation des assurés avec la CGSS :

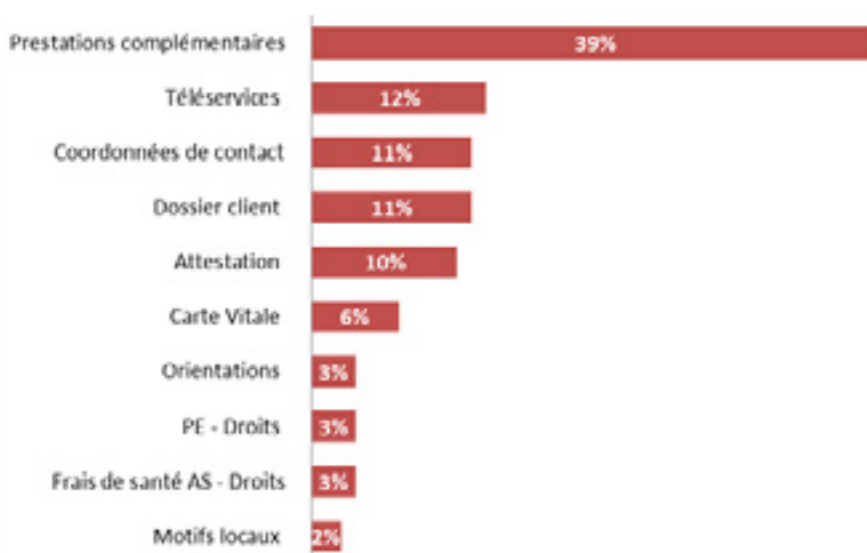
- L'accueil physique, quoique prépondérant, déjà en baisse en 2017 par rapport à 2016, régresse encore de 27 points (127 976 contacts en 2018).

- L'activité baisse elle aussi de 26 points par rapport à 2017.

- Le développement du numérique conduit à une augmentation de 12 % du nombre de mails reçus.

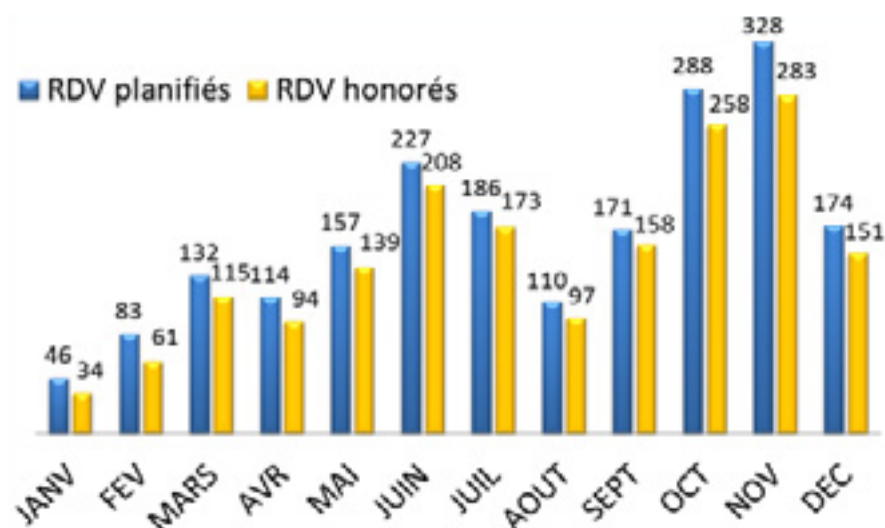
La tendance est donc à la diminution des contacts à l'accueil physique et au téléphone au profit d'une utilisation plus fréquente des téléservices.

**10 PRINCIPAUX
MOTIFS DE
CONTACT
À L'ACCUEIL PHY-
SIQUE MALADIE**



ACCUEIL SUR RDV

En lien avec une évolution de la politique d'accueil, l'accueil Maladie sur rendez-vous progresse régulièrement.



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

	Année 2017	Année 2018	Evolu- tion
Appels pré-sentés	84 941	63 584	-25,1%
Appels servis	52 439	38 250	-27,1%
Taux de décroché			
Objectif	90 %	90 %	
Socle	85 %	85 %	
Réalisé	61,82 %	60,16 %	-2,7%

COURRIELS MAILS RECUS ET TRAITÉS

	Année 2017	Année 2018	Evolution
Mails reçus	42 905	48 203	+12,3%
Mails traités	29 252	27 965	-4,4%
Taux de courriel traités dans les 48h			
Objectif	80 %	80 %	
Socle	70 %	70 %	
Réalisé	68,2 %	58 %	-8,5 points

UNE MONTÉE EN CHARGE DU NUMÉRIQUE POUR LA MALADIE



Focus
sur :

Le compte ameli en ligne

Le compte AMELI constitue le premier support de la stratégie multicanale proposée aux assurés.

Pour relayer la promotion de ce téléservice, la CGSS a réalisé 51 campagnes pour sensibiliser les assurés à l'usage du compte AMELI qui se sont traduites par :

- 645 775 mails envoyés
- 67 453 SMS transmis
- 15 651 messages vocaux laissés.

La DARU s'est appuyée sur des partenaires internes et externes pour participer à divers événementiels

Des jeunes en contrats civiques ont été formés à l'accompagnement des assurés à l'usage des services en ligne.

3 questions à

ANNY DUBLIN, RESPONSABLE DU PÔLE INFORMATION ET OFFRES DE SERVICE



1. EN QUELQUES MOTS, POURQUOI DOIT-ON ADHÉRER AU COMPTE AMELI ?

Avoir un compte AMELI c'est se faciliter la vie, gagner du temps et ainsi pouvoir accéder à de nombreux services en ligne. Les fonctionnalités du compte sont régulièrement enrichies par la Cnam pour permettre à l'assuré de faire un maximum de démarches sans avoir à se déplacer. Les nouveautés : la demande de CMUC ou d'ACS, le changement de relevé d'identité bancaire, le changement de nom, le rattachement de son enfant...

2. COMMENT VOUS MOBILISEZ-VOUS POUR PROMOTIONNER CE SERVICE ?

La promotion des services en ligne contribue à l'amélioration de la relation

client et de la satisfaction des usagers. Par ailleurs la dématérialisation ne doit pas être un motif d'exclusion. Aussi, nous accompagnons les assurés sur le terrain lors des salons et intervenons auprès d'associations. Nous participons à des réunions ou animons des ateliers avec des partenaires institutionnels. Afin de relayer l'information sur les nouvelles fonctionnalités du compte, nous avons mis en place des formations pour le personnel d'accueil et certains partenaires. Ceci pour accélérer l'adhésion au compte ameli et à augmenter l'usage des téléservices.

3. COMMENT LE PUBLIC RÉAGIT-IL À CE DISPOSITIF ?

130 977 assurés possèdent un compte en Guadeloupe.

Nous notons une réelle progression sur ces deux dernières années. A contrario alors que l'offre Ameli est de plus en plus étoffée, nos assurés se présentent encore en accueil pour certaines démarches, réalisables en ligne. La création est facile mais l'analyse des profils clients montre que tous ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies, ce qui peut pénaliser le taux des démarches en ligne. Toutefois nous détenons l'un des meilleurs scores de France sur la démarche « déclarer une naissance en ligne » 71,58%. Il arrive que transitoirement l'internaute rencontre un incident technique. Des alternatives sont proposées afin que l'assuré puisse finaliser sa démarche.



ACCOMPAGNER LES ASSURÉS EN PRÉCARITÉ : LE PLAN LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT POUR LUTTER CONTRE LE NON RECOURS, LES INCOM- PRÉHENSIONS ET LES RUPTURES (DISPOSITIF PLANIR)

POURSUITE DE LA PRÉSENTATION DU DISPOSITIF PLANIR AUPRÈS DES ACCUEILS PHYSIQUES ET DES PARTENAIRES.

Ce dispositif permet aux partenaires :

- de donner une réponse de premier niveau aux assurés sociaux,
- d'avoir un référent dans l'organisme pour une réponse rapide,
- de disposer d'un circuit privilégié,
- de s'assurer de la participation de la CGSS à certains événements.

Il permet, pour les assurés :

- un traitement rapide de leurs dossiers,
- un accès aux droits pour les personnes non accessibles par le circuit normal (guichet, AMELI, ...).

DOSSIERS TRAITÉS DANS LE CADRE DE PLANIR

Actions labellisées	Nombre de dossiers traités en 2018
CMU/ACS	756
Parcours Santé Jeunes (PJS)	639
Aide Sociale à l'Enfance (ASE)	545
Ligne Urgence Précarité (LUP)	4

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction locale a été réalisée du 26 novembre au 21 décembre 2018. L'enquête annuelle a porté sur l'ensemble des accueils maladie (hors Saint-Martin et Bouillante). 435 questionnaires ont été collectés.

DEGRÉ DE SATISFACTION DES ASSURÉS

	Temps d'attente	Amabilité des agents d'accueil	Réponse apportée	Horaire d'ouverture
	37,2 %	46,9 %	40 %	51,4 %

OUTILS NUMÉRIQUES LES PLUS UTILISÉS



USAGE DES TÉLÉSERVICES

	Connaissance de l'outil	Besoin d'être accompagné	Facilité d'utilisation
	51,3 %	31,7 %	31,7 %
 BMS	42,5 %	29,5 %	18,6 %

LA RELATION AVEC LE PUBLIC DANS LE DOMAINE DE LA RETRAITE



L'ACCUEIL DANS LES AGENCES RETRAITES DE POINTE-À-PITRE, BASSE-TERRE ET LES ABYMES

Le nombre de personnes reçues à l'accueil augmente de 25 % entre le 31 décembre 2017 (6 172) et le 31 décembre 2018 (7 720).

Le pourcentage de personnes reçues sur rendez-vous passe de 74,47% en 2017 à 75,80% en 2018 soit + 1,33 points.



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (3960)

Le pourcentage des appels aboutis est de 55,20% au 31 décembre 2018 et est en hausse de + 1,92% par rapport à celui de 2017 (53,28%), résultat encore éloigné de l'objectif.

Le nombre d'appels reçus en 2018 (62 116) a légèrement baissé de 0,2 % par rapport à celui de 2017 (62 236) ; le nombre d'appels traités en 2018 (34 285) a augmenté de 32,5% par rapport à celui de 2017 (25 871).

ASSURER UNE MEDIATION AVEC LES PUBLIC

Conformément à la loi du 13 août 2004, la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe a mis en place une fonction de conciliation. Cette fonction, devenue médiation (loi ESSOC du 10 août 2018 pour un État au Service d'une Société de Confiance), a pour vocation d'améliorer la qualité du service rendu à son public, répondre à ses besoins et apporter des solutions efficaces.

Le médiateur a vocation à intervenir, à la demande des différents publics (assurés, professionnels de santé, employeurs) pour régler à l'amiable les litiges avec les différentes branches de la Caisse (Maladie, Retraite, MSA, URSSAF).

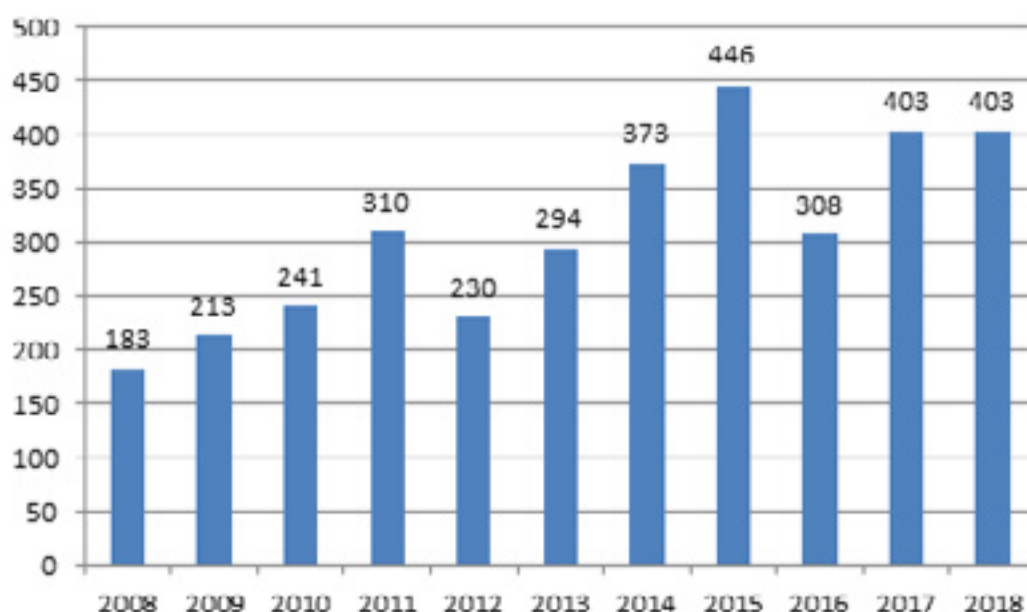
Il apparaît donc au cœur d'un système de partenariats :

- internes avec le Directeur Général, les Directeurs et les services de l'organisme (Retraite, Régime Agricole, URSSAF), et le service social
- externes avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la Mission Nationale de Contrôle, le service médical, la CAF, la Cnav, le Défenseur des Droits et les Délégués départementaux, les associations.



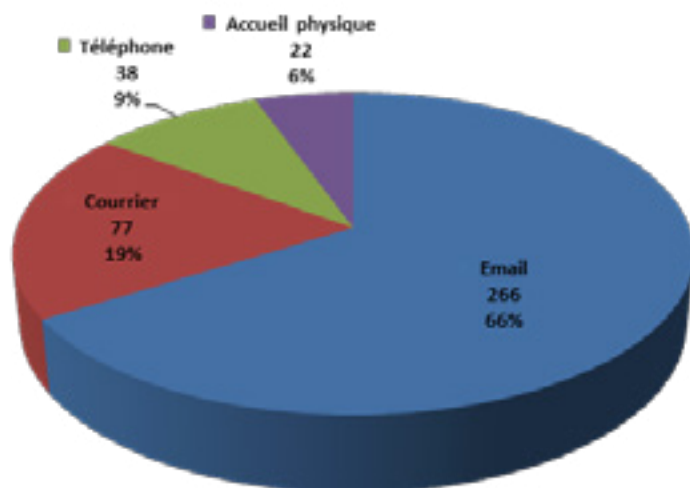
BILAN DE LA MÉDIATION : L'ACTIVITÉ EN CHIFFRES

Evolution du nombre de saisines



Comme en 2017, 403 saisines ont été clôturées par la fonction Conciliation en 2018 (sources : MEDIALOG+).

Canal de contact



Constat : Nos clients ont largement privilégié, comme les années précédentes, les saisines par email (66%) et par courrier (19%).

RÉPARTITION DES AUTEURS DE SAISINES :

Auteurs des saisines		Nombre	%
Saisines directes au Médiateur	Assurés du Régime Général (ou ayants droit)	260	65
	Assurés autres Régimes ou Assurances	4	1
	Employeurs	21	5
Saisines par tiers intervenants	CNAM (Mission Conciliation)	17	4
	Défenseur des Droits ou délégués	15	4
	Médiateurs CNAV	24	6
	Employeurs	14	3
	AM/Services administratifs	8	2
	AM/Direction Caisse locale	3	1
	AM/Service Médical	1	0
	Autres tiers (régimes, Institutions,...)	36	9
Total		403	100

Parmi les 403 sollicitations clôturées durant l'année, 285 (71%) ont concerné des saisines directes au Médiateur et 118 (29%) des saisines par tiers intervenants.

Les assurés ou leurs bénéficiaires (66%) ont été les plus nombreux à saisir directement le Médiateur.

La Mission Conciliation de la CNAM le Médiateur de la CNAV et le Défenseur des Droits ou ses délégués départementaux ont été dans l'ensemble les intervenants les plus sollicités (14%) par nos clients.

Les saisines concernant le Pôle PE (prestation en espèces), le Service Réparation AT/MP et le Service Prestations Individualisées générant des paiements de prestations en espèces ont représenté plus de la moitié de l'ensemble des saisines clôturées (51%)

Les autres processus et branche les plus sollicités, ont été :

■ Le Pôle Gestion des Bénéficiaires (11%)

■ Le Pôle Prestations en Nature (10%)

■ La branche Retraite : 24% des saisines reçues en Conciliation, et transmis au Service Retraite pour traitement urgent.

SAISINES CONCERNANT LES BRANCHES RETRAITE ET URSSAF

Branches Retraite, URSSAF et autres organismes	Nombre	%
Retraite	96	87
Recouvrement (URSSAF)	3	3
Autres organismes (MSA, SLM)	11	10
Total	110	100

Parmi les 110 saisines relatives aux autres branches et organismes (27% de l'ensemble des saisines), 87% ont concerné la Branche Retraite et ont été gérées en collaboration avec des référents du Service Retraite.

Ces sollicitations ont principalement porté sur des absences de :

■ Paiement (ASPA et pensions),

■ Réponse qui ont concerné des demandes de :

- Retraite personnelle
- Pension de réversion
- Révision de carrière

Les saisines concernant l'URSSAF (3%) ont été directement orientées vers cette branche pour prise en charge immédiate.

SUITES DONNÉES AUX SAISINES

Le tableau ci-après met en évidence la suite donnée aux 403 saisines clôturées en 2018 par la Médiation.

Suite donnée aux saisines	Nombre	%
Paiement reçu / Droit accordé	134	33
Orientation autre régime / branche / partenaire	110	27
Résolution par explications données	99	25
Orientation autre service CPAM	40	10
Accord amiable / Solution trouvée	8	2
Abandon / Classement sans suite	4	1
Décision maintenue avec désaccord persistant	4	1
Orientation service social	2	1
CRA ou contentieux	2	0
Total	403	100

Constat : 60% des litiges ont connu une issue favorable (paiements reçus ou droits accordés, résolutions par explications données, accords amiables ou solutions trouvées).

GÉRER L'ACCUEIL DES PUBLICS DE SAINT-MARTIN

FAITS MARQUANTS

L'activité 2018 à Saint-Martin est restée marquée par les suites de l'ouragan IRMA. Elle présente une grande synergie avec les autres services publics installés sur place.

ACTIVITÉ

Contrat de Ville :

La CGSS est représentée aussi bien dans le comité technique, que dans le comité de pilotage du contrat de ville, pour des actions en faveurs des quartiers défavorisés. La CGSS est partenaire du dispositif MSAP (Maison de Services Au Public) mis en place dans ce cadre, et a pris part à l'inauguration :

- de la MSAP de Sandy Ground le 26 avril 2018,
- de la MSAP de Quartier d'Orléans le 24 septembre 2018.

Comité Local d'Aide aux Victimes (CLAV)

Suite au cyclone Irma, un CLAV a été mis en place, le 29 septembre 2017. Des sous-CLAV ont été créés sous forme de commissions partenariales (Préfecture, Pôle emploi, CGSS, CAF, association Trait d'Union), destinées à étudier de manière collégiale, les situations sociales des personnes sinistrées. La CGSS a participé à 5 sous-CLAV en 2018.

Comité d'Orientation Stratégique et de Développement Agricole (COSDA)

La CGSS a participé à l'installation, le 21 septembre 2018, et à la 1ère rencontre le 08 novembre, du COSDA qui a pour vocation de structurer et de

développer la filière agricole sur le territoire de Saint-Martin.

COTAF (Comité Opérationnel Territorial Anti-Fraude) :

En lien avec l'effort de reconstruction, les acteurs de la lutte contre la fraude (CGSS, DIECCTE, PAF, CAF, Centre des Finances, etc.) à Saint-Martin se sont réunis à 3 reprises pour effectuer le bilan des actions écoulées et fixer les prochains objectifs.

Pôle Solidarité et famille

Le Pôle Solidarité et famille de la COM est en charge de l'accompagnement et la prise en charge des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées, de la santé et de la prévention, de l'enfance et de la famille.

La CGSS est membre de deux commissions :

- la Commission de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (CAPA) qui s'est réunie 7 fois en 2018 et a examiné 372 dossiers,
- la Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) qui s'est réunie 5 fois en 2018 et a examiné 127 dossiers.

LE GUICHET UNIQUE ENTREPRISES (GUE)

Pour une réponse coordonnée aux entreprises de la Collectivité de Saint-Martin de la part des organismes de protection sociale, des services fiscaux et des services de l'Etat, un guichet unique a été mis en place par la CGSS le 12 mars 2018.

Il a permis à 791 entreprises de bénéficier des mesures exceptionnelles mises en place par ces organismes suite au passage de l'ouragan Irma.



GÉRER L'ASSURANCE MALADIE

En tant que Caisse Générale de Sécurité Sociale, la CGSS assure la gestion de l'Assurance Maladie du Régime Général. Par ailleurs, la CGSS pilote, en lien avec le service du Contrôle Médical, la Gestion du Risque (GDR) Maladie sur ses territoires, le Directeur de la CGSS étant Directeur Coordonnateur de la GDR (DCGDR).

En 2018, la population protégée s'élève à 364 690 personnes, soit environ 81% de la population de Guadeloupe et de Saint-Martin, en augmentation de 1,4% par rapport à 2017.

FAITS MARQUANTS

L'année 2018 est restée marquée par les deux événements exogènes de la fin 2017 à savoir :

- l'incendie du CHU de Pointe-à-Pitre/Abymes.
- les suites du cyclone IRMA.

D'un point de vue interne, la Branche Maladie a été fortement sollicitée :

- pour la négociation et la signature du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) avec la Cnam pour la période 2018-2022 qui ont introduit un questionnement sur le bilan, les attentes et les objectifs à viser,
- par le virage numérique amorcé par l'institution pour améliorer la productivité et le service rendu.

Les autres faits marquants sont :

- la réforme du régime de sécurité sociale des étudiants
- la reprise des assurés de diverses mutuelles au sein de l'Assurance Maladie :

- contractuels, fonctionnaires et retraités de La Mutuelle Générale

- contractuels de la Mutualité Fonction Publique Services (MFPS) et Harmonie Fonction Publique (HFP)

- le déploiement d'outils/applicatifs/dispositifs facilitant certains traitements au sein de l'Assurance Maladie :

- Is no Good

- Proweb

- Volet 3 de la mutation OPTIMA

- la mise en œuvre de nouvelles consignes de constitution et d'instruction des dossiers CMUC/ACS

- l'entrée en vigueur de la procédure de l'IJ minimum pour les accidents de travail

- la mise en œuvre de la prise en compte des conditions de ressources, lors de la liquidation des prestations supplémentaires de cures (frais de transport et d'hébergement).

L'ACCES AUX DROITS

Dénombrement des bénéficiaires au 31/12	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Population protégée par le régime général	-	364 690	359 797	1,4%
Bénéficiaires CMU/ACS (Indicateur CPG)	122 038	121 504	121 647	-0,1%
Bénéficiaires AME (30/09/2018)	-	2 885	3 474	-17,0%
Bénéficiaires Pension invalidité	-	1 463	1 358	7,7%
Performance et efficience du service de base	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Délai d'instruction des demandes de CMUC et d'ACS au 9ème décile en jours (Indicateur CPG)	33,0 J	32,6	52,5	- 19,9 jours
Délai moyen de délivrance de la carte Vitale	19,0 J	18,27 J	19,13 J	- 0,9 jour
Taux de couverture du contrôle PUMA pour les bénéficiaires consommant (Indicateur CPG)	100%	98,64%	56,16%	+42,5 points
Taux d'assurés sans domiciliation bancaire	<2,5%	0,90%	1,49%	-0,6 points

Les indicateurs de l'accès aux droits s'améliorent.

Par ailleurs, la CGSS travaille à l'autonomisation des ayants-droit.

LE REMBOURSEMENT DES SOINS

Dénombrements	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Volume de Flux papier	-	207 112	228 943	-9,5%
Volume de Flux dématérialisés	-	6 656 627	6 477 238	2,8%
Part des flux dématérialisés	-	96,98%	96,59%	-0,4 points
Performance et efficience du service de base	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Délai de remboursement FSE Assurés (9ème décile) (Indicateur CPG)	7,0 J	6,9	6,8	+ 0,1 jour
Délai de traitement des FSP - Tout DRG 9ème décile (Indicateur CPG)	20,0 J	10,9	14,2	- 3,3 jours
Délai de traitement des FSP - assurés	20,0 J	10 J	11 J	- 1 jour
Délai de traitement des FSP - PS	20,0 J	16 J	22 J	- 6 jours

Les délais de remboursement des soins progressent.

LE REMBOURSEMENT DES ARRETS DE TRAVAIL

Dénombrements	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre de déclarations d'accidents du travail	-	5 643	5 231	7,9%
Volume de Décomptes IJ AS	-	65 052	65 147	-0,1%
Volume de Décomptes IJ AT	-	9 328	8 782	6,2%
Performance et efficience du service de base	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Délai moyen de règlement de la 1ère IJ AS +AT non Subrogée (Indicateur CPG)	40,0 J	58,9	60,1	- 1,2 jours
Délai moyen de règlement de la 1ère IJ AT non Subrogée	40,0 J	36,0	81,0	- 45 jours
Délai moyen de règlement de la 1ère IJ AS non Subrogée	40,0 J	59,3	59,6	- 0,3 jour

Les délais de remboursement des arrêts de travail restent au-delà des objectifs-socle.

LA GESTION DES CURES ET DES AGENCES DE VOYAGE

Cures	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre de cures prises en charges	-	3 301	3 193	3,4%
Remboursement des frais de transport	-	1 309 944	1 951 081	-32,9%
Agence de voyage	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre de cures prises en charges	-	4 958	4 618	7,4%
Remboursement des frais de transport	-	6 209 395	5 675 665	9,4%

LES ÉTABLISSEMENTS

LES ETABLISSEMENTS	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre d'établissements publics	7	7	0,0%
Nombre d'établissements privés	17	17	0,0%
Nombre d'établissements médico sociaux (ESMS)	20	19	5,3%

LE VIRAGE NUMERIQUE ENTAMÉ PAR L'ASSURANCE MALADIE

LES PRINCIPAUX INDICATEURS DE LA TRANSITION

		OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
L'usage des téléservices assurés	Taux de demandes de cartes Vitale 2 dématérialisées	31,31%	29,01%	19,20%	+9,8 points
	Taux de demandes de CEAM dématérialisées	85,26%	84,88%	-	-
	Taux de demandes de relevé IJ dématérialisées	81,57%	83,39%	-	-
L'usage des téléservices PS	Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisées	43,26%	37,75%	37,36%	+0,4 point
	Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	21,00%	48,32%	54,05%	-5,7 points
	Taux de Déclarations du Choix de Médecin Traitant (DCMT) dématérialisées	85,57%	84,23%	84,55%	-0,3 point
	Taux de Protocole de Soins Electronique (PSE)	46,33%	49,42%	40,77%	+8,6 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	73,41%	69,32%	71,51%	-2,2 points

Tous les objectifs relatifs à cette transition sont atteints ou en voie de l'être.

LA TÉLÉTRANSMISSION DES FRAIS DE SANTÉ

	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Taux de télétransmission des frais de santé	96,00%	96,95%	96,57%	+0,4 point

Le taux de télétransmission des frais de santé est supérieur à celui observé au niveau national (95,30% en 2017)

EVOLUTION DU NOMBRE DE COMPTE AMELI

	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre d'assurés ayant un compte Améli	130 977	115 075 au 20/12/2017	13,8%
Nombre d'utilisateurs du compte Améli Web	72 291	65 675	10,1%

Tous ces indicateurs attestent que le virage numérique a aussi été pris en Guadeloupe, avec un succès réel des solutions dématérialisées offertes au public.

LA GESTION DU RISQUE

L'ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS

Démographie	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre de Professionnels de santé libéraux	-	2 942	2 665	10,4%
Nombre de contacts avec les offreurs de soins	OBJECTIF 2018	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Etablissements (Indicateur CPG)	38	38	46	-17,4%
Professionnels de santé (Indicateur CPG)	3 158	3 130	2 244	39,5%

L'accompagnement des professionnels de santé par les équipes de Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) et de Conseillers Informatique Service (CIS) est en nette augmentation, proche des objectifs.



Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Le DMP est un véritable carnet de santé numérique toujours accessible et sécurisé. 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'examen, antécédents médicaux, historique de soins, etc.

	ANNEE 2018	ANNEE 2017	Evolution (2017/2018)
Nombre de DMP créés au 31/12	4 689	-	-

La généralisation du DMP en Guadeloupe a débuté le 06 novembre 2018. Les 5, 6 et 8 novembre 2018 se sont tenus les days-MP, journées de création des Dossiers Médicaux Partagés des agents de la CGSS. Au total 298 collègues sont venus créer leur DMP et celui de leur ayant droit ; d'où la création de 424 DMP.

3 questions à

**SÉVERINE PERIAC,
CONSEILLÈRE INFORMATIQUE SERVICES,
CHEF DE PROJET DMP À LA CGSS**



1. 1. EN QUELQUES MOTS, POURQUOI DOIT-ON ADHÉRER AU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ?

Il permet de rassembler toutes les informations médicales détenues par le médecin traitant, les médecins spécialistes consultés, le laboratoire de biologie, les établissements de santé dans lesquels l'assuré a séjourné. Le DMP permet aussi aux professionnels de santé, autorisés par le patient, d'accéder en ligne aux informations utiles à la prise en charge et de partager avec leurs homologues les informations du patient tels que les antécédents (maladie, opération...), les allergies, les médicaments pris par le patient etc.

2. 2. COMMENT VOUS MOBILISEZ-VOUS POUR PROMOTIONNER CE SERVICE ?

La promotion du DMP se présente sous diverses formes : pour le personnel de la CGSS (organisation des Day's MP pour créer les DMP des agents ; mise en place d'une permanence...) ; pour les assurés (participation à des salons, promotion par le personnel de la ligne d'accueil de la CGSS (Maladie, MSA, RSI)) ; mailing etc. Pour le grand public, nous intervenons également dans les médias. Enfin, auprès des professionnels de santé avec des actions d'accompagnement et de coaching sur la création et l'alimentation du DMP.

3. 3. COMMENT LE PUBLIC RÉAGIT-IL À CE DISPOSITIF ?

Au 31/12/2018, ce sont 4 689 DMP de créés en Guadeloupe. Bien que le chiffre soit conséquent, il reste considéré comme un démarrage timide du déploiement. C'est un outil qui attire, mais inquiète du fait qu'il soit numérique : il faut donc régulièrement rassurer sur sa fiabilité et la sécurité mise en œuvre quant à sa consultation. En revanche, les détenteurs de DMP, trouvent l'application mobile simple à utiliser.

Chiffres
clés

364 690 Assurés
protégés par le
régime général

121 504 Bénéficiaires de
la CMUC/ACS

1 463 bénéficiaires de
l'Aide Médicale Etat

6 656 627 de feuilles de
soins électroniques

5 643 Déclarations
d'accident du travail

65 052 arrêts
pour maladie ou
maternité

2 942 professionnels de
santé libéraux

3 158 visites de délégués
de l'Assurance Maladie

. 1,661 Milliards d'euros de
dépenses de santé
dont .

. 620,2 Millions d'euros de
soins de ville

. 734 Millions d'euros de
soins en établissements de
santé

. 175,7 Millions d'euros de
médicaments

130 977 comptes
Ameli



PRÉPARER ET PAYER LA RETRAITE DES SALARIÉS

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe intègre dans ses missions la gestion de l'assurance retraite des salariés du régime général. Elle procède à l'identification des salariés, à la tenue de leur compte individuel retraite à partir des déclarations de salaires des entreprises, opère le calcul de la retraite et effectue son versement chaque mois.

Les services en charge de ces missions sont regroupés au sein de la Direction de la Retraite et des Données Sociales.

FAITS MARQUANTS

En 2018, deux événements ont impacté le domaine de la Retraite.

La négociation du CPG 2018-2022, fil conducteur de nos ambitions stratégiques

La CGSS est liée à la Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse (CNAV) par un contrat Plurianuel de Gestion dans lequel elle prend, en échange d'une allocation de moyens garantis, un certain nombre d'engagements. Il s'agit surtout d'améliorer le service rendu aux assurés : délais d'instruction, qualité, écoute, modernisation, satisfaction de la clientèle, mais aussi d'optimiser les moyens de gestion. Ces objectifs sont en grande partie communs à toutes les caisses de la Branche Retraite. Ils signent l'appartenance de la CGSS de la Guadeloupe à un réseau national

qui a pour ambition un service égal sur tout le territoire.

La négociation des objectifs et des moyens qui seront alloués à la CGSS Guadeloupe entre 2018 et 2022 a marqué un temps fort de l'année 2018 aussi bien au niveau de la Direction, des partenaires sociaux que du Conseil d'Administration.

Dossiers Retraite : Un traitement sous tension

2018 a été une année exceptionnelle, marquée par un stock de dossiers de demandes retraite droit personnel et droit de réversion jamais connu auparavant. Plusieurs facteurs se sont conjugués pendant l'année 2017 générant une situation critique en volume et par conséquent en délais de traitement :

■ Une diminution du nombre de

dossiers traités en 2017 en raison des événements climatiques liés aux cyclones IRMA et MARIA, de difficultés de travail dans l'agence retraite principale, d'incidents divers.

■ Une augmentation du nombre de dossiers entrants, issue du papy-boom.

Cette situation tendue a nécessité au niveau de la direction le déploiement d'un plan d'urgence bâti autour des axes suivants:

■ pilotage renforcé par la direction

■ renforcement temporaire des effectifs Retraite grâce à une opération de solidarité interbranches au sein de la CGSS

■ renfort d'un cadre de la CAR-SAT Rhône-Alpes

■ action de formation sur la gestion des carrières

■ heures supplémentaires...



Focus
sur :

Une communication attentionnée auprès des futurs retraités

Plusieurs actions médiatiques ont été réalisées en direction du public pour faire connaître les raisons des retards et les mesures prises pour amortir les difficultés, parallèlement à des secours exceptionnels à l'attention des demandeurs d'ASPA : Emissions radio, articles de presse, reportages télévisés ont permis à la direction de valoriser les efforts de mobilisation de la CGSS pour restaurer une qualité de service. Le 18 décembre, une Journée d'Accueil Exceptionnelle a été organisée au siège de la CGSS ouverte à tout le public des demandeurs retraite pour renseigner sur l'avancement des dossiers.

3 questions à

GÉRALD ADELAIDE, EXPERT CONSEIL EN ASSURANCE RETRAITE



1. EN QUELQUES MOTS, POURQUOI DOIT-ON ADHÉRER À LA DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE (DRL) ?

Demander sa retraite en ligne c'est simple, pratique et sécurisé.

En effet, c'est simple car l'assuré a accès à un formulaire personnalisé et pré rempli pour l'ensemble de ses régimes de retraite de base et complémentaire.

Pratique, car tout se fait en ligne avec la saisie des informations et l'envoi des pièces justificatives. Sécurisé, grâce à un niveau de sécurité maximum garanti par France Connect.

2. COMMENT VOUS MOBILISEZ-VOUS POUR PROMOTIONNER CE SERVICE ?

Nous réalisons des campagnes de communication dans les médias TV et radio afin de promouvoir la DRL sur le site www.lassuranceretraite.fr.

Tous les agents de la Direction Retraite et Données Sociales (DRDS) sont sensibilisés et communiquent l'information dès qu'ils ont un interlocuteur au téléphone.

Dans le cadre de notre offre

de service, nous organisons des interventions de préparation à la retraite dans lesquelles nous intégrons la formation DRL. Ces actions sont menées auprès du personnel de la CGSS et de nos partenaires (Caf, Pôle Emploi...).

Des créations de compte retraite sont organisées lors des journées retraite pour se préparer à la DRL.

Des formations de référents DRL désignés dans chaque entreprise sont réalisées pour accompagner les salariés sur la DRL.

3. COMMENT LE PUBLIC RÉAGIT-IL À CE DISPOSITIF ?

Les assurés manifestent une grande satisfaction car demander sa retraite de base et complémentaire peut maintenant se faire en quelques clics.

RÉSULTATS : UNE PRODUCTION EN HAUSSE SIGNIFICATIVE

Le nombre d'attributions droits propres et droits dérivés (3 824) augmente de 40,6% au 31 décembre 2018 par rapport à celui de l'année 2017 (2 722).

Les attributions Droits Propres évoluent de + 50,1 % entre 2017 et 2018 (3 444 en 2018 contre 2 294 en 2017) et les attributions Droits Dérivés de – 11,2 % (380 en 2018 contre 428 en 2017).

LA TRANSITION NUMÉRIQUE EN BONNE VOIE

Plusieurs sujets concourent à cet axe :

- la mise en œuvre du prélèvement à la source (PAS)
- la nette progression des demandes de retraite en ligne

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS RETRAITE

LES CHIFFRES 2018

■ Les effectifs

- 59 518 retraités soit +2,6% qu'en 2017 (58 032)
- 96,3% résident en Guadeloupe (1719 à Saint Martin), 3,12% dans l'hexagone, 0,31% à l'étranger et 0,27% dans les DOM
- 3 488 nouveaux retraités en 2018 : + 45,7% qu'en 2017 (2 394) et 1920 décès

■ Les dépenses : 465,88 Millions d'euros, + 2,7% par rapport à 2017

■ Les bénéficiaires du minimum vieillesse (MV) représentent 23,06% des retraités au 31 décembre 2018 (13 723) contre 24,55% au 31 décembre 2017 (14 246), soit une diminution de 3,7%.

LES AUTRES ACTIVITÉS RETRAITE

Activité	Années			Evolutions	
	2016 (3)	2017 (2)	2018 (1)	(1)/(2)	(1)/(3)
Annulation de versement	58	309	34	-89%	-41%
Reconstitution de carrières	2532	2851	3629	27%	43%
Rétablissement	3	17	13	-24%	333%
Révisions	2931	3403	1577	-54%	-46%
Liquidation « ROLEX »	60	82	62	-24%	3%
Nombre d'ASPA / ASI	679	972	807	-17%	19%
Assurance veuvage	15	11	10	-9%	-33%

Globalement, la production de ces activités en 2018 est en baisse de 20% par rapport à 2017 et de 2% par rapport à 2016.

LA GESTION DES CARRIÈRES DES SALARIÉS

En 2018, on a enregistré 4 337 demandes d'identification contre 6 179 en 2017. Cette diminution s'explique par les conséquences de l'ouragan IRMA à Saint-Martin qui avait entraîné une diminution du nombre de non-résidents embauchés sur cette île.

Le passage à la DSN (Déclaration Sociale Nominative) a entraîné la baisse du nombre de DAS classique : 74 491 lignes salaires contre 160 289 en 2017.



OFFRE DE SERVICE : L'ESSOR DE LA DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE

L'Assurance Retraite a investi fortement sur la promotion de la demande de retraite en ligne, afin que son public privilégie ce canal de contact. La CNAV attend beaucoup de cette évolution : une meilleure implication du futur retraité dans la gestion de son dossier et, pour les caisses, un allègement de la saisie des dossiers et des pièces justificatives.

Une campagne de sensibilisation des futurs retraités à cette nouvelle démarche a été réalisée dans les accueils de la CGSS, avec un accompagnement des assurés. Aussi, en 2018, le pourcentage de demandes de retraite en ligne s'élève à 15,41% contre 9,01% en 2017, soit + 6,4 points (719 contacts DRL parmi 4 666 entrées de Droits Personnels).

En 2018, 34 fonctions Conseil en Entreprise (FCE) ont été réalisées contre 24 en 2017 ce qui représente une hausse de 41,5%. Par ailleurs, 190 entretiens Information Retraite (EIR) ont été réalisés contre 165 en 2017.

Chiffres clés

59 518 retraités
au 31/12/2018

3 488 nouveaux retraités

8 579 pensionnés
pour la réversion

13 723 bénéficiaires d'un
minimum vieillesse

dont 6 348 bénéficiaires
de l'ASPA

465,9 millions
d'euros versés

7 720 personnes reçues à
l'accueil

62 116 appels
téléphoniques reçus

190 Entretiens
Individuels Retraite

719 demandes de
retraite en ligne

74 491 salaires annuels
positionnés sur les
comptes retraite

L'ACTION SOCIALE RETRAITE POUR BIEN VIEILLIR À DOMICILE EN SANTÉ ET EN AUTONOMIE



La Caisse Générale de Sécurité Sociale bénéficie d'une enveloppe budgétaire annuelle qui lui permet d'accorder des aides individuelles aux personnes retraitées du régime générale pour leur permettre de continuer à vivre le plus longtemps possible à domicile : aide-ménagère ou amélioration de l'habitat par exemple.

La CGSS finance aussi de plus en plus des associations qui réalisent des actions collectives sur des thèmes favorisant la santé sociale et intellectuelle des aînés : nutrition, mémoire, lien social, apprentissage des nouvelles technologies.

Elle soutient également financièrement des constructions de logements adaptés aux personnes âgées.

De plus, depuis 2016, la politique de prévention de la dépendance se déploie au niveau des régions de façon coordonnée et harmonisée entre toutes les institutions investies sur le champ du « Bien vieillir », à travers la Conférence des Financeurs qui réunit le Conseil Départemental, l'ARS, et les Caisses de Retraite. La Guadeloupe, région préfiguratrice, reçoit une dotation de plus de 700 000 € pour soutenir les actions destinées à prévenir la dépendance des personnes âgées.

Dans ce cadre, la CGSS, s'est positionnée comme porteur de projet. Son investissement a permis d'augmenter de 250 000 € la marge de manœuvre financière de la CGSS.

En effet, la Caisse Nationale d'Assurance Retraite a reconnu le vieillissement annoncé de la population comme un enjeu majeur et augmenté de 50% la dotation action sociale pour les personnes âgées en 2018.

Trois appels à projets ont été publiés et exploités en 2018 pour inciter les associations, les CCASS à développer des projets d'actions collectives pour aider à mieux vieillir en santé et en autonomie :

- le premier portant sur « le numérique moteur d'inclusion »,

- le deuxième visant à promouvoir sur le territoire de Saint-Martin l'émergence d'initiatives portant sur les différentes thématiques du « Bien vieillir »,

- le troisième visant à favoriser le « Bien vieillir » sur l'ensemble du territoire de la Guadeloupe.

Sur les 60 projets reçus au total, 33 ont été exploités au cours de l'exercice (appels à projets sur le numérique et Saint-Martin). Ils ont fait l'objet de 27 décisions favorables d'attribution de subventions, pour un montant total de 187 070 €.

DÉPENSES DE L'EXERCICE 2018

Financement de
l'Évaluation des
besoins : 83 404 €

Plans d'actions
personnalisés
(PAP) : 942 360 €

Aides à l'habitat:
346 390€ (dont
306 490€ pour les
aides relatives aux
travaux d'adaptation
du logement, 40 000€
pour l'attribution des
kits prévention)

Secours
financiers :
234 094 €

Ces différentes prestations individuelles ont concerné 1 106 bénéficiaires en 2018.

On observe :

- une augmentation des dépenses liées aux plans d'actions personnalisés (aide au ménage, portage de repas, transport accompagné...), due à l'accroissement du nombre de bénéficiaires (+ 6%) et du nombre d'aides attribuées (+ 9,6%).

- une progression des dépenses de 71 % concernant les travaux d'adaptation du

logement, et de 38% pour le financement des kits prévention avec l'accroissement du nombre de bénéficiaires (+ 34%).

Pour 2018, on recense 255 secours dont 180 attribués à titre exceptionnel à des retraités sinistrés de Saint-Martin, en complément des aides exceptionnelles accordées en 2017 suite aux ravages du cyclone IRMA grâce à une aide supplémentaire de 1 million d'euros attribuée par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse.

GESTION DES ACTIONS COLLECTIVES DE PRÉVENTION

La politique de la branche Retraite privilégie les actions collectives plutôt que les aides individuelles à la personne retraitée. Cet investissement est jugé plus efficace dans un cadre budgétaire qui reste contraint.

On retiendra, au titre des temps forts de l'année, la montée en charge des activités avec notamment la relance des ateliers Bienvenue à la Retraite (BAR) organisés à l'attention des

nouveaux retraités et visant à les accompagner dans la période de transition que constitue le passage à la retraite.

10 ateliers ont eu lieu dans 10 communes réparties sur l'ensemble du territoire et ont concerné 125 participants. Ces rencontres sont très appréciées des nouveaux retraités qui recueillent des conseils et des outils pour aborder cette étape avec sérénité.

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

200 000€ : c'est le montant des dépenses de cet exercice. Il correspond au financement de deux résidences pour seniors autonomes réalisées dans les communes de Port-Louis et

Petit- Bourg.

Il s'agit de deux opérations de construction de logements adaptés au vieillissement de leurs occupants.



Focus
sur :

La fracture numérique, enjeu majeur pour l'Action Sociale Retraite

Notre contexte, bien connu, est caractérisé par des difficultés découlant du vieillissement de la population. Il nous a conduit à prendre en considération les enjeux liés à l'utilisation des nouvelles technologies, à la nécessité de favoriser l'inclusion numérique des seniors, à faciliter leurs démarches et leur accès à l'information ; ceci pour améliorer leur qualité de vie, enrichir le lien social et rompre leur isolement. C'est l'objectif visé par l'appel à projets 2018 lancé par la CGSS « le numérique moteur d'inclusion ». Il consiste à soutenir, sur l'ensemble du territoire, l'émergence d'initiatives visant à mettre le numérique au service du « Bien vieillir ».

3 questions à

MAÏKA MATHURINE, CONSEILLÈRE TECHNIQUE ACTION SOCIALE RETRAITE :



1. EN QUOI LA « FRACTURE NUMÉRIQUE » IMPACTE-T-ELLE VOTRE SERVICE ?

Les retraités autonomes étant le public cible de l'action sociale retraite, nous travaillons sur la mise en place d'ateliers informatiques. Cette action s'inscrit dans l'offre globale de prévention de la perte d'autonomie. Nous avons ainsi défini un cahier des charges pour les porteurs de projets chargés de ces ateliers, qui fixe le format, les modalités d'accompagnement et de financement de la CGSS, et le contenu à savoir : inciter à l'utilisation des sites de la sphère sociale comme www.pourbienvieillir.fr, www.lassurance-retraite.fr, www.ameli.fr... Et selon les profils et besoins des participants : www.regimeagricole971.fr, par exemple.

2. COMMENT VOUS MOBILISEZ-VOUS POUR PROMOTIONNER CE SERVICE ?

Notre offre de services inter régimes s'adresse aux retraités autonomes. Elle s'articule autour de trois grands axes :

- l'information et le conseil pour bien vivre sa retraite et maintenir son autonomie,
- les actions et ateliers collectifs de prévention abordant l'ensemble des dimensions du « Bien Vieillir », dont le numérique,
- les aides individuelles par le biais d'une offre attentionnée pour les retraités fragilisés autour du « bien vivre chez soi », favorisant le maintien à domicile.

Nous lançons des appels à projets et exploitons les demandes spontanées de subventions qui nous parviennent. Concernant le numérique, les financements ont été attribués en 2018 à 13 porteurs de projets, pour un montant total de 106 000€.

3. QUELLE EST LA SENSIBILITÉ DES PER- SONNES ÂGÉES AUX ACTIONS QUE VOUS LEUR PROPOSEZ ?

Initiés en 2017 grâce à une subvention accordée à une association, les ateliers numériques ont tout de suite séduit car ils répondent à un besoin clairement exprimé par les seniors. Si pour des thématiques comme la prévention des chutes, nous rencontrons des difficultés à mobiliser les retraités, l'atelier numérique a accueilli 202 personnes, dès la première édition, au lieu des 100 personnes attendues dans 10 communes de Guadeloupe. Les groupes de 10 à 15 personnes favorisent les échanges et l'acquisition des bonnes pratiques. Face à l'engouement des participants, nous avons renouvelé l'opération en 2018, et bientôt 2019, à travers l'appel à projet « Informatique, seniors et services en ligne ».



GÉRER LA PROTECTION SOCIALE DES NON- SALARIÉS 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).

Ces missions sont assurées au sein de la CGSS par la Direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA). Cette dernière gère donc notamment pour la population concernée : l'affiliation, l'encaissement des cotisations, le versement des prestations maladie 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).

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

2018 a, pour le régime agricole aussi, été marqué par une accentuation de la transition vers le numérique, au sein d'une population qui se révèle très connectée.

Quatre axes se dégagent :

La progression du numérique

■ Préparation du Prélèvement à la Source (PAS) sur les revenus de remplacement du Régime agricole, en vue du démarrage le 1er janvier 2019. En perspective, sur le volet Retraite, ce sont environ 400 pensions imposables qui sont potentiellement concernées.

■ Mise en place d'un nouvel outil de gestion de la Relation Client (ARSENE), en vue d'améliorer la gestion des demandes des assurés au moyen notamment, d'une optimisation de la relation Front Office

- Back Office d'une part et d'un enrichissement de l'historique des contacts, d'autre part.

■ Installation de nouveaux outils numériques, destinés à simplifier les démarches des assurés (postes en libre-service, borne de mise à jour Vitale en accès autonome, ...), en particulier au nouvel accueil « GOPAL ».

■ Progression de 36,6 % sur l'année du nombre d'adhérents disposant d'un espace personnel MSA en ligne, grâce notamment à l'animation de nombreuses sessions d'utilisation des téléservices.

■ Baisse globale de fréquentation des accueils physiques (- 6,67% sur l'ensemble du territoire), y compris sur Marie-Galante, zone rurale par excellence (-2%).

L'amélioration du service rendu aux adhérents

■ Déménagement de l'accueil du Régime Agricole qui a quitté l'ancien siège pour un nouvel espace situé à la ZAC de Providence, dans un immeuble dénommé GOPAL. Ce nouvel aménagement a permis d'améliorer sensiblement la qualité de l'accueil de ce public (nouveaux outils numériques destinés à simplifier les démarches des assurés, accès facilité aux personnes à mobilité réduite, ...)

■ Effort de formation collective du personnel sur plusieurs sessions dans le cadre d'un partenariat avec la Caisse de MSA du Poitou, inscrit dans le dispositif Forcenor.

La modernisation du pilotage de la direction

■ Déploiement et montée en charge du nouvel outil de gestion des actions de contrôle interne (OGRE)

■ Renforcement du management de la cellule Assujettissement Contrôle

■ Poursuite d'une amélioration sensible du taux de validation des comptes (progression de 6,4 points entre les deux exercices, avec un taux de 83% en 2018).

Un traitement attentionné des situations de fragilité

■ Augmentation de l'ordre de 10% du nombre de bénéficiaires de la CMU-C et de l'ACS

■ Prise en charge de 206 personnes par l'assistante sociale, dédiée au régime agricole, au titre de la Santé, pour un montant cumulé de 50 193,56 euros

■ Financement d'actions d'amélioration de l'habitat et d'octroi d'aide-ménagère, au titre de l'Action Sociale Vieillesse du Régime Agricole, pour un total de 60 880,02 euros

■ Montée en charge de l'accueil sur rdv, à travers la progression des rdv traditionnels (gestion des dossiers complexes) et des « rendez-vous Prestations » (ciblés sur une étude globale des droits pour les assurés les plus vulnérables repérés par les agents d'accueil ou l'assistante sociale).

LES ACTIVITÉS MÉTIER

AFFILIER LES EXPLOITANTS AGRICOLES ET ENCAISSER LES COTISATIONS

La diminution tendancielle du nombre d'exploitants agricoles dans le département, déjà constatée les années précédentes, se vérifie également en 2018.

Ainsi, le nombre de chefs d'exploitations diminue de 25 adhérents.

Pour autant, le nombre de demandes d'immatriculation est en hausse sur l'année (327 en 2018 au lieu de 253, en 2017, soit une augmentation de 16,39%), ce qui traduit d'une part, une restructuration des exploitations, et d'autre part, la pluriactivité.

En effet, des exploitations moins nombreuses, mais de plus grande surface, a priori plus facilement rentables, prennent la place des

petites parcelles antérieures, au fur et à mesure des cessations d'activité.

En outre, beaucoup de nouveaux inscrits sont pluriactifs. Ceux qui tirent une part majeure de leurs revenus dans des activités non agricoles, relèvent à titre principal, d'autres régimes.

Sur le volet des cotisations, le montant total émis (exonéré et non exonéré) est dès lors en diminution (6 778 257,08 € par rapport au montant de 6 917 703,36 € en 2017) soit de 2,02%.

Sur ce total, 44% (soit 2 985 014,50 euros) sont pris en charge par l'Etat au titre du dispositif d'exonération dont bénéficient les cotisants mettant en valeur moins de 40 hectares pondérés ; ce montant est en baisse de 6,3% par rapport à 2017.

Le montant des cotisations à la charge de l'adhérent apparaît supérieur cette année



(3 793 242,58 euros contre 3 730 061,39 euros l'an dernier). Cette situation est surtout liée à une augmentation du taux de la cotisation de Retraite Complémentaire (RCO).

Le taux de couverture au 31/12/2018, enfin, s'améliore de plus de 16 points par rapport à la situation au 31/12/2017, principalement en raison d'un appel définitif de cotisation plus précoce et d'une meilleure dynamique de recouvrement, et en l'absence cette année de phénomène de calamité agricole.

SERVIR LES PRESTATIONS RETRAITE, MALADIE ET AT

Contrairement à l'an passé où l'on avait constaté une légère augmentation de la population protégée en Santé (+ 2%), le nombre de bénéficiaire décroît de 2,6% en 2018 (9 630 assurés contre 9 884 en 2017).

Les dépenses liées au paiement des prestations

légales Maladie, Maternité, CMU sont demeurées quasiment stables entre les deux derniers exercices (35 355 356,67 € en 2017 et 35 452 878,48 € en 2018, soit + 0,28%), alors qu'elles avaient augmenté de 2% entre 2016 et 2017.

La tendance est différente en matière de paiement des prestations de Retraite, puisque le montant total versé en 2018 décroît de 2,24% par rapport à 2017, (45 923 458,82 € contre 46 973 980, 60 €), confirmant la tendance d'évolution négative déjà constatée entre 2016 et 2017 (-3,34%).

Cette diminution de 2018 s'explique en partie par la baisse du nombre d'assurés bénéficiant d'un avantage du Régime Agricole (9 705 en 2017 au lieu de 9 485 en 2018, soit une variation de 220 assurés cette année).

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

En 2018, 12 546 adhérents du Régime Agricole ont été reçus dans les accueils de la DMSA. Les flux principaux concernent l'accueil de Pointe-à-Pitre (ancien siège de la CGSS) pour 86% et celui de l'île de Marie-Galante (permanences 2 jours par mois) pour 6,5% (en diminution de 2 points par rapport à l'année précédente).

Par ailleurs, 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 avec l'ensemble des partenaires concernés, 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)...

LES ACTIVITÉS DE MAÎTRISE

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

L'activité de Contrôle Interne au sein du Régime Agricole s'est structurée durant l'année 2018 autour du nouvel outil de gestion OGRE (Outil de Gestion des ACI, Requêtes et Etats), mis en exploitation au mois de janvier.

Le taux de validation brut des ACI (Actions de Contrôle Interne) est ainsi passé de 8,3% en 2017 à 87,74% en 2018, avec une mise à jour continue de l'outil tout au long de l'année (3 versions mises en œuvre en 2018).

Une cartographie des risques et procédures de Contrôle Interne a également été élaborée, conformément aux consignes de la Caisse Centrale. Cette action a nécessité la réalisation en amont d'une formation des différents acteurs, ordonnateurs et comptables, assurée au mois de juin 2018 par un expert national.

Un important travail 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, une mise à plat complète de la gestion des habilitations du Régime Agricole a été réalisée.

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

Ce secteur est celui qui témoigne le mieux du virage numérique du monde agricole local.

Au total, ce sont 35 859 documents qui ont été reçus et traités en 2018, par le Régime Agricole. Ce chiffre est en diminution de 24 % par rapport à 2017 (27 309), bien au-delà des 2% de baisse des effectifs affiliés.

Sur le champ de l'activité de numérisation / indexation, la tendance est la même, puisque l'on relève une diminution des volumes traités entre 2017 et 2018, de l'ordre de 19%.

Chiffres clés

5 484 exploitants agricoles

483 contrôles externes réalisés au titre de l'assujettissement

6 778 257,08 € de cotisations émises

3 793 242,58 € de cotisations appelées (non payées par l'Etat au titre de l'exonération)

2 985 014,50 € de cotisations exonérées

9 630 personnes protégées au titre de la Santé

35 577 828,19 € de prestations santé versées

1650 bénéficiaires de la CMU-C / ACS

2 298 849,72 € de cotisations et majorations encaissées au 31/12

43 827 745,78 € de prestations Vieillesse versées (retraite de base)

2 095 713,04 € de prestations Retraite Complémentaire (RCO) versées

12 546 personnes reçues dans les points d'accueil

206 personnes accompagnées par le Service social

+ 36,6 % c'est l'évolution sur l'année du nombre d'utilisateurs des services en ligne

98,28 % c'est la proportion des Feuilles de Soins Electroniques (FSE) par rapport au volume total de feuilles de soins



Focus sur :

l'Assemblée Générale de la DMSA à Marie-Galante

L'ensemble du personnel de la Direction du Régime Agricole ainsi que les partenaires issus des services transverses (informatique, agence comptable, action sociale) se sont retrouvés à Marie Galante pour une journée placée sous le thème du partage et de la coopération autour d'une dynamique de cohésion et d'efficacité.

Une journée animée, vivante et enrichie par la conférence d'un spécialiste sur le sujet sensible de la Chlordécone.



ACCOMPAGNER ET PRÉVENIR LA SANTÉ AU TRAVAIL

La CGSS gère les risques professionnels pour la santé au travail selon deux axes :

- la prévention
- la détermination de la cotisation due par chaque entreprise selon les risques statistiques ou avérés dans chaque entreprise en vue de l'indemnisation des victimes, appelée tarification.

Des objectifs nationaux sont fixés dans ces domaines au travers de deux Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) signés respectivement par l'Etat et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (COG Accident du Travail et Maladies Professionnelles) et entre l'Etat et la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole (COG MSA). Ces COG sont déclinées en Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) qui définissent les axes et leviers pour agir et précisent les moyens dont dispose chaque organisme local.

19 personnes assurent cette activité.

BILAN 2018

FAITS MARQUANTS

Dans ce secteur aussi, l'actualité a tourné autour de la numérisation de l'activité, de la digitalisation de la relation avec le public, des CPG et de la cohésion du personnel :

■ Signature de la nouvelle COG AT-MP en septembre 2018 avec 3 axes :

Axe 1 : Développer l'accompagnement des différents publics de la branche

AT/MP et renforcer la relation de service

Axe 2 : Maîtriser les risques pour assurer l'équilibre de la branche

Axe 3 : Mieux piloter les leviers pour agir et gagner en efficience

■ Mise en ligne du site internet de la DRPPS preventioncgss971.fr et présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter) en janvier 2018

■ Assemblée Générale de la DRPPS « ON DOT LORIZON : Ancrage territorial & ouverture numérique » au Fort Fleur d'Épée le 31 mai 2018

■ Installation d'une nouvelle commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles issue du nouveau Conseil d'Administration.

■ Taux de réussite du CPG AT-MP 2018 : 85, 2% en 2018 soit 500/550 points pour la prévention et 310 /400 pour la Tarification – (taux de réussite en 2017: 87,3%)

L'ACTIVITÉ DE PRÉVENTION

Elle 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.

Les actions collectives en direction des entreprises/des partenaires

- Animation de deux ateliers informatifs sur « le mal de dos » dans les collectivités - 24 et 31 janvier 2018
- Accueil et sensibilisation des enseignants Prévention Sécurité et Environnement de l'Education Nationale - les 20 et 21 février 2018
- Formation : Contention et manipulation de bovins - du 19 au 22 février 2018
- Conférence à destination des Transporteurs Routiers de Marchandise au CWTC - 28 février 2018.
- Restitution de l'action collective sur les Services à la Personne menée avec L'ARACT - 18 avril 2018
- Bilan de la formation BTP Intérim avec les 6 agences d'emploi partenaires
- Intervention au salon du développement durable sur l'intérêt des plans de déplacements interentreprises - 18 mai 2018
- Séminaire Innover pour Améliorer la Qualité de Vie au Travail - le 14 juin 2018
- Campagne BTP intitulée « BOOSTE TA PREVENTION » les 27 et 28 septembre 2018
- Matinée employeur : Prévenir les lombalgies - 7 décembre 2018



Les principaux leviers utilisés sont la formation, les visites en entreprise et les incitations financières.

8 sessions de formation aux entreprises ont été organisées en 2018, sur :

- Les compétences de base en Prévention
- L'évaluation des risques professionnels
- La formation des intérimaires du BTP
- L'outil SEIRICH (risque chimique)
- La sensibilisation à la Conception des Lieux et Situations de Travail et éclairage.

Elles ont réuni 114 participants au cours de 8 sessions de formation.



Perchloroéthylène



Fumées
de soudage



Émissions
de moteur Diesel



Styène

Les campagnes de mesures

La CGSS organise des séances de mesure des nuisances physiques et chimiques en milieu professionnel.

4 campagnes de mesures ont été menées en 2018 sur les risques :

- Physiques (mesures de bruit, ventilation et aspiration, ambiance thermique et vibration)
- Chimiques (mesures de poussières, de gaz et solvants)

Les incitations financières

Des subventions sont octroyées et des pénalités sont données pour prévenir les nuisances en milieu professionnel.

189 932 euros ont été versés, 159 862 au titre des contrats de prévention, 30 010 au titre des aides financières simplifiées

11 injonctions ont à l'inverse été prononcées.

Les Accidents du Travail et Maladies Professionnelles

La CRRMP (Commission Régionale de Reconnaissance des Maladies Professionnelles) s'est réunie deux fois en 2018.

- La Tarification des accidents du travail et maladie professionnelle
Elle consiste à déterminer le classement de l'entreprise en fonction de sa branche professionnelle et à lui notifier son taux de cotisation AT-MP.

La tarification 2018

Chiffres
clés

Comptes
employeurs actifs
au 1er janvier :
14 944

Taux notifiés dans
l'exercice : 17 748

Créations
d'établissements : 2052

Création d'assurés
volontaires au risque AT/
MP : 46

DADS reportées : 12
971

Liasses EDI-CFE
traitées : 3993

Enquêtes Tarification
réalisées : 132

LA PREVENTION DE LA SANTE SOCIALE

MISSION

Elle regroupe les activités suivantes ; l'action sanitaire et sociale, le service social, l'Education pour la santé, la gestion des fonds et les transferts sanitaires.

BILAN 2018

FAITS MARQUANTS

- Signature de la COG 2018-2022 avec la formalisation du projet stratégique « Agir Ensemble 2022 » visant à identifier notamment les leviers de transformation et de performance mobilisables face aux nouveaux défis de l'accompagnement des assurés.
- Intérêt accordé aux spécificités des territoires d'Outre-mer au niveau de la stratégie nationale de santé 2018-2022 notamment pour ce qui est de « structurer et prioriser les transferts et évacuations

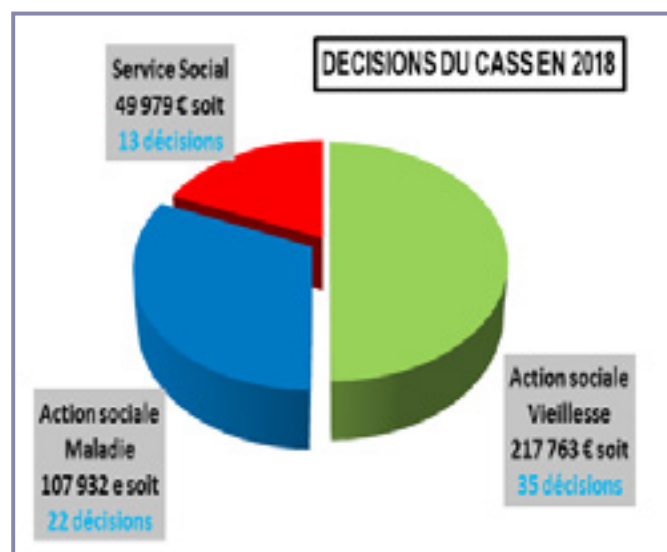
sanitaires au sein de ces territoires et avec l'Hexagone ».

- Installation du nouveau Comité d'Action Sanitaire et Sociale le 9 avril 2018.
- Déploiement du Référentiel National de Processus sur les interventions du service social
- Suites de l'Incendie du Centre Hospitalier Universitaire et son impact sur les transferts sanitaires et l'hébergement social.

CHIFFRE CLÉS DE L'ACTIVITÉ

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (ASS)

- INSTALLATION du nouveau CASS et nomination du Président le 09/04/2018,
- FORMATION des membres du CASS
- AUGMENTATION de 32% de la dotation paramétrique
- 2 PROJETS INNOVANTS :
 - AFTC avec l'organisation d'une offre sanitaire « habitat inclusif » pour cérébro lésés
 - AGSPH avec le recyclothèque et positionnement du CASS sur une étude de faisabilité.



Le CASS a tenu 11 réunions en 2018.

Au titre de l'année 2018, le montant des subventions accordées aux associations s'est élevé à 117 931,97 € (en augmentation de 34 % par rapport à 2017).

LA GESTION DES FONDS

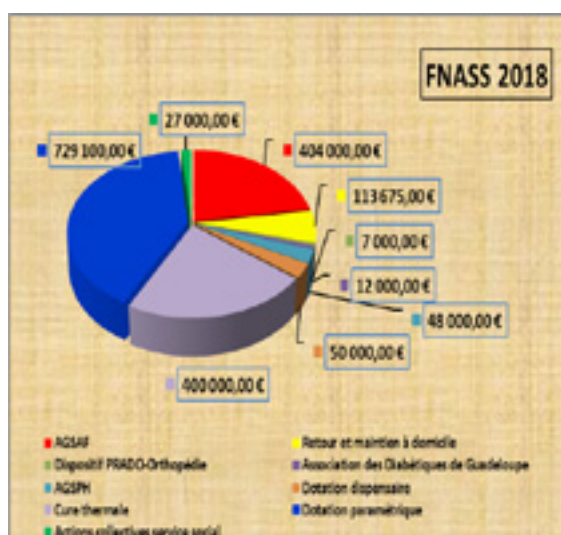
La cellule gestion des fonds assure le suivi des budgets suivants : Fonds National d'Action Sanitaire et Sociale (FNASS), le Fonds National de Prévention d'Education et d'Information Sanitaire (FNPEIS) et le Fonds d'Actions Conventionnelles (FAC).

DOTATIONS ATTRIBUEES EN 2018, AU TITRE DU FNASS, FNPEIS, FNPEISA

FNASS- (FONDS NATIONAL D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE)

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

FNASS	DOTATIONS 2017	DOTATIONS 2018	%
AGSAF	404 000,00 €	404 000,00 €	0%
Retour et maintien à domicile – Aide aux malades (dont VIH)	42 000,00 €	26 125,00 €	-38%
Retour et maintien à domicile – Aide aux malades et sortie d'hospitalisation	10 000,00 €	10 000,00 €	0%
Dispositif PRADO-Orthopédie	3 000,00 €	7 000,00 €	133%
Association des Diabétiques de Guadeloupe	15 000,00 €	12 000,00 €	-20%
AGSPH	48 000,00 €	48 000,00 €	0%
Dotation dispensaire	50 000,00 €	50 000,00 €	0%
Cure thermique	514 631,00 €	400 000,00 €	-22%
Dotation paramétrique (subventions aux associations- prestations supplémentaires –Aides financières –Ouragan IRMA en 2017)	1 051 705,00 €	729 100,00 €	-31%
Retour et maintien à domicile-Aide aux handicapés	43 931,00 €	42 550,00 €	-3%
Retour et maintien à domicile-Aide aux malades en phase terminale	36 000,00 €	35 000,00 €	-3%
Accompagnement des actions collectives PLAN PAPA	24 000,00 €	27 000,00 €	13%
TOTAL	2 242 267,00 €	1 790 775,00 €	-20%



Prestations Supplémentaires et Aides Financières Individuelles en 2018

CATEGORIES	NOMBRE DE DOSSIERS PAYES	MONTANT 2018	EVOL 2018/2017
Prestations Supplémentaires	229	135 968,12 €	28,64%
Aides Financières Exceptionnelles	600	485 199,96 €	30,08%
Aides Financières à la Réinsertion	10	42 550,00 €	-3,14%
TOTAL DES DOSSIERS PAYES	839	663 718,08 €	27,00%

Rejets CAU*	P.S	1	4		
	A.F.E	3			
	Aide à la Réinsertion	0			
Dossiers classés sans suite			0		
Retour dossiers autres caisses			0		
TOTAL DOSSIERS RECUS			843		

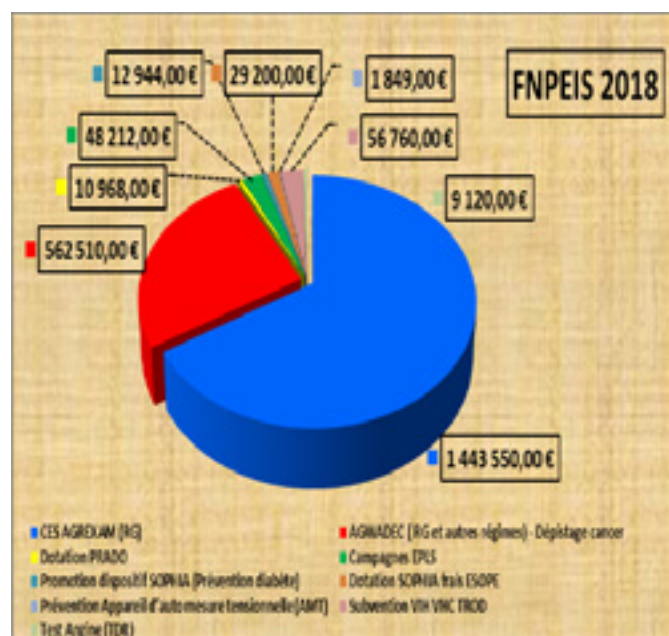
Source : COPERNIC (cellule budget)

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

FNPEIS (FONDS NATIONAL DE PRÉVENTION D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION SANITAIRE) DÉDIÉ AUX ACTIONS DE PRÉVENTION EN SANTÉ PUBLIQUE

OBJECTIF : Financer des actions de préventions fléchées au niveau national selon des thématiques pré-identifiées

FNPEIS	DOTATIONS 2017	DOTATIONS 2018	%
AGREXAM Centre d'examen de santé (RG)	1 800 000,00 €	1 443 550,00 €	-19,80%
AGWADEC (RG ET AUTRES REGIMES) - Dépistage cancer	523 100,00 €	562 510,00 €	7,53%
Dotation Prado Actions Locales	700,00 €	5 560,00 €	694,29%
Dotation Prado Insuffisants cardiaques rémunération des infirmiers	100,00 €		-100,00%
Dotation Prado Maternité rémunération sages-femmes	700,00 €	5 408,00 €	672,57%
Dotation Prado Rémunération des masseurs kinésithérapeutes libéraux	700,00 €		-100,00%
Budget EPLS (Dotation bucco-dentaire Action d'accompagnement EBD)	4 048,00 €	4 048,00 €	0,00%
Budget EPLS (Annonce et insertion dotation VAG)	15 000,00 €	15 000,00 €	0,00%
Budget EPLS (Actions locales suivi et accompagnement de la femme enceinte et du jeune enfant)	11 100,00 €	7 304,00 €	-34,20%
Budget EPLS (Campagne d'hygiène bucco-dentaire)	3 900,00 €	7 100,00 €	82,05%
Promotion dispositif SOPHIA (Prévention diabète)	23 300,00 €	12 944,00 €	-44,45%
Dotation SOPHIA frais ESOPE	28 000,00 €	29 200,00 €	4,29%
Autres actions individuelles de prévention Appareil d'auto mesure tensionnelle	100,00 €	1 849,00 €	1749,00%
Subvention VIH VHC TROD	66 360,00 €	56 760,00 €	-14,47%
Test Angine	8 900,00 €	9 120,00 €	2,47%
Dotation DEPAKINE	359,00 €		-100,00%
Prévention EBD du CHU pour les détenus	30 358,00 €		-100,00%
Prévention nutritionnelle	14 760,00 €	14 760,00 €	0,00%
Dépistage col de l'utérus frais ESOPE	14 140,00 €		-100,00%
TOTAL	2 545 625,00 €	2 175 113,00 €	-14,55%



COMMENTAIRE :

L'essentiel des financements 2018 au titre du FNPEIS relève de la dotation accordée à un centre d'examen de santé (1 443 500 €) et au dépistage organisé des cancers gérés (562 510 €).

Les services en santé et frais annexes (PRADO, Santé active et SOPHIA) mobilisent 53 112,00 € soit une diminution de 12% en raison du non financement des actions en santé active.

FNPEISA - RÉGIME AGRICOLE A VOCATION DE FINANCER LES ACTIONS DE PRÉVENTION

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS 2017	DOTATIONS 2018	EVOL %
Centre d'examen de santé - Agrexam (RA)	24 000,00 €	24 000,00 €	0,00%
Instantanés santé : consultation médecin généraliste - forfait dématérialisation	200,00 €		-100,00%
Agwadec (RA) - Dépistage cancer	26 216,00 €	36 796,00 €	40,36%
Sensibilisation aux dépistages organisés des cancers	2 000,00 €		-100,00%
Feuilles de soins électroniques cancer colo-rectal		3 000,00 €	
Conférence débats seniors soyer - Acteurs de votre santé		750,00 €	
Convention bucco-dentaire	2 600,00 €	3 000,00 €	15,38%
Accompagnement du dispositif MT dents pour les jeunes non consommateurs		1 000,00 €	
Vaccination ROR	100,00 €	1 000,00 €	900,00%
Vaccination Anti grippale	6 900,00 €	4 000,00 €	-42,03%
Actions d'initiative locale plan dentaire institutionnel des personnes de 60 ans	500,00 €	200,00 €	-60,00%
Actions d'initiative locale plan dentaire institutionnel des personnes de 65 ans		200,00 €	
Actions d'initiative locale plan dentaire institutionnel des enfants de 3 ans	100,00 €		-100,00%
TOTAL	62 616,00 €	73 946,00 €	18,09%

FAC -FONDS D'ACTIONS CONVENTIONNELLES

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS 2017	DOTATIONS 2018	%
FSE – télé services – Dotation SCOR	2 152 032,00 €	1 098 406,00 €	-49%
TOTAL	2 152 032,00 €	1 098 406,00 €	-49%

Les quatre enveloppes, FNASS, FNPEIS / FNPEISA et FAC s'élèvent à 5 138 240,00 €

ACTIVITÉS DU SERVICE SOCIAL



ASSISTANTES DE SERVICE SOCIAL	SECTEURS
CENEA Katheria	Saint-Martin
COUVEL Claude	Bailif, Bouillante, Vieux-Habitants, Pointe-Noire
GRANETSON-LOSY Gladys	Port-Louis, Petit-Canal, Anse-Bertrand, Morne-à-l'Eau
MENAGE Gilberte	Sainte-Rose, Lamentin, Deshaies
GRIZELIN-BELLOTTE Gerty	Bois-Mahault
MARIE Audrey	Almyras canton 1, Sainte-Anne
Agent X	Moule, Saint-François, Désirade
MEZENCE Michèle	Petit-Bourg, Marie-Galante
BESSARD Esther	Bois-Terre, Les Saintes, Vieux-Fort, St-Clément, Gouyave
RECHARD-MARGUERITE Monique	Trois-Rivières, Capoterre, Sgoyve
LESO Lina	Pointe-à-Pitre, Gosier
PONCEAU Monique	Almyras cantons 2 et 3

Le Service Social de la CGSS Guadeloupe est un service social spécialisé dont l'activité s'inscrit dans les politiques sociales et les orientations définies par les branches maladie et retraite de la Sécurité Sociale.

Il intervient auprès d'un public d'assurés sociaux du régime général et leurs ayants-droits.

Le service social promeut une offre de service attentionnée envers les plus fragilisés et dans trois domaines d'intervention :

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

L'ACCOMPAGNEMENT : QUELQUES DONNEES CHIFFREES

OBJET	ACTEURS	RESULTATS 2018
ACCUEIL DU PUBLIC	SECRETARIAT MEDICO-SOCIAL	Du 01/01/2018 au 31/12/2018 • Accueil physique secrétariat TERRITOIRE 1 (Basse-Terre) : 318 assurés rencontrés • Accueil physique secrétariat TERRITOIRE 2 (Grande-Terre) : 333 assurés rencontrés • MDPH : 47 notifications – traitement de dossiers départs en reclassement professionnels réalisés
ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS	ASSISTANTES SOCIALES	Du 01/03/2018 au 31/12/2018 • Nombre d'accompagnements sociaux en cours: 441 • Nombre de dossiers en Informations Conseil : 100 • Nombre d'entretiens réalisés de visu (à domicile, autre lieu et sur point d'accueil): 921 • Nombre d'entretiens téléphonique : 2 037
ACCOMPAGNEMENTS COLLECTIFS	ASSISTANTES SOCIALES / SECRETAIRES MEDICO SOCIALES / ACTEURS TERRAINS	8 projets répartis de la manière suivante : • Assurés en arrêt maladie (IJ+90 jours) : 2 séances • Assurés en arrêt maladie (IJ+60 jours) : recherche de critères adaptés à la réalité locale Guadeloupe • Accompagnement au passage en invalidité : 8 réunions d'informations • 2 Parcours Prévention Santé : « Ma santé en première ligne » avec le CCAS de Basse-Terre et « libérez-vous du surpoids » avec l'association

LES TRANSFERTS SANITAIRES

Les transferts sanitaires sont gérés par 5 agents CDI. Ils consistent à gérer les transferts assurés sociaux et / ou leurs ayants droit vers les établissements de soins des, vers les M.E.C.S. (Maisons d'Enfants à Caractère Sanitaire) des jeunes curistes de 6 ans à 16 ans et organise également les retours en famille des mineurs handicapés durant les vacances scolaires.

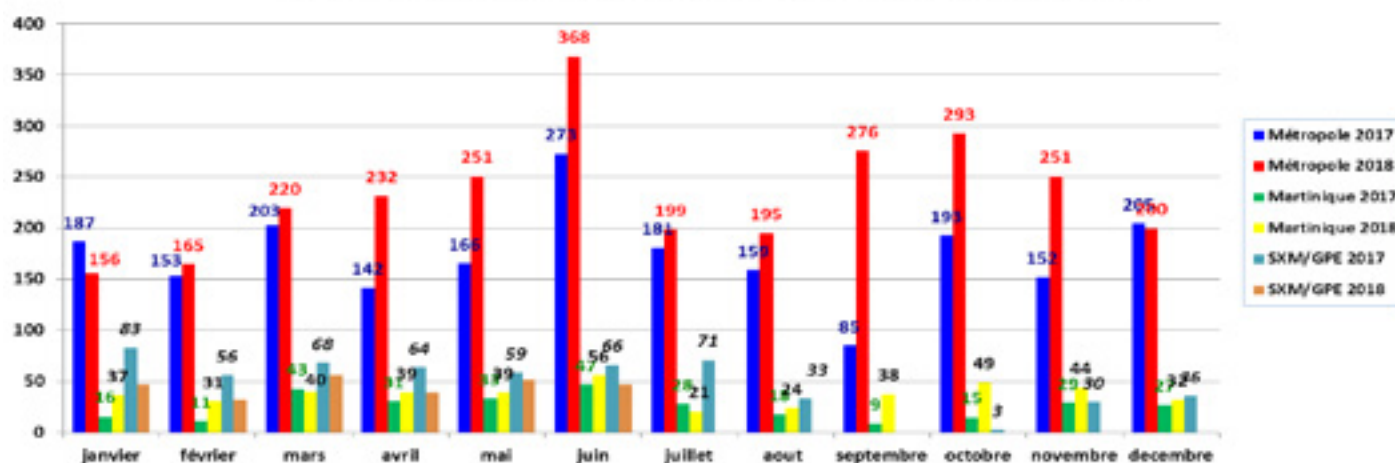
Nombre de transferts	ANNEE 2013	ANNEE 2014	ANNEE 2015	ANNEE 2016	ANNEE 2017	ANNEE 2018
	2 364	2 222	2 886	2 753	2 406	3 256*

Ces données ne comptabilisent pas les transferts de Saint-Martin vers la Guadeloupe (allers/retours).

450 transferts vers le plateau technique de la Martinique .

Le graphique ci-dessous inclut ces transferts sanitaires et montre les évolutions sur deux ans selon les destinations recensées.

EVOLUTION DU NOMBRE DE TRANSFERTS SANITAIRES REALISES DE 2017 au 31/12/2018



L'évolution des transferts sanitaires s'explique principalement par l'incendie du CHU.

Le Fonds National de l'Action Sanitaire et Social (FNASS) est parfois mobilisé pour la prise en charge financière de certaines prestations extra légales après évaluation sociale. En 2018, les prestations extralégales suivantes ont été versées dans ce cadre.

En 2018 :

- 600 aides financières exceptionnelles ont été versées pour 485 199,96€
- 229 Prestations supplémentaires ont été versées pour 135 968,12€.

L'EDUCATION POUR LA SANTE

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

L'année 2018 a été l'occasion de renouveler les actions du programme national de prévention et de concevoir des actions locales en réponse à des problématiques de santé publiques identifiées.

LES ACTIONS DE PREVENTIONS NATIONALES ET LOCALES



« VACCINATION ANTIGRIPPALE »

Pour la campagne 2018, 86 539 assurés guadeloupéens sont invités à se faire vacciner autour du thème « Ne laissons pas la Grippe nous gâcher les fêtes de fin d'année » soit 6% de plus que l'année précédente.

Les personnes âgées de 65 et + ont été moins nombreux à se faire vacciner cette année 14 288 contre 15 700 en 2017 (9% de moins).

244 spots télé ont été diffusés pour le grand public

HYGIENE BUCCO DENTAIRE

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

	Sensibilisés	Dépistés	Refus dépistage par les parents
LA BOUCAN	22	15	7
CADET (Morne Zizi)	30	26	4
MORNE-ROUGE	18	16	2
BIS	16	13	3
TOTAL	86	70	16

■ 4 classes placées en ZEP ont été sensibilisées et dépistées sur place par les chirurgiens-dentistes du Centre d'Hygiène Bucco-Dentaire (CHBD)

■ 100% des élèves sensibilisés

■ 81% dépistés

■ Sur les 70 élèves dépistés :

23 sont en besoin de soins. Ils feront l'objet de relances par l'EPLS et le dentiste-conseil pour la réalisation des soins diagnostiqués par le CHBD.

67% présentent un état bucco-dentaire satisfaisant.

TRANCHES D'AGES	Invités à l'EBD	EBD réalisé	%
6 ans	4607	2 027	44%
9 ans	5 209	1 705	32.8%
12 ans	5 373	1682	31.3%
15 ans	5741	1424	24.8%
18 ans	3272	778	23.8%
TOTAL	24 303	7 616	31.3%

■ Les examens pour les enfants de 6 ans sont en progression en raison notamment des partenariats noués avec l'éducation nationale et le CHBD.

■ 6 actions ont été menées dans des maternelles qui ont touché 199 enfants

■ On constate que, au fur et à mesure de l'avancée en âge, le taux de réalisation de l'examen va en diminuant.

ATELIERS FEMMES ENCEINTES

De Mai à Juillet 2018

4 ateliers collectifs ont été organisés au sein de la Communauté d'Agglo Riviera du Levant et Pointe-à-Pitre :

MOBILISATION DES FEMMES INVITEES		
COMMUNES	Femmes invitées	PARTICIPANTES
Saint-François	33	9
Sainte-Anne	38	17
Gosier	40	11
Pointe-à-Pitre	24	13
TOTAL	135	50

TAUX DE
PARTICIPATION
37%

Les participantes ont été mobilisées par carton d'invitations personnalisées, par sms, mails et phoning.

LES THEMATIQUES ABORDEES

■ Conseils en matière de Prévention (tabac, alcool, alimentation, activité physique, santé de l'enfant, ...)

■ Informations sur le déroulement et le suivi de la grossesse, les examens obligatoires, les examens pré et postnataux

■ Informations sur les Droits et Démarches (accès aux droits, IJ, congé maternité, congé paternité, rattachement de l'enfant, la complémentaire santé,...)

■ Informations sur les aides de la Caf (allocations, mode des gardes,...)

LES OFFRES EN SANTE

10 ans d'engagement pour permettre aux malades chroniques de mieux vivre avec leur pathologie

DONNEES SUR LA PRÉVENTION DU DIABETE

Nom caisse	Éligibles	Adhérents réels	Taux d'adhésion	Taux de refus
Guadeloupe	27 878	10 335	37.7%	0,85%
Martinique	22 686	8 262	36,42%	1,32%
Guyane	6 144	2 096	34,11%	0,98%
La Réunion	44 133	10 087	22,86%	1,90%
Total national	2 519 459	791 141	31,40%	2,77%



DONNEES SUR LA PRÉVENTION DU ASTHME

Nom caisse	Éligibles	Adhérents réels	Taux d'adhésion	Taux de refus
Guadeloupe	1 808	140	7,74%	0,33%
Martinique	1 438	121	8,41%	0,28%
Guyane	414	30	7,25%	0,00%
La Réunion	8 642	329	3,81%	0,57%
Total National	519 739	71 848	13,82%	2,82%



■ Généralisation du dispositif : janvier 2018 dans l'hexagone
septembre 2018 dans les DOM

■ 140 adhésions en Guadeloupe d'octobre à décembre (soit + de 45 adhésions par mois contre 42 par caisse/mois dans l'hexagone)

sophia	TOTAL			DIABÈTE			ASTHME		
	Inscriptions	Inscriptions publics prioritaires	% prioritaires	Inscriptions	Inscriptions publics prioritaires	% prioritaires	Inscriptions	Inscriptions publics prioritaires	% prioritaires
Total National	74 405	39 414	53,00%	40 965	17 336	42,30%	33 440	22 078	66,00%
Guadeloupe	873	558	63,90%	713	438	61,40%	160	112	70,00%

Au regard des résultats nationaux, le suivi du recrutement des publics prioritaires par pathologie laisse apparaître le également cette même tendance à la hausse.

En Guadeloupe :

■ 61.4% inscrits chez les diabétiques contre 42.3% dans l'hexagone

■ 70% inscrits chez les asthmatiques contre 66%



ENCAISSER LES COTISATIONS ET CONTRÔLER L'ASSIETTE

La CGSS de la Guadeloupe a pour mission d'encaisser les cotisations à l'instar des URSSAF en métropole. Les cotisations servent à financer la protection sociale. Elle est en outre chargée de la collecte pour certains tiers, notamment celle du Fonds National d'Aide au Logement, de la cotisation transport pour les communes, et des contributions personnelles de certaines catégories de cotisants. Elle vérifie les déclarations.

FAITS MARQUANTS

Trois problématiques ont marqué l'année 2018 pour la branche Recouvrement de la CGSS Guadeloupe.

Les conséquences de l'ouragan IRMA à Saint MARTIN

■ A la suite au passage du phénomène climatique le 05 septembre 2017, les organismes de protection sociale, les services de l'Etat (DIECCCTE, DRFIP) et les acteurs locaux (CCI, COM) ont acté le principe de l'organisation d'une coordination de la réponse à apporter aux entreprises afin d'aménager le Recouvrement des cotisations.

Elle s'est mise en place sous la forme d'un Guichet Unique Entreprise (GUE) installé à l'antenne CGSS de Saint-Martin, la CGSS assurant l'hébergement et le pilotage du dispositif sous l'égide de la Responsable de l'antenne.

o Des performances du Recouvrement en baisse en 2018 : Entre 2017 et 2018, les créances restant à recouvrer sur l'exercice courant progressent de 34,9%, ce en raison d'un calendrier des opérations de recouvrement profondément affecté. Les opérations ont été un temps interrompues faute de pouvoir

différencier les cotisants impactés de l'ouragan parmi les 5 839 cotisants de cette collectivité. Elles ont repris à compter de juin 2018.

La négociation et la signature du CPG 2018-2022

■ 2018 a été l'année de renégociation du CPG pour la période 2018-2022

■ Ce fut un temps fort de mobilisation du personnel sur les réflexions autour des résultats passés, des organisations, des attentes et des objectifs possibles.

La poursuite de la modernisation et de la numérisation du Recouvrement

■ Préparation de la mise en œuvre du prélèvement à la source

■ Préparation du transfert du TASS vers le TGI en application de la loi J21

■ Progression de l'adhésion aux offres de service en ligne.

■ Nouveaux équipements de numérisation et de lecture des flux entrants.

LES COMPTES COTISANTS

LabrancheRecouvrementdelaCGSSGuadeloupe assurait la gestion de 80 355 cotisants au 31 décembre 2018, en augmentation de 0,8 % par rapport à 2017:

- 18 824 du régime général
- 30 758 travailleurs indépendants

- 11 871 employeurs de personnel de maison
- 18 382 assurés personnels
- 215 administrations et collectivités territoriales
- 305 : divers

LES COTISATIONS LIQUIDEES ET LES ENCAISSEMENTS

Avec un montant total de 1,372 milliard d'euros, les cotisations liquidées ont augmenté de 5.4% en 2018.

Le taux de restes à recouvrer (à 12 mois) s'établit à 21.4%, en progression de 0.58 points. Plus précisément :

- Le taux des restes à recouvrer du secteur privé (19,2 %), progresse de 4,61 points
- Le taux des restes à recouvrer du secteur public s'élève à 7,4 % à fin décembre 2018, en

baisse de 0.68 points

■ Le taux des restes à recouvrer des Employeurs et Travailleurs Indépendants (ETI) est de 56.0% à fin décembre 2018, en dégradation de 10.64 points.

■ Le taux des restes à recouvrer des Employeurs de Personnel de Maison relevant de la DNS s'établit à 65.6% fin décembre 2018, en diminution de 5,37 points par rapport à décembre 2017.

LES TAXATIONS D'OFFICE EN 2018

La problématique des taxations d'office est particulièrement importante. La non-déclaration conduit à un gonflement artificiel des arriérés souvent sans commune mesure avec les sommes réellement dues. La CGSS doit poursuivre sur ces bases forfaitaires qui représentent 8,6% des cotisations liquidées.

LE TRAITEMENT DES CORRESPONDANCES EN 2018

Flux des affaires et délai par domaines et circuits du 01/01/2018 au 31/12/2018 :

Domaines / Circuits	Stock initial	Entrées	Sorties	Stock Final
1 - Immatriculation et gestion des données administratives	2 073	12 672	9 834	4 911
2 - Gestion des déclarations et affectation des paiements	5 063	21 027	17 331	8 762
3 - Recouvrement amiable et forcé	6 660	17 602	12 107	12 153
4 - Contrôle	51	791	692	150
10 - Pilotage et information	11 092	3 165	1 628	12 629
Récapitulatif	24 939	55 257	41 592	38 605

LE RECOUVREMENT AMIABLE EN 2018

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

Elle a accordé :

- 448 moratoires spécifiques DOM pour un montant de 23 630 589 euros
- 887 moratoires de droit commun pour un montant de 41 910 558 euros.

LES REMISES DE MAJORATIONS DE RETARD

Elles sont de plus en plus automatisées.

Région	Nombre de demandes de remises			Part des automatisées
	Manuelles	Automatisées	Totales	
Guadeloupe	1 680	4 324	6 004	72 %

Nombre de demandes			Part des automatisées
Manuelles	Automatisées	Totales	
414	873	1287	67 %

LES PROCEDURES DE RECOUVREMENT FORCEES

Deux faits marquants :

- 8 343 contraintes ont été transmises aux études d'huissier pour recouvrement forcé.
- Le recouvrement a été de nouveau suspendu au dernier trimestre pour permettre les mises aux normes nécessaires au transfert du TASS vers le TGI.

Les assignations à l'initiative de la branche :

74 cotisants ont été assignés en 2018.

Environ 50 % des procédures engagées aboutissent à l'ouverture d'une procédure collective : redressement judiciaire ou liquidation judiciaire.

LES ADMISSIONS EN NON-VALEUR

La Commission de Recours Amiable a eu à statuer sur 75 dossiers pour un montant total examiné de 6 873 706,65 €.

A noter que la Commission de Recours Amiable de la CGSS a eu à se prononcer, à compter du mois de juin 2018, sur les dossiers de

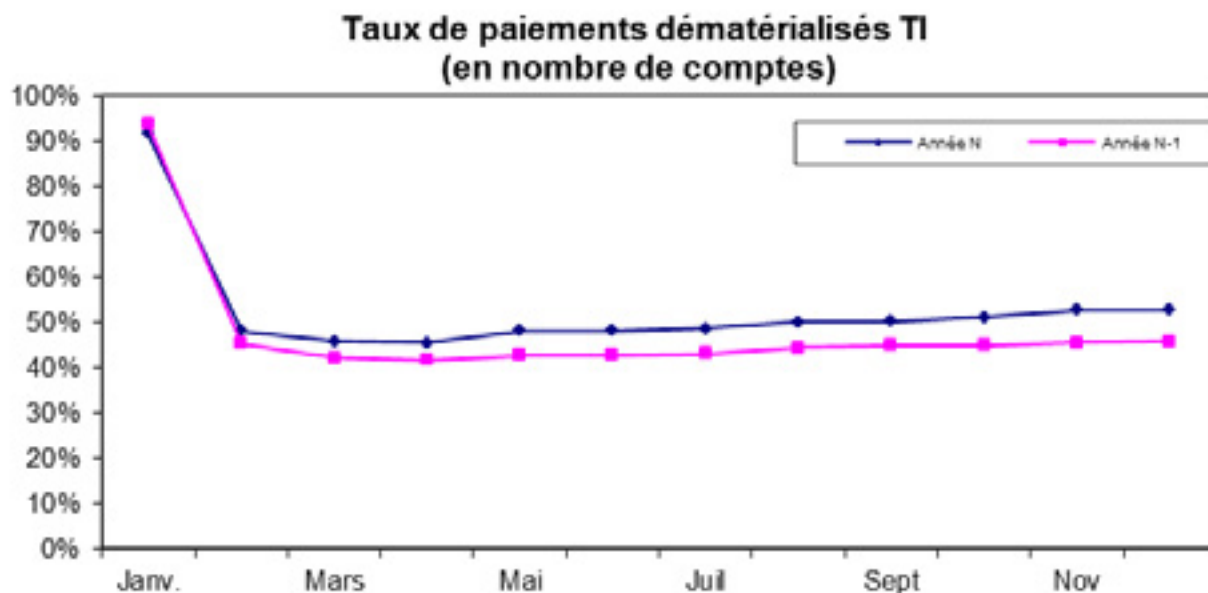
réclamations et les dossiers d'Admission en Non-Valeur des Travailleurs Indépendants, adressées par la Caisse Locale Déléguée pour la Sécurité Sociale Antilles Guyane (SSI), conformément aux dispositions du décret n 2018-174 du 9 mars 2018.

LA RELATION COTISANT

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

Taux de paiements dématérialisés TI (nombre de comptes)

	Janv.	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Année sélectionnée - 2018	91,66%	47,97%	45,72%	45,40%	48,02%	47,98%	48,58%	50,10%	50,22%	51,02%	52,68%	52,75%
Année précédente - 2017	93,73%	45,19%	42,10%	41,56%	42,64%	42,65%	43,07%	44,34%	44,89%	44,79%	45,34%	45,72%
Evolution 2017/2018	-2,07 Pt	+2,78 Pt	+3,62 Pt	+3,84 Pt	+5,38 Pt	+5,33 Pt	+5,51 Pt	+5,76 Pt	+5,33 Pt	+6,23 Pt	+7,34 Pt	+7,03 Pt



Taux de paiements dématérialisés Régime Général, Administrations et Collectivités Territoriales et Employeurs et Travailleurs Indépendants en nombre de de comptes

	Janv.	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Tous cotisants RG, ACT et ETI	86,34%	64,69%	62,92%	63,59%	64,75%	64,74%	65,43%	66,12%	66,57%	67,56%	68,36%	68,60%
Evolution 2017/2018	+5,34 Pt	+4,85 Pt	+5,49 Pt	+4,45 Pt	+5,74 Pt	+5,94 Pt	+4,89 Pt	+5,95 Pt	+6,09 Pt	+6,48 Pt	+7,72 Pt	+7,22 Pt

Les offres de service en ligne (télépaiement, télé déclaration, Dossier du Cotisant en Ligne (DCL) proposées par la branche Recouvrement ont fait l'objet d'opérations de communication ciblées (mailing) au cours l'année 2018. Ces opérations ont permis d'accroître le taux d'utilisateurs des offres de service en ligne (télépaiement, télé déclaration, DCL).

Par ailleurs, le niveau de la déclaration et du paiement en ligne s'est progressivement accru. En effet le taux de télépaiement s'est inscrit à la hausse sur la période 2017 - 2018 (+7,22 pts).

Taux de comptes en paiements dématérialisés TI	Déc
Année 2018	52,75%
Année 2017	45,72%
Année 2016	41,17%
Année 2015	35,54%

Indicateurs à atteindre :

Année 2018	50%
Année 2017	45%
Année 2016	40%
Année 2014	30%



Focus
sur :

le Tese (Titre emploi service entreprise)

La fin d'année 2018 a été marquée par l'arrivée du Tese, consécutive à 2 événements :

. La disparition du Titre de Travail Simplifié au 31/12/2018

. Le PAS (Prélèvement à la Source) obligatoire au 01/01/2019

Le Tese permet dorénavant d'intégrer le PAS pour les entreprises de moins de 20

salariés et pour celles qui n'avaient pas la possibilité d'utiliser la Déclaration Sociale Nominative.

Plusieurs campagnes de communication ont été réalisées envers la catégorie Régime Général en leur signifiant le caractère obligatoire de l'intégration du Tese pour les entreprises orphelines.

Le nombre d'entreprises ayant adhéré au Tese au 31/12/2018 est de 92.



3 questions à

JEAN-YVES BERNARD, RESPONSABLE COMMUNICATION EXTERNE ET PROJETS TRANSVERSES DU RECOUVREMENT

1. EN QUELQUES MOTS, POURQUOI DOIT-ON ADHÉRER AU TITRE EMPLOI SERVICE ENTREPRISE (TESE) ?

Le Tese, offre de service du réseau des Urssaf, s'adresse aux entreprises et leur permet de gérer gratuitement les formalités liées à l'embauche et à la gestion de leurs salariés, en CDD et CDI. C'est une offre 100 % en ligne et l'employeur qui souhaite bénéficier de cette offre de service doit effectuer son adhésion sur le site www.letese.urssaf.fr.

Le règlement des cotisations et de l'impôt sur le revenu des salariés s'effectue en une seule fois auprès de la CGSS.

2. COMMENT VOUS MOBILISEZ-VOUS POUR

PROMOTIONNER CE SERVICE ?

Cette nouvelle offre de service pour les DOM, entrée en application au 1er janvier 2019, a été d'abord promotionnée par l'instance nationale qu'est l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS), qui s'est adressée aux utilisateurs du Titre de Travail Simplifié (TTS), devenant obsolète au 31/12/18, et aux non-utilisateurs de la Déclaration Sociale Nominative (DSN). Par la suite, la CGSS a présenté cette offre aux différents partenaires (Experts Comptables, CCI, Pôle Emploi...) et par la suite, lors des différentes manifestations auxquelles elle participe. Au 1er avril 2019, le nombre d'adhésions au Tese s'élève à 480.

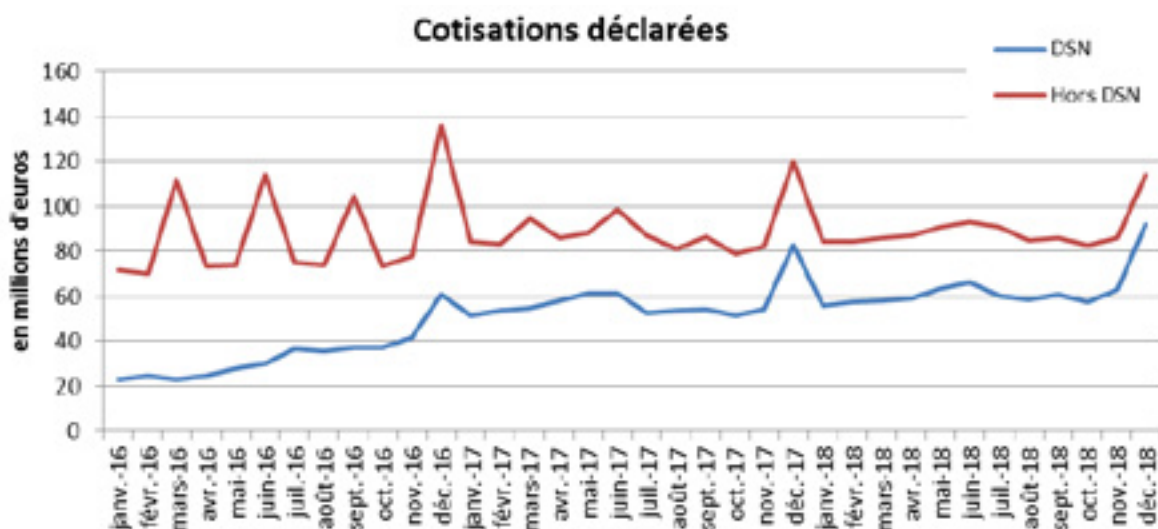
3. COMMENT LE PUBLIC RÉAGIT-IL À CE DISPOSITIF ?

Au regard du très grand nombre de TPE qui constitue le tissu économique de la Guadeloupe, cette nouvelle offre de service était très attendue par ce public possédant peu de trésorerie (offre gratuite qui permet d'effectuer le Prélèvement à la Source pour ses salariés) et ne pouvant pas avoir recours à un cabinet d'experts comptables.

Le seul frein à l'adhésion au Tese est, pour le moment, la non prise en compte provisoire de l'exonération LODEOM. Cette prise en compte est prévue au début du 4ème trimestre 2019.

LA DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE (DSN)

Taux d'adhésion à la DSN		
2016	2017	2018
25,29%	56,32%	74,96%



TAUX D'ADHÉSION À LA DSN AU 31/12/2018

- Les cotisations déclarées en DSN pour la Guadeloupe se montent à 91,667 millions d'euros
- Le taux d'adhésion à la DSN des établissements est de 74,96 %

L'ACCOMPAGNEMENT DES COTISANTS

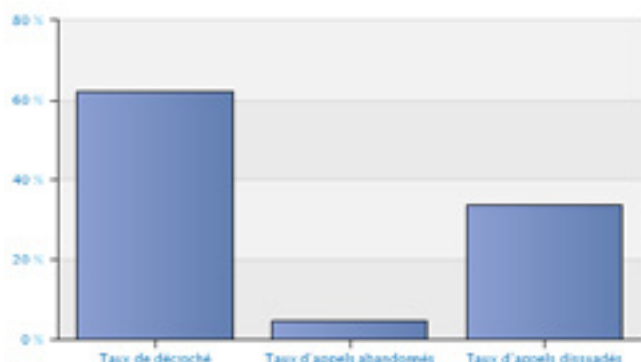
L'accueil de Jarry a enregistré 23 896 visites pour la catégorie Travailleurs Indépendants et 24 006 cotisants relevant du Régime Général en 2018.

En complément de l'accueil tout venant, des plages d'accueil sur rendez vous sont réservées les après-midi et, en matinée, un box est dédié à l'accueil sur rendez-vous. Elles ont vocation à permettre le traitement des dossiers plus complexes, ou la situation de cotisants qui souhaitent être reçus sur un créneau dédié.

La plateforme de services téléphoniques

La plateforme de services téléphonique a reçu 28 365 appels et répondu à 17 563 d'entre eux. Après des taux assez faibles au premier semestre dus à la reprise du recouvrement post-IRMA, le taux de décroché s'est nettement rétabli à plus de 80% à partir d'août pour culminer à 94,08% en décembre 2018.

Au final, le taux de décroché en 2018 est de 61,92%.



Chiffres
clés

LE CONTROLE DES DECLARANTS

La CGSS de Guadeloupe est en charge de l'activité de contrôle des déclarations dans un système par nature déclaratif.

Au 31 décembre 2018, le fichier cotisant de la Guadeloupe affiche 13 942 personnes contrôlables.

Le montant des redressements

Le montant des régularisations opérées par l'organisme est de 7 301 467 euros, en régression de 1,7% par rapport à 2017 (au plan national, en diminution de 8,4%).

Toutefois, la cible CPG de 5 372 051 euros est largement dépassée.

Le contrôle partiel d'assiette sur pièces

179 actions de contrôles partiels d'assiette sur pièces ont été réalisées en 2018.

La Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI) et la Fraude

Les actions de lutte contre le travail dissimulé sont en légère baisse de 2,3% (-12,1% au niveau national).

Compte tenu du contexte local, les actions de prévention LCTI représentent 30,1% de l'ensemble des actions qui entrent dans le calcul du taux de couverture du fichier (national : 28,8%).

Le montant des régularisations LCTI s'élève à 1 184 804 euros.

80 355 comptes
cotisants

1,372 Milliards d'euros
de cotisations liquidées

1,079 Milliards d'euros
Encaissés

293 Millions d'euros de
restes à recouvrer

1 335 moratoires
accordés dont 448
spécifiques DOM

6 004 remises de
majorations de
retard

179 contrôles de
déclarations

6 873 706 € de
cotisations admises en
non-valeur

47 902 visites à
l'accueil cotisants dont
23 896 Travailleurs
Indépendants

41 592
correspondances
exploitées

28 365 appels reçus



GERER LA COMPETENCE ET LES RESSOURCES HUMAINES

Certains secteurs, quoique ne participant pas directement à la production, sont très impliqués à la fois dans l'atteinte des objectifs de l'organisation et dans la modernisation de son fonctionnement afin qu'il entre lui aussi dans la dynamique numérique.

La DAG-RH, regroupe un certain nombre de ces secteurs : la gestion du personnel et des ressources humaines, la formation professionnelle, la gestion des instances des relations sociales et le développement durable.

FAITS MARQUANTS

L'année 2018 s'est traduite par une activité très intense.

La DAG-RH a accompagné les réformes mises en place par les pouvoirs publics :

- Réforme de la Formation Professionnelle.
- Organisation des Elections Professionnelles et mise en place du Comité Économique et Social.
- Intégration, dans le cadre de l'intégration de certains régimes au régime général, du personnel de la caisse déléguée du RSI, d'agents autrefois détachés au TASS et au TCI, ainsi que des personnels de la Mutuelle Fonction Publique Services (MFPS).
- Préparation du prélèvement à la source pour le personnel.
- Préparation du passage au budget unique.
- Nomination d'un Référent Handicap.
- Renouvellement de 15 conseillers d'entreprise dans le cadre du Parcours Emploi Compétence (PEC) mis en place en partenariat avec la Région et embauche de 2 nouveaux CDD dans ce cadre.
- Recrutement de 10 volontaires de service civique (2ème vague de la politique Cnam).
- Réunions de présentation pour les personnels SSI

devant intégrer la CGSS (Directions / convention collective/ emplois).

Par ailleurs, on note les actions suivantes :

- Concours, dans le cadre du suivi de l'absentéisme, à une enquête menée par le service Prévention des risques professionnels en lien avec la psychologue du travail.
- Prise en compte du Plan de Déplacement dans le cadre du Développement Durable.
- Prise en charge plusieurs droits d'alertes au sein de diverses unités.
- Gestion de deux préavis de grève déposés par chacune des deux organisations syndicales représentatives.

A noter que compte tenu du départ en congés annuels puis à la retraite de l'agent de direction en charge de ce secteur, celui-ci a été rattaché à compter du 12 novembre au Directeur Général.

L'activité de la DAG/RH en 2018 regroupe celle de ses différents secteurs.

LE DÉPARTEMENT GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (DGRH)

Le département GRH s'articule autour de 3 entités :

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

■ La cellule Prospective RH chargée du recrutement en interne (Vacances de Poste) et externe, de l'actualisation des Référentiels Emplois Compétences (REC), de la gestion

des demandes de mobilité et de mutation, du suivi de l'organigramme fonctionnel et de l'élaboration d'études prospectives sur les métiers.

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

TEMPS
FORTS

LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL EN QUELQUES CHIFFRES

Éléments	Nombre / Montant
Contrats CDD	144
Contrats d'apprentissage	3
Contrats d'accompagnement PEC	17
Volontaires service civique	10
Embauches en CDI	7
Embauches par mutation	1
Départs de toute nature	46
Nombre de générateurs saisis en GRH	54 761
Montant TTC des IJ du personnel réintégrées en paie	1 446 704 €
Courriers entrants GAP	7648
Courriers sortants GAP	1850
Vacances de postes diffusées	12
Demandes de mobilité reçues	14
Pourcentage d'EAEA réalisé	79%

EFFECTIF CGSS AU 31 DÉC. 2018

	Titulaires	Auxiliaires	Total
Femmes	656	39	695
Hommes	258	13	271
Total	914	52	966

LA FORMATION PROFESSIONNELLE (FP)

Le secteur est au cœur des enjeux de productivité des Contrats Pluriannuels de Gestion. Il doit garantir le développement des compétences des salariés, mettre en adéquation les orientations de l'UCANSS avec les besoins de compétence de la CGSS. Concrètement :

■ Concevoir et suivre le plan de formation par la mise en œuvre des actions de formation

■ Promouvoir les différents dispositifs de formation auprès du personnel

■ Récupérer les participations financières aux efforts de formation

■ Assurer l'accueil des stagiaires en entreprise.

Il a un effectif de 6 agents, 1 responsable de service et 5 assistants RH.

L'ACTIVITÉ 2018

Elle a principalement visé à mettre en place plusieurs certificats de qualification professionnelle, à accompagner les managers et formateurs occasionnels dans la maîtrise des outils, et à professionnaliser la ligne d'accueil, le traitement des carrières et des marchés publics.

	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Heures de formation réalisées	23 532	21 235	37 255
Nombre de départs en formation	1 498	1 276	1 346
Nombre d'agents formés (tous dispositifs confondus)	652	694	549
Budget prévisionnel consacré à la formation (frais pédagogiques)	327 295	310 930	469 730
Budget prévisionnel frais de déplacement	Non communiqué	161 250	161 250

BILAN FINANCIER

	Montant	Prise en charge OPCA	Prise en charge entreprise	Observations
Coûts pédagogiques (tout dispositifs confondus)	575 981,29	21 235	37 255	Plan : 519 384,81 HP : 56 596,48
Transport et hébergement	116 966,44	0	116 966,44	
TOTAL	692 947,73	76 965,42	615 982,29	

EFFORT FINANCIER

	2016	2017	2018
Masse salariale	47 187 800	46 973 030	45 820 592
Investissement	1 508 248	1 823 412	1 999 440
Effort formation	3,20%	3,88%	4,36%

74% des actions prévues au plan de formation ont été réalisées.

LA SANTÉ ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Les services de Santé au Travail et Prévention des Risques du Département Santé et Qualité de Vie au Travail ont pour mission, dans un contexte social tendu :

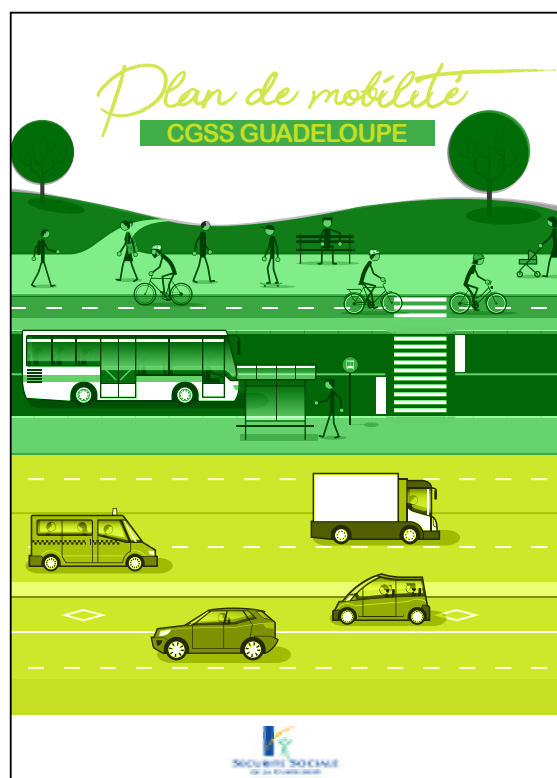
- Conduire une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail pour tous les agents
- Mener des actions en vue de la préservation de la santé physique et mentale des salariés.

Cette activité est répartie entre plusieurs secteurs de la DAG-RH.

LA CELLULE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE : (DD)

Cette cellule a principalement travaillé sur :

- Un projet envers les personnes en difficultés
- Le plan de mobilité de la CGSS
- La collecte, la vérification et la saisie des données 2018 dans le logiciel de suivi national PERL'S.



LA PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL DE LA CGSS

La fonction de Psychologue du travail est apparue en novembre 2017.

Le secteur a une mission d'écoute, de suivi et de soutien psychologique, de conseil, d'évaluation en terme de bilan psychologique, d'organisation du travail de la gestion de organisations et du management social.

Il contribue à la Santé au travail, à la gestion des risques psychosociaux et au conseil en orientation professionnelle.

Activités 2018 :

- 236 agents suivis dont 70 très régulièrement
- 482 entretiens de suivis psychologiques réalisés pour une moyenne de 7 par agent
- 18 Agents de Direction, cadres stratégiques et opérationnels conseillés
- 4 conseils externes régulièrement entretenus pour le suivi des agents

LE SERVICE SANTÉ AU TRAVAIL

L'Infirmière d'Entreprise réalise des prises en charges individuelles et collectives.

PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE

	2017	2018
Ecoute et Relation d'Aide	210	202
Entretiens suite à un signalement santé et/ou maintien dans l'emploi	26	28
Soins pluridisciplinaires	350	240
Signalements	13	20
Total	599	490

PRISE EN CHARGE COLLECTIVE

	2016	2018
Entretiens relatifs aux conflits	15	8
Entretiens suite à agressions physiques ou verbales	-	8
Réunion Cellule Maintien Dans l'Emploi (CMDE)	4	6
Réunion avec les partenaires internes et externes	51	7

LE SECTEUR PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DAG-RH)

Il a élaboré certains documents règlementaires :

- 2 Documents Uniques réalisés pour 2 antennes
- 13 Documents Uniques mis à jour
- BHSCT
- Programme Annuel 2018 de Prévention des risques professionnels

FAITS MARQUANTS

- Election des membres du Comité Social et Economique
- Enquête BSI
- Organisation de sessions de sensibilisation aux RPS pour les managers
- Situation particulière de la DRDS
- Formation à la prévention des conflits et amélioration de la qualité relationnelle
- Formation pratique des élus du CSE
- Droits d'alerte : DRC, DARU, Relations Sociales, DRDS.



LE COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE : UNE NOUVELLE INSTANCE DE REPRESENTATION DU PERSONNEL

TEXTES : Ordonnance Macron du 22/09/17 et DECRET du 29/12/17 relatives à la nouvelle organisation du dialogue social dans l'entreprise et favorisant l'exercice de la valorisation des responsabilités syndicales.

COMPOSITION

*Employeur = Président. Peut se faire accompagner de 3 collaborateurs éventuels ayant voix consultative.
Délégation du personnel : Un nombre égal de titulaires et suppléants soit 25 pour la CGSS.*

Durée des mandats : 4 ans. Mandats limités à 3 pour un même représentant sauf accord d'entreprise différent.

Un secrétaire : Il Etablit l'ordre du jour en lien avec le président et rédige les PV de réunion.



Les élections du Comité Social Economique (CSE) par voie électronique

Le 19 avril 2018 ont eu lieu les élections professionnelles à la CGSS par voie électronique grâce à un logiciel de vote en ligne. Auparavant, le scrutin se faisait de façon manuelle (transport des urnes, impression des bulletins de vote et enveloppes, dépouillement). Désormais, le personnel reçoit un courrier d'invitation avec un code permettant de se connecter et de voter.

En amont, on procède à la signature d'un protocole d'accord préélectoral, à l'annonce des élections etc.

Ce nouveau mode de scrutin permet au personnel de voter rapidement, et n'importe où. Un ordinateur ou un smartphone suffit. Un avantage conséquent car, dès la fin des votes, les résultats, le pourcentage de participants et la répartition des sièges pour les différentes listes ont pu être annoncés.

3 questions à

**SYLVIA BELISAIRE,
RÉFÉRENTE HANDICAP**



1. PARLEZ-NOUS DE VOS MISSIONS ?

Mon rôle consiste à contribuer à la mise en œuvre de la politique handicap de l'organisme et au suivi des situations individuelles, en collaboration avec les acteurs internes. Je travaille également à développer des partenariats afin d'assurer la mise en place d'actions de communication et de sensibilisation en interne. Enfin, je dois assurer une veille concernant le respect du principe d'égalité des chances et de la non-discrimination au sein de notre organisme.

2. BOUSCULER LES MENTALITÉS EST UNE TÂCHE DIFFICILE. QUELS OBJECTIFS SOUHAITEZ-VOUS ATTEINDRE À TRAVERS VOS ACTIONS ?

Le handicap suscite souvent des représentations négatives. Mon objectif est déjà d'inciter chacun à s'interroger sur sa vision du handicap. Les opérations telles que « un jour, un métier en action » menée le 23 novembre 2018, sont l'occasion de sensibiliser les salariés sur l'intégration des personnes en situation de handicap au travail.

3. QUELS SONT LES ENJEUX POUR LA CGSS ?

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, la CGSS à l'instar de tous les autres organismes de Sécurité sociale, démontre son engagement pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.

La convention signée en 2016 entre l'UCANSS et l'AGEFIPH définit le cadre global de la politique handicap à mener par les organismes. Elle préconise notamment le développement d'actions au cours de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées.



GERER LE PATRIMOINE IMMOBILIER ET LES APPROVI- SIONNEMENTS

La direction du patrimoine et du programme de relogement (DPPR) est le secteur en charge de la gestion des immeubles et des achats.

FAITS MARQUANTS 2018

- Signature du contrat d'achat de l'immeuble QUATR'AILES le 19/10/2018
- Mise en fonctionnement en autoconsommation de l'installation photovoltaïque de l'immeuble Jacques THORIN
- Rattachement du Service Ordonnancement à l'Agence Comptable le 01 juin 2018
- Livraison du SAS de dématérialisation OPEX 1 en novembre 2018

LA GESTION DES IMMEUBLES

Un département dédié gère le parc et les activités immobilières de la CGSS.

FAITS MARQUANTS

- Arrêt des activités de l'Agence de BOUILLANTE en décembre 2018
- Transfert des accueils CGSS et DRSM de l'immeuble QHV vers l'immeuble GOPAL 1 le 15/12/2018
- Transfert de 9 agents d'APRIA-RSA vers GOPAL 2 le 16/11/2018 dans le cadre de l'intégration du RSI
- Transfert de 4 agents vers les nouveaux locaux de SAINTE-ROSE en décembre 2018

ACTIVITÉ 2018

1.1. La sécurisation des locaux, des personnels et du public



- Réalisation de 10 exercices d'évacuation
- Réalisation en interne de 11 sessions de formation à la sécurité pour 89 agents
- Achat de 3 défibrillateurs, installés dans les immeubles QHV, Saint-Ignace et Jacques LEGRIX

1.2. La maintenance des immeubles



Elle constitue une grande partie de l'activité de ce département :

- 2 845 demandes d'interventions pour 2007 fiches d'interventions
- 240 interventions sur les systèmes de climatisation
- 408 interventions sur les moyens d'ouvertures
- 96 interventions sur les volets roulants
- 48 interventions pour curage de réseaux
- 24 interventions pour remplissage de cuves de stockage d'eau
- Gestion de 5 sinistres en dégâts des eaux
- Programmation des maintenances périodiques

1.3. Les travaux

14 chantiers de travaux ont été conduits à l'occasion de l'occupation de nouveaux locaux, de fermeture de sites ou de remise en état de locaux.

LA GESTION DES ACHATS ET DE LA LOGISTIQUE

Un service est en charge de ces activités.

1.1. Les achats et les marchés



- 1 592 bons de commande établis
- 1 972 factures vérifiées
- Poursuite de l'inventaire physique de l'immeuble Providence 3
- Rédaction de 18 procédures de marchés publics
- Notification de 13 marchés
- Conclusion de 20 contrats
- Gestion de 16 Commissions des Marchés et de Transparence
- Concours à la gestion de 14 sinistres
- Traitement de :
 - 153 demandes de consommables
 - 65 demandes d'imprimés

1.2. La logistique et les transports



Au 31/12/2018, le parc automobile de la CGSS était composé de 18 véhicules.

- Consommation totale de carburant : 30 690,23 litres
- 37 Réparations de véhicules pour un montant de 25 520,75 €

1.3. La gestion des archives



- 51 PV de destruction
- 17 interventions de destruction de documents papier
- 2 149 recherches aux archives
- Mise en archives de 1 741 boîtes d'archives



Focus
sur :

la CGSS, en marche vers la transition énergétique

Le 12 décembre 2017, la CGSS a mis en service une installation photovoltaïque en autoconsommation sur son bâtiment Jacques THORIN (Providence 2), sans stockage ni vente d'énergie au réseau public.

Cet équipement permet à la CGSS d'éviter de rejeter dans l'atmosphère 92 tonnes de CO² chaque année, soit l'équivalent de 75 voitures personnelles parcourant 10 000 Km.

La production d'énergie solaire couvre 23 % des besoins de l'immeuble.

En 2016, ce dispositif a été lauréat d'un appel à projet lancé conjointement par le FEDER (Fonds européen de développement régional), l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), et le Conseil Régional de la Guadeloupe.

Le 23 mai 2018, au Mémorial Acte, la CGSS a été récompensée au titre de la performance, de l'efficacité énergétique et de l'exemplarité de son installation par un trophée FEDER de l'Energie.



MAITRISER LE FONC- TIONNEMENT, LES RISQUES ORGANISA- TIONNELS ET TECHNO- LOGIQUES, ET GERER LA PERFORMANCE

Toutes les fonctions qui concourent à la mesure et à l'amélioration de la performance ont, suite à des remarques de la Cour des Comptes en 2017, été regroupées dans une même direction adjointe créée à cet effet en mars 2018, la Direction Adjointe Optimisation et Performance (DAOP).

LUTTER CONTRE LA FRAUDE AUX PRESTATIONS

A l'instar de ce qui se fait au plan national et au plan régional, la CGSS participe à la lutte contre la fraude aux prestations, à la fois dans des actions propres et dans le cadre de partenariats.

Après une année 2017 blanche dans ce domaine, l'exercice 2018 a été marqué :

- par la mise en œuvre d'une stratégie alliant résultats, proactivité et redynamisation du processus lutte contre la fraude aux prestations sociales ; stratégie qui a porté ses fruits tant en retraite qu'en maladie,
- par l'installation de nouvelles commissions conventionnelles suite à la mise en place d'un nouveau Conseil d'Administration.

ACTIVITÉ

- 66 dossiers de professionnels de santé, transporteurs, assurés et d'établissements de santé étudiés pour les prestations Maladie, issus des programmes de détection nationaux et locaux
- 372 dossiers de retraite examinés, sur une sélection de dossiers provenant essentiellement de requêtes nationales et locales
- 50 dossiers mis en enquête sur les 2 branches
- 301 assurés et professionnels de santé auditionnés.

RESULTATS

L'assurance maladie

La CGSS Guadeloupe a détecté et stoppé des fraudes et activités fautives pour un montant de 2 834 231 € (soit 2 622 492€ de préjudice subi et 211 739€).

Les principaux griefs constatés sont la facturation d'actes fictifs, le non-respect de la réglementation, et la sur-cotation d'actes pour les offreurs de soins hors transporteurs. Pour ces derniers, les anomalies retenues sont l'établissement et l'usage de fausses factures, l'absence d'agrément, et la facturation de transport au-delà de la prescription.

Sanctions prononcées :

- 24 suites contentieuses engagées
- 16 pénalités financières prononcées pour 108 768.28€

■ 3 plaintes pénales déposées correspondant à 1 981 802.02€

■ 2 saisines d'Ordres Professionnels

■ 5 lettres d'avertissement relevant de l'article L.114-17-1 du Code de la sécurité sociale adressées à quatre assurés et un fournisseur.

L'assurance vieillesse

1 455 205.60€ de fraudes et fautes détectées et stoppées (soit 89 705.60€ de préjudice constaté et 1 365 500€ de préjudice évité).

Les fraudes ou les fautes ont surtout été constatées dans les prestations soumises à condition de ressources et de résidence, et les avantages non contributifs comme l'ASPA.

CONTENTIEUX GENERAL : DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DE LA CGSS

La CGSS est amenée à défendre ses intérêts devant diverses juridictions, spécialisées ou non dans le domaine de la sécurité sociale. C'est la mission du Contentieux Général.

FAITS MARQUANTS

2018 a été marqué par la préparation de la réforme des juridictions sociales à compter du 01/01/2019.

Les juridictions spécialisées (Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale, Tribunal du Contentieux de l'Incapacité et le Comité Départemental d'Action Sanitaire et Sociale) disparaissent au profit d'un pôle social intégré au sein du Tribunal de Grande Instance.

A ce titre, la CGSS a participé à des instances de pilotage communes avec la direction des services judiciaires afin de s'assurer des conditions du transfert des juridictions sociales vers le pôle social.

Représentation et défense des intérêts de la CGSS devant les juridictions spécialisées et de droit commun

LES JURIDICTIONS	NOMBRE D'AUDIENCE	NOMBRE D'INTERVENTION
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	34	247
Tribunaux correctionnel, police et pour enfants (Basse-Terre et Pointe-à-Pitre)	25	498
Cour d'Appel (chambres sociale et correctionnelle)	22	51
Tribunal du Contentieux et de l'Incapacité	10	43
Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail (CNITAAT)	1	1

A noter une forte augmentation du nombre d'audiences et de dossiers en vue de la résorption des instances avant le basculement.

RECOURS CONTRE TIERS (RCT)

Les actions récursoires ont permis à la CGSS de recouvrer au titre de l'exercice 2018 la somme de 6 517 545,42 €.

COMMISSIONS RECOURS AMIABLE (CRA)

737 recours ont été formulés auprès de la Commission de Recours Amiable (CRA) Maladie. 392 dossiers ont été présentés pour 138 rejets, 245 accords et 9 accords partiels (annulation partielle d'indus).

MAITRISER LES RISQUES

La CGSS, au titre du décret du 10 Août 1993, a mis en place un dispositif de maîtrise coordonnée des risques entre ordonnateurs et comptables. Elle traite notamment dans ce cadre les observations des auditeurs de la Validation des Comptes (VDC).

Dans ce contexte, elle a :

■ rédigé un rapport de contrôle interne de la CGSS,

■ contribué à la complétude des autodiagnostic de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) des CGSS en étroite collaboration avec le Référent Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) et l'Agence Comptable,

■ participé à la campagne de cotation des risques avec la branche Maladie.



Focus
sur :

La PSSI interbranche des CGSS/CSS, pour sécuriser le virage numérique

Nos organismes sont soumis à des risques et menaces de plus en plus importants en lien notamment avec l'évolution du numérique. C'est pourquoi la Cnam, l'ACOSS, la Cnav et la CCMSA ont souhaité renforcer la maîtrise de la Sécurité du Système d'Information dans les CGSS/CSS grâce à une politique commune (PSSI) et une mise en cohérence des règles. Elles ont donné leur accord pour que la Cnam réalise l'audit de la PSSI Interbranche pour leur compte.

Suite à un autodiagnostic de la PSSI interbranche réalisé fin 2015, un plan d'actions a été élaboré, afin de maîtriser en priorité les domaines qui peuvent engendrer des risques forts. Ce plan, actualisé chaque année, est piloté par le RSSI de la CGSS.

Depuis 2016, le score de la PSSI interbranche est pris en compte dans le processus de validation des comptes des CGSS/CSS.

La CPAM du Finistère, par délégation de la Cnam, effectue des audits sur pièces sur des échantillons de mesures identifiées de concert entre les caisses nationales.



3 questions à

**YVES-ROBERT HERESON,
RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DU
SYSTÈME D'INFORMATION (RSSI)**

1. QUELS SONT LES PRINCIPAUX RISQUES - EN LIEN AVEC L'ÉVOLUTION NUMÉRIQUE - AUXQUELS LA CGSS EST CONFRONTÉE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION ?

Trois risques majeurs existent :

- Les risques réglementaires liés à l'identification des contraintes réglementaires sur la donnée. Un renforcement croissant sur ce sujet a été opéré depuis quelques années.
- Les risques de sécurité SI liés à la sécurisation des données et des outils. Pour nos organismes c'est la PSSI-MCAS (celle du Ministère Chargé des Affaires Sociales) qui définit ce cadre. Elle viendra en remplacement de l'actuelle PSSI interbranche en vigueur et commune à l'ensemble des CGSS/CSS.
- Les risques liés à la «conduite du changement»,

relatifs à l'évolution des dispositifs RH.

Les dispositifs RH existants doivent être adaptés en fonction de l'impact de la transformation numérique, pour accompagner le collaborateur.

2. QUELLES SONT LES PRINCIPALES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN 2018 POUR PALLIER CES MENACES ?

De nombreuses préconisations obligatoires, prévues dans la PSSI, ont été réalisées comme la mise en œuvre d'actions pour garantir à minima le niveau de maturité 1 pour chacune des mesures du plan d'action SSI de la CGSS : le suivi des indicateurs opérationnels du SI (couverture antivirus etc.), le renforcement de la gestion des habilitations et des contrôles dans les branches,

la nomination du Délégué à la protection des Données, la conduite de campagnes de sensibilisation SSI, etc.

3. COMMENT SENSIBILISEZ-VOUS LE PERSONNEL ?

Chaque année, la CGSS relaye, et adapte si besoin, les campagnes de sensibilisation nationales pour permettre au personnel d'adopter la bonne posture sécurité.

En 2018, la campagne de sensibilisation de la Cnam s'est appuyée sur un concept novateur de tutoriels vidéo « Mes gestes sécurité » sur un ton décalé et ludique, pour montrer que la sécurité de l'information est à portée de tous.

Pour la Cnav, des affiches, des vidéos, des illustrations autour des grands principes de la SSI, des webinaires et un livret de règles d'or ont été diffusés

ACTIVITÉ 2018

Pour la première fois en 2018, l'outil « OSS CGSS » a été utilisé pour évaluer la PSSI interbranche :

- 358 preuves ont été intégrées et évaluées
- 48 revues des identités réalisées
- 100 % des comptes et accès utilisateurs contrôlés
- 6 contrôles CSSI du plan de contrôle ordonnateur faits pour le Recouvrement
- 14 contrôles de comptes techniques et génériques
- 7 revues de sécurité logique réalisées
- 28 actions de sensibilisation sous forme de notes DSI, d'articles dans le journal d'entreprise ou de

campagnes sur l'intranet

- 5 réunions de la commission SSI du département des systèmes d'information
- 12 réunions de suivi avec les branches métier et support
- Diffusion et mise en ligne sur l'intranet de l'ensemble des documents de la PSSI en vigueur dans l'organisme
- Remise d'un livret d'accueil SSI aux nouveaux embauchés
- Remise du livret de sécurité aux prestataires
- Mise en production de l'outil de revue Syrah

EVALUATION DU PLAN D'ACTION SSI 2018 DANS L'OSS : UN BILAN ENCOURAGEANT

La CGSS, au titre du décret du 10 Août 1993, a mis en place un dispositif de maîtrise coordonnée des risques entre ordonnateurs et comptables. Elle traite notamment dans ce cadre les observations des auditeurs de la Validation des Comptes (VDC).

Dans ce contexte, elle a :

- rédigé un rapport de contrôle interne de la CGSS,

■ contribué à la complétude des autodiagnostic de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) des CGSS en étroite collaboration avec le Référent Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) et l'Agence Comptable,

- participé à la campagne de cotation des risques avec la branche Maladie.

AUDIT INTERNE : SERVIR LES INTÉRÊTS DE LA CGSS

Les auditeurs du Service Audit Général ont vocation à réaliser des missions, soit en qualité d'auditeurs externes, soit en qualité d'auditeurs internes conformément aux normes IFACI (Institut Français des Auditeurs et Contrôleurs Internes) avec pour préoccupation constante les intérêts de l'Organisme.

FAITS MARQUANTS

- Réalisation du premier audit de structure d'une association importante.
- Obtention par les auditeurs de la qualification Cnam.

ACTIVITÉ 2018

Les trois agents de ce secteur ont réalisé plusieurs audits de suivi et audits de procédure (Production retraite, etc.) dont certains coordonnés avec la Martinique.

Le pôle a piloté, en synergie avec le pôle organisa-

tion, des audits flash de plusieurs secteurs : plan de production Retraite, fonctionnement de la cellule OPEX- numérisation, du courrier centralisé, etc.

Le pôle Audit-Organisation apparaît comme l'un des piliers de la maîtrise de la performance.



GERER LES SYSTEMES INFORMATIQUES

Les CGSS sont un lieu de confluence des schémas directeurs des systèmes d'information (SDSI) des 4 branches (Maladie, Retraite, Recouvrement, Régime Agricole) et de mise en œuvre des orientations stratégiques de la Direction générale de l'organisme.

Le département des systèmes d'information est chargé de la mise en œuvre opérationnelle de ces orientations.

Quoiqu'agissant dans la discrétion, le département, qui rassemble 15 cadres et 28 techniciens, ressort comme un acteur majeur du volet local de la transformation numérique des organismes de sécurité sociale.

FAITS MARQUANTS

■ Rattachement du département à la toute nouvelle Direction Adjointe Optimisation et Performance en mars 2018

■ Généralisation de nouveaux outils de travail collaboratif et de mobilité (suite MERCURE : messagerie OUTLOOK, agendas partagés, fonctionnalités d'archivage, accès distant sur smartphones, etc.)

■ Rationalisation de la gestion du parc d'ordinateurs et des incidents par la montée en charge des nouveaux outils (GPLI pour gestion du parc de ma-

tériels, PULSE pour la télédiffusion des applications, etc.)

■ Forte évolution des infrastructures

■ Installation d'un système de numérisation de masse OPEX pour le traitement du courrier Retraite et Recouvrement

■ Relance opérationnelle de la supervision de la sécurité des systèmes d'information, avec un gain de 28 points du score de la PSSI par rapport à 2017.

L'ÉVOLUTION DES OFFRES DE SERVICE AUX UTILISATEURS



Focus
sur :

OPEX

Les systèmes OPEX marquent un tournant dans le traitement du courrier, en procédant, avant la numérisation proprement dite, à une identification automatique du contenu des plis, selon leur poids, leur épaisseur et leur date de traitement.

La numérisation, traitant dès lors des lots homogènes, se révèle beaucoup plus rapide.

La DSI a procédé en 2018 à l'installation de machines OPEX pour le traitement des

flux Retraite et Recouvrement à la CGSS de Guadeloupe :

■ Montage et formation pour la maintenance

■ Présentation générale des machines et leur principe de fonctionnement

■ Installation des environnements CAR-SAT et Recouvrement

■ Formation / production pour les branches métiers.



Focus
sur :

La suite MERCURE

■ Généralisation messagerie Mercure et outils de mobilité

- Déploiement de 73 % des clients de messagerie smartphone (Airwatch)
- Meilleure gestion de la messagerie Mercure :
- +17 % listes de diffusion
- -2,9 % de boîtes aux lettres (Bal) partagées
- +0,78 % Bal nominatives

MERCURE, en chiffres c'est :

- 1 Boîte Aux Lettres Applicative (BALA)
- 171 Boîtes Aux Lettres Partagées

(BALP).

■ 1 039 Boîtes Aux Lettres Nominatives (BALN)

■ 495 listes de diffusion

■ 1 Flash Info Mercure

En matière de communication, les informations relatives à Mercure/Outlook se sont matérialisées

par une publication dans l'intranet KA-MOCGSS, sous forme d'un Flash Info Mercure, relatif à la gestion

des absences et diffusé avant la période de solde de congés.

L'ÉVOLUTION DES INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES AU SERVICE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Toutes les infrastructures Métier ont sensiblement évolué en 2018, en déclinaison des évolutions nationales.

■ Evolutions de l'architecture technique vieillesse
Migration de l'Annuaire « Active Directory » vers Windows 2012 R2, mise à niveau Client Citrix, remplacement d'un serveur physique (contrôleur de domaine), mise en œuvre d'outils office 365 comme YAMMER, déploiement de SKYPE PRO...

■ Evolution architecture technique Maladie
Déploiement de 6 nouveaux serveurs Esxi, renouvellement de licences d'accès distant à la messagerie, passage de 5 à 9 Miroirs de télédiffusion, architecture Synergie de traitement du courrier.

■ Evolution architecture technique Recouvrement
Mise à disposition d'un nouvel environnement pour permettre aux Indépendants de télé-déclarer les

revenus et de télé-payer les cotisations 24h/24h et 7j/7j.

■ Evolution architecture technique de la MSA
Remise en service du deuxième scanner « GEIDE » MSA, déploiement de l'application ARSENE, outil collaboratif permettant la gestion des relations de service.

■ Sécurisation de l'infrastructure Informatique
Tests de sauvegarde AVAMAR pour l'infrastructure Recouvrement, généralisation et consolidation d'AVAMAR comme outil de sauvegarde toutes branches, nouvelle version de l'antivirus compatible avec les stratégies Windows 10 et les outils collaboratifs, mise en œuvre d'une politique anti-intrusion « Stormshield », installée sur 168 agents en 2018 soit près de 24,5 % du parc.

- Début des travaux du plan de continuité pour le système d'accès sécurisé « Access Master ».

L'APPUI FONCTIONNEL AUX UTILISATEURS DU SYSTÈME D'INFORMATION

C'est la mission des chargés d'affaires : s'assurer que chaque utilisateur dispose de la bonne version de ses applications et que celles-ci sont opérationnelles.

FAITS MARQUANTS

- Tests de la reprise déportée de l'activité Maladie en cas d'incident
- Clôture technique et recette du projet PROWEB, d'automatisation de la gestion des droits des poly-actifs
- Préparation du projet de changement de SIRET de la CGSS

- Déploiement d'un antivirus sur tous les postes hors Recouvrement
- Nouvelle procédure de gestion des cartes d'accès sécurisé
- Cryptage des postes qui accèdent au Système National Inter Régimes.

ACTIVITÉ

De nombreuses versions de logiciels ont été déployées dans tous les secteurs notamment pour les logiciels SYNERGIE, DIADEME, BASET, PECURES et PECURES-Web, Oracle, PASSE, IMMUT, PER, EOPPS, GIP, RNEWEB, COLIBRI, LIO, pack OR, TRANSBRED, SETDOC, EDS, PARC, GRH, SNTPR, CONVENTION CONTRAT, SPE.

L'ASSISTANCE ET LE SUPPORT AUX UTILISATEURS DU SYSTÈME D'INFORMATION

Cette activité met à disposition les postes de travail.

Elle centralise, traite, réoriente, et suit les demandes d'intervention des utilisateurs.

Met au rebus les matériels usagés et déploie les matériels neufs des plans d'équipement informatique.

ACTIVITÉ

- Intégration de l'ensemble du parc de matériels dans l'outil GLPI
- Accompagnement des projets immobiliers notamment de l'implantation dans les immeubles GOPAL et BOSSANT
- Installation du dossier médical partagé sur tous les postes d'accueil de la CGSS
- Traitement de 2 051 tickets d'incidents dont 1 449 résolus et 602 redirigés.
- Configuration et installation de 105 postes de travail fixes et 25 portables du PEI
- Mise en réforme de 2,7 tonnes de matériels (serveurs, postes de travail, portables, écrans, imprimantes).

En tout : 1039 Boîtes aux lettres agent, 1015 postes de travail fixes et portables, 1211 comptes utilisateurs

Chiffres
clés

Parc informatique : 1201 postes de travail, 201 imprimantes, 61 copieurs multifonctions, 85 serveurs dont 53 virtuels

Parc téléphonique : 960 téléphones IP, 315 GSM, 48 lignes de fax, 112 clés 3G, 48 badgeuses horaire variable, 9 bornes multiservice

25 licences SkypePro, 35 utilisateurs de la messagerie sur smartphone, 175 utilisateurs en accès nomade au système d'information.



GARANTIR LA BONNE TENUE DES COMPTES ET LA SECURITE FINANCIERE

Conformément aux dispositions réglementaires qui garantissent le respect du principe de la séparation ordonnateur/comptable, la responsabilité comptable et financière des Organismes de Sécurité Sociale, à la CGSS de la Guadeloupe, est confiée à un Agent Comptable, membre de l'équipe de Direction, qui agit en toute indépendance et responsabilité. Il exerce non seulement la mission de paiement, d'encaissement, de gestion de la trésorerie et de tenue de la comptabilité mais aussi celle de contrôle de la régularité des opérations, de gestion de la sécurité financière et des systèmes d'informations. Il dispose pour ce faire de 3 Fondés de Pouvoir et d'une équipe formée de comptables et de vérificateurs spécialisés par domaine : prestations maladie, retraite, régime agricole, encaissement et gestion administrative. L'Agence Comptable est composée de 113 agents et cadres.

FAITS MARQUANTS 2018

■ Rattachement au 1er Juin 2018 du département Gestion Budgétaire et du service de Gestion Financière des Achats. Ces nouvelles missions, confiées par le Directeur Général, ont fait l'objet d'un protocole d'accord Directeur/ Agent Comptable définissant les périmètres d'intervention.

Conformes à l'article D 253-9 du Code de la Sécurité Sociale ainsi qu'à la circulaire CD-0685 du 8 avril 2002, elles ne donnent pas lieu à une délégation du Directeur à l'Agent Comptable.

L'intervention de l'agent comptable dans le champ de compétence de l'ordonnateur est limitée à l'assistance dans la préparation des actes de gestion.

L'objectif de ce rattachement est de renforcer la professionnalisation de la gestion financière des achats et de la gestion budgétaire.

■ Mission d'audit sur place Validation des Comptes

L'année 2018 a vu la CGSS de Guadeloupe être auditée sur la place par deux Caisses Nationales :

- L'ACOSS (Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale) venue auditer la Branche Recouvrement du 20 au 28 juin 2018
- La CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) venue auditer la Branche Retraite du 05 au 09 novembre 2018.

■ Déploiement d'outils de gestion de trésorerie

L'Agence Comptable a déployé en 2018 l'outil de prévision des dépenses SPE (Système de Prévision des Encaissements).

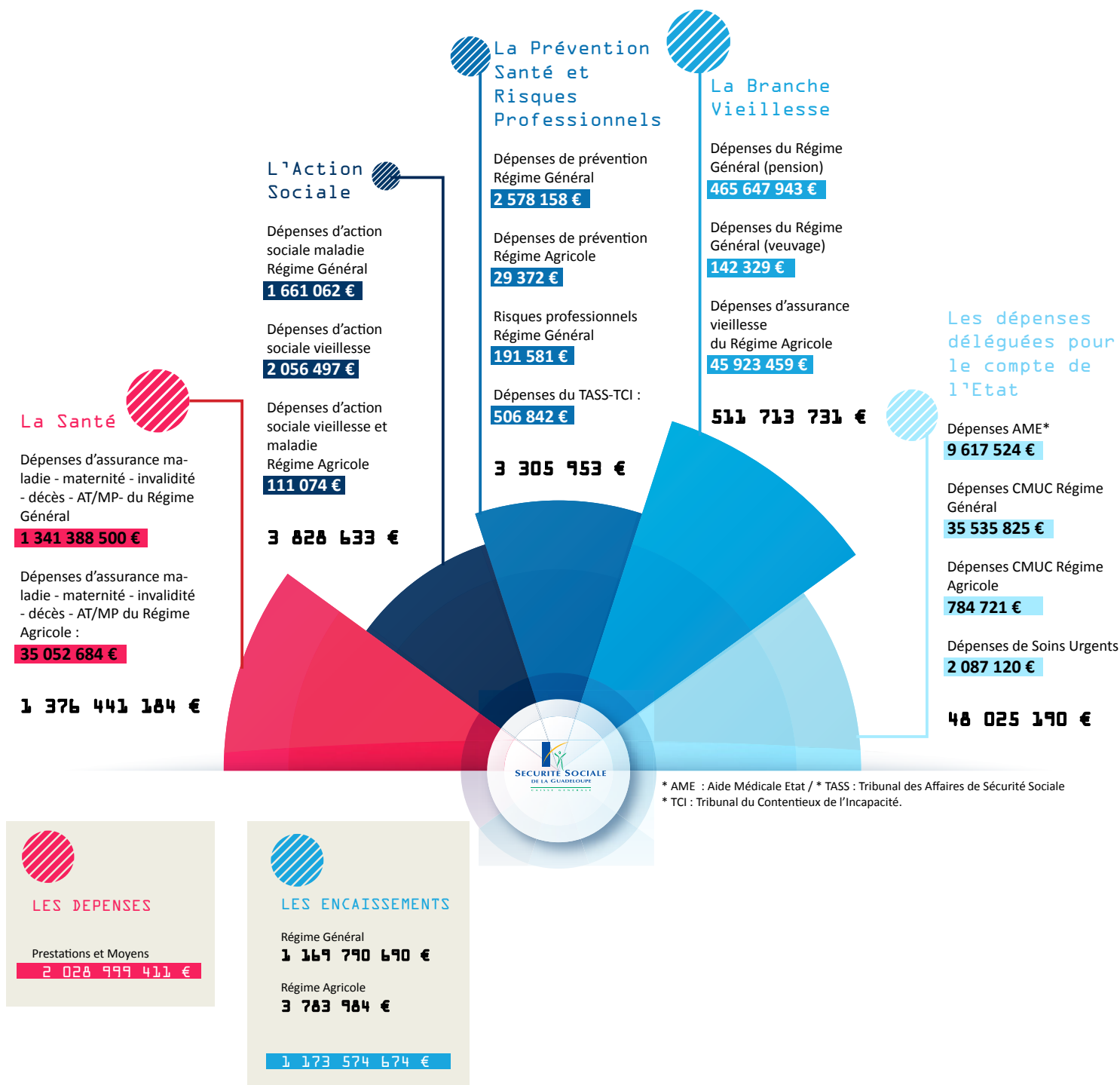
■ La négociation des CPG Maladie, Retraite, Recouvrement et TAPR

Tous les services, notamment en charge des budgets, ont contribué à préparer ces négociations.

L'Agence Comptable a déployé en 2018 l'outil de prévision des dépenses SPE.

LA GESTION COMPTABLE

Les principaux résultats comptables 2018



LA GESTION BUDGETAIRE

Elle est répartie entre un département en charge de la gestion des masses de salaire, qui représentent les $\frac{3}{4}$ des budgets de gestion administrative, et le service Gestion Financière des Achats (GFA), lui-même composé de deux entités : la cellule d'analyse budgétaire et le pôle Ordonnancement.

LA GESTION BUDGÉTAIRE DE LA MASSE SALARIALE

6 cadres et agents œuvrent au sein de ce département dont les activités ont consisté essentiellement à :

- Elaborer et suivre les 7 budgets de Masse Salariale (MS) de la CGSS et de l'Union Immobilière
- Etablir les prévisions de dépenses de salaires
- Evaluer les capacités RH (Recrutement CDD, CDI, Parcours professionnel,...)
- Suivre les notifications et dotations reçues des caisses nationales
- Entretenir un dialogue permanent avec les Caisses Nationales et les directions « Métier » pour optimiser les ressources mises à la disposition de l'organisme
- Suivre et contribuer aux enquêtes questionnaires des caisses nationales
- Clôturer l'exercice côté ordonnateur, et participer à la Validation des Comptes

LES PRINCIPAUX

FAITS MARQUANTS :

- Préparation du volet budgétaire du dialogue de gestion avec les Caisses nationales dans le cadre de la négociation des CPG 2018-2022 (Maladie, Accidents du Travail/Maladies Professionnelles, Retraite, Recouvrement).
- Mise en place du Budget Unique au 31/12/2018, qui fusionne les Budgets de Gestion Administrative qui couvrent le fonctionnement de la CGSS (charges de personnels et autres comptes de fonctionnement) pour les branches Maladie, Retraite, Recouvrement et le Régime Agricole. La Prévention et les Risques Professionnels sont exclus de ce dispositif.

LE PILOTAGE DE LA MASSE SALARIALE EN CHIFFRES

1. EXECUTION BUDGETAIRE

La CGSS réalise un taux d'exécution budgétaire MS de 99,55% en 2018.

RH	Dotations	Dépenses	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
Charges sociales	3 074 375	2 997 022,89	77 352,11	97,48%
Salaires	65 801 625	65 762 323,67	39 301,33	99,94%
BUDGET UNIQUE	68 876 000	68 759 347	116 653	99,83%
Charges sociales	85 070	71 668,75	13 401,25	81,13%
Salaires	1 667 130	1 532 989,44	134 140,56	94,67%
TAPR	1 752 200	1 604 658,19	147 542	91,58%
Charges sociales	5 382	2 943,38	2 438,62	93,76%
Salaires	117 151	62 639,06	54 511,94	93,82%
PRP	122 533	65 582,44	56 951	53,52%
Charges sociales	6 259	5 608,04	651,09	78,19%
Salaires	224 641	224 016,91	623,96	97,11%
UIOSS	230 900	229 624,95	1 275	99,45%
TOTAL	70 981 633	70 659 212	322 421	99,55%

2. LES EFFECTIFS

■ Les CDI

Les effectifs, en équivalent temps plein (ETP), pour chacune des gestions se déclinent comme suit :

gestion	2017	2018
Maladie	493.81	470.10
Retraite	130.55	125.99
Recouvrement	173.88	163.69
Agricoles	105.23	104.23
Gestion administrative toutes branches	903.47	846.01
TAPR	20.00	17.90
Risques Pro Agricoles (RPA)	1.00	1.00
Total effectif CGSS	924.47	882.91

■ Les départs et les intégrations :

On constate une augmentation du nombre de départs: 46 en 2018 contre 41 en 2017 soit une variation de +5, et une diminution des intégrations : 5 en 2018 contre 30 en 2017 soit une variation de -25.

Cette diminution provient du gel des recrutements demandé par les caisses nationales, avant la signature des CPG 2018-2022 (Maladie, Accidents du Travail/Maladies Professionnelles, Retraite, Recouvrement),

sauf autorisation spécifique.

Les CPG Retraite et Recouvrement ont été approuvés par le Conseil d'Administration le 14 décembre 2018.

Les CPG Maladie/ Accidents du Travail et TAPR passeront en 2019 pour approbation devant le Conseil d'Administration.

Les droits à recrutements 2018 ne sont pas pour autant perdus et seront notifiés en 2019.

3. LES CARRIERES

L'évolution salariale du personnel est cadrée par un indicateur, la RMPP. La RMPP 2018 est établie à 1,48% pour une cible fixée à 1,50%, et respectée dans le cadre du Budget Unique.

56 promotions ont été attribuées en 2018 contre 19 promotions en 2017, où l'effet report de 2016 très conséquent avait conduit à un faible nombre de mesures.

LES BUDGETS DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT

La cellule d'analyse budgétaire est en charge du suivi des dépenses de gestion administrative, en particulier les autres comptes de fonctionnement (ACF) et les investissements (autres objets, immobiliers et informatiques). Elle est composée d'un cadre et d'un agent.

CONTEXTE ET FAITS MARQUANTS

■ Intégration du service GFA à l'Agence Comptable en juin 2018

■ Préparation de la négociation de 4 CPG, Maladie, TAPR, Retraite et Recouvrement

■ Passage au Budget Unique, courant Décembre 2018, pour le fonctionnement

■ Abandon de la saisie des frais d'huissiers dans COPENIC au profit de l'outil ODP spécifique au Recouvrement.

Activité 2018

Elle a consisté principalement dans :

- L'élaboration mensuelle (le 25 du mois) du PMD (Plan de Maîtrise des Dépenses), outil de prévision de dépenses annuelles ACF par gestion.
- La réponse à 14 enquêtes-questionnaires dans COBRA Q3D
- Le suivi d'enveloppes budgétaires sensibles
 - suivi de l'enveloppe « Billeterie » concernant tous les billets d'avion réservés pour les missions et formations du personnel (426 629 € en 2018).
 - suivi de l'enveloppe Com-

munication (113 000 € en 2018).

- suivi de l'enveloppe « Formation professionnelle » (331 936 € en 2018 en plus de la contribution UNIFORMATION 533 612 €).

Ce suivi comprend également la gestion des remboursements UNIFORMATION.

- suivi de l'enveloppe « fournitures de bureau »

• La gestion du plan d'économies

En 2018, il s'est principalement axé sur les frais de voyages et de déplacements ainsi que sur les dépenses d'affranchissement, notamment au niveau local (CLOE).

LE PÔLE ORDONNANCEMENT

L'ordonnancement des factures, frais de mission et frais du Conseil d'Administration est assuré, via l'outil COPENIC, par le pôle Ordonnancement, qui participe également aux travaux comptables de fin d'exercice. Rattaché au service GFA, il est composé de 7 agents.

CHIFFRE CLÉS DE L'ACTIVITÉ

10 307 pièces ont été ordonnancées pour la CGSS, se répartissant de la façon suivante :

Type de pièces traitées	Nombre	Type de pièces traitées	Nombre
Factures	4 969	Indemnisation d'administrateurs	565
Frais de déplacement	1 375	Factures TASS/TCI	348
Mémoires huissiers et avocats	195	Assurances auto des agents	36

Pour l'Union Immobilière, 327 factures ont été ordonnancées.

Le pôle a aussi traité les écritures de régularisation (ordres de recettes, écritures d'inventaire, écritures de ré imputation comptable, charges de personnel, etc.).

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

■ **Directeur de la publication**

Directeur Général
Henri YACOU

■ **Rédaction**

Directeur Adjoint
Joel JOURSON

■ **Secrétariat de Rédaction**

Service Communication
Johanna MATHEAU

Secrétariat D.A.O.P
Suzelle FRANCILLONNE
Rosémène ROUYARD

■ **Conception graphique
& Réalisation**

Service Communication
Nadelle CILIRIE

■ **Crédit Photos**

Service Communication
Dominique DESCIEUX-REYNOSO
istockphoto.com

■ **Édition**

Service éditique
Firmin FLÉREAU



CGSS de la Guadeloupe
Espace Amédée Fengarol
Zac de Dothémare - Parc d'activité la Providence
97139 Abymes