

2022



Rapport d'Activités

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

Sommaire

Rapport d'Activités 2022 de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe & de Saint-Martin

■ Directeur de la publication

Jean VERON
Directeur

■ Secrétaire de rédaction

Johanna MATHEAU
Responsable du service
Communication

■ Conception graphique et réalisation

Service Communication

■ Crédit photos

Service Communication
GettyImages.fr

Le Conseil d'Administration

- ▶ Les temps forts 2

La Direction Générale

- ▶ Les temps forts 6

Le Cabinet de Direction

- ▶ Les temps forts 10
- ▶ Les chiffres clés 15
- ▶ Saint-Martin 16

La Direction Comptable et Financière

- ▶ Les temps forts 20
- ▶ Les chiffres clés 24

La Direction des Missions Institutionnelles

- ▶ Les temps forts 26

Les Ressources Humaines

- ▶ Les temps forts 28
- ▶ Les chiffres clés 32

La Direction Branche Assurance Maladie

- ▶ Les temps forts 34
- ▶ Les chiffres clés 38

La Direction Accueils et Relations avec les Usagers

- ▶ Les temps forts 42
- ▶ Les chiffres clés 46

La Direction du Recouvrement

- ▶ Les temps forts 48
- ▶ Les chiffres clés 50

La Direction Mutualité Sociale Agricole

- ▶ Les temps forts 54
- ▶ Les chiffres clés 60

La Direction Retraite et Données Sociales

- ▶ Les temps forts 64
- ▶ Les chiffres clés 68

La Direction Accompagnement et Prévention

- ▶ Les temps forts 70
- ▶ Les chiffres clés 78

La Direction des Systèmes d'Information et des Moyens

- ▶ Les temps forts - Informatique/Éditique 82
- ▶ Les chiffres clés - Informatique/Éditique 84
- ▶ Les temps forts - Département du Patrimoine 85
- ▶ Les chiffres clés - Département du Patrimoine 87
- ▶ Les temps forts - Département Logistique 88
- ▶ Les chiffres clés - Département Logistique 90

- ▶ Organigramme 92

Le Conseil

d'Administration de la CGSS



Les temps forts



**Doctrové
JANKY**

Président du Conseil d'Administration

2022 une année de transition marquée par un renouvellement de mandature et l'installation d'un nouveau Conseil d'Administration sous la présidence du Chef d'Antenne de la Mission Nationale de Contrôle (MNC), Pierre MASSET le 17 mars 2022. Doctrové JANKY (Salarié CGT) candidat unique à sa propre succession a été réélu à l'unanimité en qualité de Président du CA.

Bilan de mandature 2018-2022

Un bilan de mandature 2018-2022 a été réalisé lors du CA du 14 février, axé autour de la gestion de la crise Covid, des questions de gouvernance, des temps forts par direction, avec un accent sur les thématiques portées spécifiquement par le CA notamment la relation usagers, la création d'une œuvre de caisse - le Centre d'Examens de Santé - et la politique immobilière.

Installation du nouveau CA

Le 17 mars 2022 sont élus aux côtés du nouveau Président du CA, Doctrové JANKY :

- ▶ Charles FRANCOIS (MEDEF)
1^{er} Vice-Président,
- ▶ Gaston MONFORT (CPME)
2nd Vice-Président,
- ▶ France- lise JALET (FNMF)
3^{ème} Vice-Présidente.

Au cours de ce 1^{er} CA ont été installés le Bureau du CA ainsi que les commissions réglementaires. Ces installations se sont poursuivies lors de la réunion du CA du 8 avril. Suite à l'élection des représentants du personnel au CA, 2 représentants UTPS et 1 représentant CGT ont siégé pour la 1^{ère} fois au CA du 24 juin 2022 venant ainsi compléter la composition du CA de la CGSS et symboliser ainsi la voix du personnel.

Séminaire d'information /formation

Comme les années précédentes, un séminaire d'information/formation s'est déroulé le 20 mai, avec pour objectifs de permettre aux nouveaux administrateurs de mieux appréhender l'organisation générale et la gouvernance de la Sécurité sociale, ainsi que ses règles de fonctionnement et de financement. De même et afin de coller plus à la réalité de l'organisme, l'organisation de la CGSS ainsi que ses missions et enjeux étaient aussi à l'ordre du jour de cette session de formation.

Une volonté de contribuer à la formation des membres du CA et de les préparer à l'exercice de leurs fonctions.

Approbation du Règlement Intérieur (RI)

L'ancien RI datant de la précédente mandature a été actualisé et enrichi notamment par des dispositions relatives à l'organisation dématérialisée des CA initiée durant la crise sanitaire, ainsi que des règles déontologiques en matière de conflits d'intérêt. Une fois soumis à la Commission de révision du Règlement Intérieur du 13 septembre 2022, le CA en date du 21 octobre a procédé à son approbation. Des instructions de la MNC astreignent dorénavant à un rappel des règles déontologiques et notamment l'obligation des administrateurs de s'abstenir en cas de conflits d'intérêts au début de chaque séance du conseil d'administration mais également des instances réglementaires et facultatives.

La relation Usagers

■ Mandat a été donné au directeur lors du CA du 14 février pour autoriser la mise en œuvre et la signature d'une convention constitutive de groupement de commande pour l'acquisition d'un Bus France Services à Marie-Galante.

■ L'accueil Lapwent, accueil transitoire, a été installé sur le territoire de la ville de Pointe-à-Pitre.

■ Délégation a été donnée au directeur lors du CA du 20 octobre en vue de l'acquisition d'une parcelle dans la commune du Moule destinée à un accueil commun Caf/CGSS.

■ Un nouveau Centre d'Examens de Santé a été créé à Antilopôle aux Abymes qui apporte une réponse concrète aux besoins de santé exprimés ou ressentis, par nos publics en difficultés, d'accès aux droits et aux soins.

Autant d'initiatives voire de réalisations validées par le CA dans le cadre de la mission de service public de la CGSS et sa volonté d'être plus proche de ses publics. De nombreux échanges ont par ailleurs, au cours de cet exercice, portés sur la politique d'accueil de la CGSS et la nécessité de revoir certaines orientations pour mieux répondre aux attentes des usagers, relayées notamment par les IRP.

Prérogatives du CA sur les organes de gestion

Le CA dispose parmi ses prérogatives, celle de se prononcer sur le rapport administratif et financier de l'organisme. C'est ainsi que lors du CA du 24 juin ont été approuvés à l'unanimité le Rapport d'Activité ainsi que les comptes financiers Exercice 2021, les scores de validation étant pour la Maladie de 86,40%, la Retraite 81,14%, le Régime Agricole 96,8% et le Recouvrement 70%.

Examen des Budgets rectificatifs 2022 et provisoires 2023

Les budgets rectificatifs 2022 ont été votés à l'unanimité, moins 8 abstentions.

Les budgets provisoires 2023 examinés dans un contexte de renouvellement de COG : c'est la règle du douzième provisoire qui prévaut c'est-à-dire que seul le douzième du dernier budget notifié doit être consacré au titre des dépenses de fonctionnement. Aucune dépense d'investissement ni de mesure nouvelle ne peut être exécutée.

Ceux-ci ont fait l'objet d'une approbation du CA à l'unanimité, il en a été de même des budgets techniques FNASS, FNASS/PA, FNPEIS, FNPAT.

Mesures prises suite au passage de Fiona

Délégation a été donnée au Directeur suite à la tempête Fiona :

- pour les dossiers d'action sociale avec une revalorisation à hauteur de 1 000 euros,
- pour solliciter, de la Cnav, la mobilisation de l'enveloppe de secours en faveur des retraités et de la Cnam, des dotations exceptionnelles au profit des sinistrés,
- engager des dépenses d'assurance maladie au titre du FNASS.

Parallèlement des mesures versant employeurs et Travailleurs Indépendants ont été mises en œuvre.

Un CA plus proche des usagers de Saint-Martin

La commission de suivi de Saint-Martin réunie le 3 août 2022 a permis de cibler diverses problématiques notamment :

- la difficulté pour certains français à Saint-Martin d'accéder à leurs droits, faute d'informations suffisantes.
- l'accompagnement des entreprises.
- les actions dans le domaine social.



CA et Commissions	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total	Carence
CA CGSS		1	1	1	1	1				1		1	7	
CRA Maladie					1	1						1	3	
CRA Vieillesse	1	1		1		1			1		1		6	1
CRA Cotisations	1				1	1			1		1		5	
Comité Gestion Financière AVA/AMEXA									1	1			2	1
Commission des Marchés						1							1	
Comité d'Action Sanitaire et Sociale	1	1			1	1	1		1	1	1	1	9	
Commission Régionale des AT/MP						1					1			
plénière avec CTR		2												
Comité Technique Régional		1		1		1							3	1
TOTAL	3	4	1	3	4	8	1		4	3	4	3	38	

La Direction Générale





**Jean
VERON**

Directeur

Les temps forts

2022 s'inscrit dans un contexte de fin de crise sanitaire. Cette année a été caractérisée par de nombreuses actions ayant trait notamment à l'amélioration de l'organisation et la qualité de vie au travail, au renouvellement du Conseil d'Administration, aux orientations de la direction en matière de réorganisation, et à la fin de la COG 2018-2022.

Fin de la crise sanitaire

Suite à un regain d'activité de l'épidémie en début d'année puis une accalmie justifiant la levée de l'état d'urgence sanitaire sur l'ensemble du territoire, la reprise de nos activités en présentiel a été effective à compter du 4 avril 2022.

Pour autant, l'activité de la Plateforme Téléphonique Contact Tracing (PFCT) est restée maintenue jusqu'à la fin 2022.

Signature d'un accord sur le télétravail et le travail à distance

La signature d'un accord avec les Organisations Syndicales validé par le Comex de l'Ucanss puis l'agrément ministériel est venu officialiser la mise en œuvre du télétravail et du travail à distance à la CGSS.

Une opportunité est donc offerte aux collègues exerçant des d'activités télétravaillables de le faire 1 à 3 jours par semaine. Une avancée dans l'amélioration de la QVCT du personnel et de la responsabilité environnementale, qui vient s'ajouter à la révision du Règlement Intérieur de l'Horaire Variable (RIHV). L'expérience acquise lors de la crise sanitaire a conforté la nécessité de faire évoluer les organisations de travail à la CGSS.

Feuille de route (FDR) 2022

La FDR 2022 a été validée. Elle définit 7 engagements de développement, déclinés par objectifs spécifiques dans chaque direction. Elle est axée sur la nécessité, mise en lumière par la crise sanitaire, de renforcer notre performance sur l'ensemble de nos missions.

Projet d'Entreprise et chantier connexe : la Maitrise Des Activités (MDA)

Il a été constaté un manque de visibilité du projet d'entreprise qui a justifié une opération de redynamisation et de restructuration des instances de suivi.

Parallèlement, le dispositif d'accompagnement méthodologique à la MDA autour du prisme du CQFD (Conformité, Qualité, Fiabilité, Durabilité), ainsi que l'accompagnement managérial se poursuivent au niveau des directions de l'organisme. Les premiers résultats sont très encourageants.

Une nouvelle organisation syndicale dans le paysage des Relations Sociales

Une nouvelle organisation syndicale (OS) voit le jour à la CGSS : l'Union des Travailleurs de la Protection Sociale (UTPS), ce qui porte à 3 le nombre d'OS en présence. Dans la foulée, ont été organisées les élections professionnelles qui actent un nouveau contexte de dialogue syndical avec la majorité relative obtenue par l'UTPS, sortie vainqueur devant la CGTG puis l'Unass.

Installation du nouveau CA

Une nouvelle mandature débute le 17 mars 2022 suite à l'installation par le chef d'antenne de la MNC du nouveau CA. Doctrové JANKY (CGT) est élu Président aux côtés de Charles FRANCOIS (UDE-MEDEF) 1er vice-président, Gaston MONFORT (CPME) 2nd vice-président et Franceline JALET (FNMF) 3ème vice-présidente. C'est un CA complet qui siège désormais, les représentants du personnel ayant été élus.

Réorganisation des directions : Gouvernance

Après avoir été initiées en 2021, les projets de réorganisations des directions se poursuivent et après la sous-direction de la Branche Assurance Maladie (SDBAM), la sous-direction de la Retraite et des Données Sociales et la sous-direction de Recouvrement (SDR), c'est la sous-direction de l'Accompagnement et de la Prévention (SDAP) qui est réorganisée. Le projet de réorganisation du Secrétariat Général initié depuis l'exercice précédent devant les IRP se poursuit. Il a pour but de faire évoluer l'ancienne organisation et les missions du cabinet du directeur.

De même est lancé un projet de réorganisation de la sous-direction des Systèmes de l'Information (SDSI) avec un élargissement vers une direction des systèmes d'information et des moyens intégrant le volet immobilier.

Ce contexte de réorganisation touche aussi la Direction des Ressources Humaines. Ainsi est lancée une vacance de poste pour pourvoir un poste de directeur adjoint en charge des Ressources Humaines et du dialogue social. Aurélie MAGNE a été retenue avec une prise de fonction en octobre 2022.

COG : un chapitre se termine et un autre s'ouvre

Suite de la réunion entre le Directeur de la Sécurité Sociale, les directeurs des caisses nationales et les directeurs et directeurs comptables et financiers des CGSS, de nombreux travaux ont été engagés entre la Micor, les caisses nationales et les CGSS pour définir les enjeux et les axes de travail relatifs aux CGSS dans la COG 2023-2027.

Par ailleurs, des groupes de travail ont pu poser les grandes orientations de ce qui deviendra le CPG transverse.

Dossier immobilier

- L'acquisition de Providence 1 hébergeant la branche Assurance Maladie, cet immeuble étant en location depuis 2006.
- L'inauguration de l'accueil provisoire de Lapwent le 8 septembre après une ouverture le 27 juin répond à une volonté de la direction de maintenir l'offre de service aux usagers de cette région, en attendant la concrétisation d'un accueil définitif.
- Les opérations de négociation avec les divers partenaires se sont poursuivies pour notamment la réalisation d'un accueil commun Caf/CGSS, la location de l'immeuble Gopal destiné à recueillir la PFS, la finalisation du Centre d'Examens de Santé, la signature de la convention constitutive pour l'acquisition du Bus France Service à Marie-Galante.



Le Cabinet de Direction



Les temps forts



**Jean-Marc
SANSIQUET**

Directeur Adjoint

Le projet de réorganisation du Cabinet de Direction a conduit à la mise en place d'un Secrétariat Général fin 2022 qui couvre le périmètre suivant :

- Département maîtrise des activités (MDA)
- Département budgétaire
- Département Achats/Marchés Ordonnancement (AMO)
- Service Communication/Marketing
- Service Contentieux Général
- Agence de Saint-Martin
- Mission de coordination des Commissions Paritaires
- Une cellule d'appui au pilotage a été créée avec comme missions notamment l'animation de la communauté managériale et l'appui à la performance des départements et services du SG.

En 2022, l'activité du Cabinet a été la suivante:

Une bonne maîtrise du budget

Le département budgétaire a été au rendez de cette dernière année de CPG 2018-2022. Le taux d'exécution budgétaire pour les charges de personnel est de 99,98% avec le respect de la cible ETPMA pour toutes les gestions. Pour les autres comptes de fonctionnement (ACF), le taux d'exécution est de 99,80% en budget unique avec un montant de 10 794 K€ de dépenses.

Des actions d'appui au pilotage renforcées en 2022

L'accompagnement des directions au déploiement de la démarche maîtrise des activités (MDA) s'est poursuivi en 2022. On peut noter des résultats encourageants comme notamment la rédaction d'une note de conjoncture dans la plupart des directions et la hausse du taux de saisie Oscarr de la CGSS (+ 15 points). Le renforcement des moyens du département en compétences statistiques et techniques favorisera la maîtrise des activités de contrôle de gestion et de maîtrise des risques.

Le service Communication

Le service communication a axé sa communication autour du projet d'entreprise avec l'organisation d'une assemblée générale dédiée à cette démarche : pour une CGSS plus proche, plus moderne et plus performante. Notre visibilité sur les réseaux sociaux a été renforcée avec l'arrivée de la CGSS sur LinkedIn.

Il est à noter aussi, la régularité de la publication de notre newsletter inter « Kamo l'Hebdo » avec 42 publications.

Le département Achats/Marchés

Ce secteur a été impacté par des difficultés dans la maîtrise de l'activité du fait d'absences de collaborateurs pour maladie. Il a fallu une forte mobilisation en fin d'année pour réussir un taux d'exécution en conformité avec les attendus. Ainsi, près de 2 800 factures et bons de commandes ont été traités et près de 33 marchés et avenants ont été notifiés.

Le service Contentieux Général

En 2022, seulement 3 CRA ont été tenues (contre environ 9 habituellement) du fait du départ à la retraite de l'agent en charge de cette activité. Des dossiers ont été présentés laissant en instance au 31 décembre un stock de 294 dossiers.

Les actions du Service Recours Contre Tiers ont permis l'encaissement de près de 5 millions d'€, correspondant à un « montant moyen recouvré par assuré » conforme à l'objectif CPG (15,34 €).

Un plan d'apurement des « indus » de plus de 3 ans a été mis en place en 2022. Sur les 1 800 dossiers en instance environ 265 ont été traités dont 79 dossiers qui présentent des créances prescrites et 186 dossiers qui ont fait l'objet d'opérations diverses (annulation, calcul de frais, envoi de débours...).

Des résultats très encourageants pour la LCF en 2022

Les actions du département LCF ont permis de détecter et stopper des fraudes et activités fautives pour un montant de près de 1 523 k€ pour l'Assurance Maladie et 1 471 k€ pour l'Assurance Vieillesse. 216 dossiers ont été enrôlés en 2022 devant les juridictions contre 193 en 2021. Il est à noter que 53% des jugements rendus en 1ère instance par les juridictions sont favorables à la CGSS.

La plateforme Covid Tracing en perte d'activités en 2022

L'amélioration de la situation sanitaire tout au long de l'année 2022 a réduit l'activité de la plateforme qui s'est limitée en fin d'année aux traitements des rejets et des appels entrants. Aussi, l'effectif a été déployé sur d'autres activités relevant des directions Retraite et Maladie.

La plateforme de covoiturage

« 7^{ème} sens » fait son entrée à la CGSS

Une solution de covoiturage « domicile-travail » a été déployée au sein de l'organisme depuis le 28 novembre 2022. L'intérêt de s'engager dans une telle pratique constitue :

- un enjeu environnemental : diminution des émissions de gaz à effet de serre ;
- un enjeu social : permet de contourner les difficultés d'accès aux transports qui touchent une partie de la population. Des inégalités qui frappent surtout les étudiants, les demandeurs d'emploi, les travailleurs précaires ou les familles monoparentales par exemple.

Quelques informations statistiques concernant l'applicatif covoiturage au 31 décembre 2022 :

- ▶ Inscription : 19
- ▶ Trajet : 16
- ▶ Mise en relation dynamique : 4 (demandes de covoiturage effectuées)
- ▶ Demandes acceptées : 2
- ▶ Nombre d'équipage réalisés : 1
- ▶ Téléchargement de l'application : 43
- ▶ Kms non roulés : 46.4
- ▶ Gains économiques : 11.20 €
- ▶ Gains carbone : 13.92 kgs



Le Projet d'Entreprise

Animation de la Communauté Managériale à la CGSS.

L'année 2022 a été la première année de pleine animation de la Communauté Managériale. Les Managers ont été présents et actifs lors des différentes activités qui leur ont été proposées :

- ▶ 4 matinées managériales (quizz(s) managériaux via Klaxoon, questions et commentaires via le tchat),
- ▶ Participations effectives aux ateliers de co-développement,
- ▶ Propositions et commandes d'ouvrages managériaux (ressources),
- ▶ Participation et réalisation de COOC managériaux.

Bilan de la Coordination du Projet d'Entreprise (PE)

La gouvernance du Projet d'Entreprise s'est élargie afin de redonner du sens et de recouvrer de l'efficacité. Les réunions du Comité de pilotage du PE sont devenues des rencontres hebdomadaires depuis le 19 juillet 2022. Un échange fructueux, via zoom, s'est déroulé avec l'ensemble des acteurs du PE le 21 septembre 2022 afin de rassurer à la fois sur les orientations de la démarche et sur la poursuite effective des travaux. Cette rencontre a donné lieu à la réalisation d'un séminaire en fin d'année 2022 auquel l'ensemble des acteurs du PE ont participé, ainsi que l'équipe de Direction.

Pour chaque axe du PE, 2 actions prioritaires ont été dégagées pour 2023. C'est sur cette production collective que s'est bâtie l'Assemblée Générale du personnel planifiée le 3 février 2023 et entièrement dédiée à la démarche en question.

L'aventure se poursuit autour des actions prioritaires définies pour 2023 et des actions d'ores et déjà recensées pour 2024.



Les chiffres clés

Taux d'exécution budgétaire

99,98%

comme mentionné plus haut, c'est le taux d'exécution budgétaire pour le budget unique (Maladie, Retraite, Recouvrement, Régime Agricole, Prévention), exprimé en pourcentage, et réalisé par la CGSS pour 2022. Ce taux s'élevait à **99,1%** en 2021.

Assurance Retraite : fraudes détectées

1 471 448.80

c'est le montant en euros des fraudes détectées et stoppées, soit 87 486.76 € de préjudice constaté et 1 383 962€ de préjudice évité. Un montant en léger recul par rapport à 2021.

Représentation devant les juridictions

216

c'est le nombre de dossiers enrôlés en 2022, contre 193 en 2021. Les conseillers juridiques ont assuré la représentation et la défense de la CGSS au cours de 30 audiences au pôle social et 23 audiences à la Cour d'appel pour 213 dossiers maladie (184 dossiers) et retraite (29 dossiers).

Contentieux général : le recours contre tiers

22 206 801,94

c'est le montant en euros du reste à recouvrer pour 2022, enregistré par le service Recours contre tiers. Sa mission principale est d'instruire les dossiers administratifs accidents impliquant un tiers (accident de la route, sportifs domestiques, erreurs médicales) afin de produire les créances maladie de la CGSS. Il procède aussi au recouvrement de ces créances en l'absence d'encaissement.

Gestion financière des achats

5 864 863 €

c'est le montant investi dans l'acquisition de l'immeuble Jacques LEGRIX (Providence 1) qui auparavant faisait partie de nos locations. Cette acquisition représente approximativement une économie annuelle de loyer de 800 000 €.

Plateforme Tracing Contact

+ de 92%

sur le second semestre 2022, de manière globale, le taux de décroché se situe au-dessus de l'objectif et dépasse les 92%. Ce constat est en lien avec la réorganisation intervenue en juillet 2022.



Les temps forts

Métier

Organisation de journées portes ouvertes autour de la RETRAITE du 14 au 16 mars 2022 et du 17 au 19 octobre 2022.

Partenariat

- Signature de la convention compagnons bâtisseurs afin de lancer une expérimentation sur l'adaptation de 10 logements de retraités favorisant ainsi le bien vieillir chez soi.
- Rencontre de différents partenaires institutionnels et associatifs locaux (Collectivité de Saint-Martin, CAF et centre sociaux,...) pour relancer et maintenir la coopération sur des sujets communs afin de gagner en opérationnalité, en complémentarité et en efficacité.
- Validation par le CASS de la Convention Territoriale Globale 2022-2025 visant à définir un projet stratégique global du territoire partagé entre la CAF, la CGSS et la Collectivité. Ce projet résulte d'un diagnostic tenant compte de l'ensemble des problématiques du territoire et associant l'ensemble des acteurs concernés. Le partenariat est élargi à l'ensemble des acteurs (Pôle Emploi, MFS, Centres sociaux).
- Première participation de la CGSS à la semaine bleue organisée par la collectivité de Saint-Martin.

Les chiffres clés

La Maladie et l'Action Sociale

31 781

bénéficiaires protégés par le Régime Général, soit 97,8% de la population saint-martinoise. La population protégée augmente de 4,4% par rapport à 2021.

8 864

bénéficiaires de la CMUC / ACS, soit 28% de la population Protégée. Le nombre de bénéficiaires d'une complémentaire santé augmente de 6% en 2022.

460

Transferts sanitaires ont été réalisés, soit 23% de plus qu'en 2021.

1 091

bénéficiaires d'une intervention sociale avec comme problématique dominante la sécurisation des parcours en santé. Sur les 196 interventions, 83 étaient en lien avec un hébergement temporaire/ séjours de répit/Baluchonnage et 31 avec des secours.

44 245,64 €

de versement d'aides financières en action sociale maladie ont contribué à l'accompagnement d'assurés saint-martinois dans leur problématique de santé, de fragilité sociale et/ ou de prévention de la désinsertion professionnelle

Les dépenses de santé

57 88 599 €

Après l'épidémie COVID 19, le recours au soin tend à se stabiliser et l'ensemble des dépenses de santé à Saint-Martin progresse de 9%.

La Retraite

2 185

Les retraités du Régime Général dont 207 nouveaux retraités. 1 164 Femmes et 1 021 hommes, ce qui représente 3,24% du total de prestataires (67 322). 64 décès sont enregistrés.

598

bénéficiaires du Minimum Vieillesse (MV). Ils représentent 27,36% des retraités ; ce chiffre est en Hausse de + 14,77%. Parmi les nouveaux retraités, la CGSS recense 4 nouveaux bénéficiaires du MV résident de St Martin (soit 1,93 % du total et – 0,77 points.

Les effectifs des droits personnels:

2 119

retraités du Régime général sur Saint-Martin (+7,07%)

- ▶ 86 Droits propres servis avec droit dérivé
 - ▶ 2 033 Droits Propres servis seuls
- Pour un montant moyen de la pension versée de 624,63 Euros (+ 7,86%)

Les effectifs des droits personnels:

152

retraités du Régime général sur Saint-Martin (+7,04%).

- ▶ 86 Droits propres servis avec droit dérivé
 - ▶ 66 Droits Dérivés servis seuls
- Pour un montant moyen de la pension versée de 323,35 € (+ 1,05%).

Saint-Martin

Le Recouvrement

5 232

comptes cotisants actifs (toutes catégories confondues) à Saint-Martin au 31 décembre 2022 soit par le Régime Général, soit 3,7% de plus par rapport à 2021.

77 520 595€

de cotisations encaissées. Il s'agit d'encaissements sur cotisations appelées au cours de l'exercice qui représentent une évolution de 31,4%.

155 139 343€

de dette totale (tous exercices de rattachement de la dette confondus) au 31 décembre 2022, soit une diminution de 6,4% par rapport à l'année 2021.

Les délais de paiement sollicités

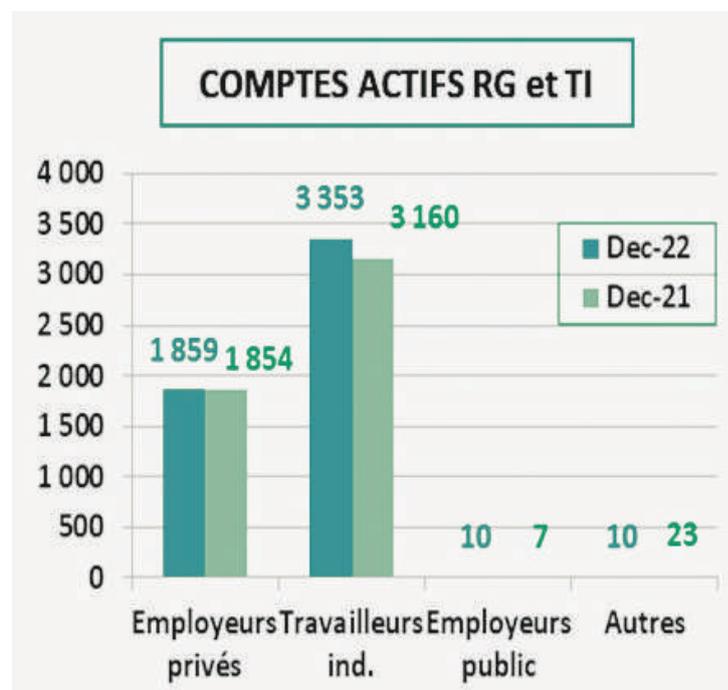
2 952

cotisants ont effectué une demande de délai pour payer leurs cotisations au cours de l'année 2022.

Ces demandes de moratoires augmentent de 169% par rapport à 2021.

2 874

demandes de moratoires ont été accordées soit 97,4% des 2 952 demandes de moratoires. L'importance de ces délais sollicités résulte de la gestion post-crise COVID qui a induit la création de moratoires automatisés à l'initiative de la CGSS (1 772 en 2022 contre 769 en 2021). Ces évolutions sont de fait atypiques et conjoncturelles.





La Direction

Comptable et Financière



Les temps forts

Les missions principales de la Direction Comptable et Financière:

- Contrôle, centralisation et consolidation de toutes les opérations financières
- Gestion de la trésorerie de chacune des branches
- Conservation des pièces justificatives des opérations financières
- Recouvrement amiable des créances sauf en matière de cotisations

Pour répondre à ces missions essentielles, la DCF compte 100 agents au 31 décembre 2022, dont 1 DFC adjoint et 3 fondés de pouvoir. Ensemble, ils ont sous leur responsabilité :

- Une cellule d'appui au pilotage
- Les services en charge de :
 - ▶ la comptabilité Générale et des prestations extra-légales,
 - ▶ la comptabilité Maladie et Retraite du Régime Général,
 - ▶ la comptabilité Maladie et Retraite du Régime Agricole,
 - ▶ la comptabilité en lien avec le recouvrement des cotisations
 - ▶ la comptabilité de la paie
- Les services en charge de la vérification du paiement des prestations légales du Régime Général et du Régime Agricole en conformité avec les plans de contrôle du Directeur Comptable et Financier.
- Les services en charge de la vérification du recouvrement des cotisations pour le régime général et le régime agricole en conformité avec les plans de contrôle du Directeur Comptable et Financier.
- Le service en charge de la gestion de la trésorerie.



Patricia ASSOUMAYA

Directrice Comptable et Financière

Conformément au Décret n° 2007-1500 du 18 octobre 2007, le Directeur Comptable et Financier est chargé de l'ensemble des opérations financières et comptables de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe et de Saint-Martin.

La Direction Comptable et Financière (DCF) est placée sous l'autorité de Patricia ASSOUMAYA depuis le 16 mai 2022.

La DCF est une direction transverse avec des activités impactant toutes les branches et régimes de la CGSS. La Cnam pour l'Assurance Maladie, la Cnav pour l'Assurance Retraite, l'Urssaf Caisse Nationale pour le Recouvrement des cotisations, la MSA pour le Régime Agricole.

Les règles d'établissement et d'arrêté des comptes sont communes à l'ensemble des régimes et des organismes de sécurité sociale (article L114-6-1 du code de la sécurité sociale): Les comptes annuels sont établis par le Directeur Comptable et Financier, et arrêtés par le Directeur de la CGSS. Ils sont ensuite présentés par le DCF et le Directeur au Conseil d'Administration qui les approuve.

Arrivée du nouveau Directeur Comptable et Financier

Arrivée du nouveau DCF en mai 2022.

Mission nationale Gestion des créances

Une mission nationale pilotée par la MICOR est venue sur site du 9 au 13 mai 2022 afin d'accompagner la CGSS dans sa gestion des créances avec comme angle d'attaque l'optimisation de la gestion du flux, le déploiement d'un outil de suivi des créances pour la branche Maladie et le Recouvrement Unifié comme préconisé par la Direction de la Sécurité Sociale. Au cours du 2ème semestre 2022, des ateliers se sont tenus avec les représentants des secteurs concernés afin de mettre à jour les procédures de gestion de créances et de réfléchir sur plusieurs scénarios d'un recouvrement unifié des branches prestataires.

Mission nationale Gestion des flux entrants Retraite

Pour répondre aux obligations comptables et de maîtrise des risques dans le domaine de la gestion des flux, la DCF a sollicité la Cnav afin de mener un diagnostic sur site qui a été réalisé en septembre 2022. Suite à l'état des lieux, un plan d'actions a été élaboré et suivi au sein de comités techniques.

Une cellule d'appui au pilotage dynamique

La cellule d'appui au pilotage a été renforcée afin de répondre aux engagements de la DCF relatifs à OSCARR, à la MDA, à la gestion des archives, au Plan de Continuités d'Activités (PCA) et à la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) versant DCF...

Les comptes validés pour toutes les branches et régimes

Les comptes de la CGSS ont été validés pour toutes les branches et régimes. Les scores sont les suivants pour l'exercice 2022 :

- Les comptes de la Branche Maladie : validés avec observations : **77,78%**
- Les comptes de la Branche Recouvrement : validés avec observations : **67,2%**
- Les comptes de la Branche Retraite : validés avec observations : **83,30%**
- Les comptes de la MSA : validés sans observation : **97%**



Les chiffres clés



En 2022, la CGSS a versé au titre des prestations et de la gestion administrative

2 512 995 322€

soit une augmentation de **5,16%** par rapport à 2021.

Encaissements

1 230 259 183

c'est le montant en euros des encaissements pour le Régime Général en 2022, soit une augmentation de **11,55%** par rapport à 2021.

2 844 975

c'est le montant en euros des encaissements pour le Régime Agricole en 2022, soit une diminution de **8,64%** par rapport à 2021.

Retraite

611 266 172

c'est le montant en euros des dépenses de Retraite en 2022, tous régimes confondus.

Les pensions Retraite du Régime Général représentent à elles seules le montant de **563 921 842 €**.

Santé

1 802 954 542

c'est le montant en euros des dépenses de santé (assurance maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail/maladies professionnelles) réalisées par la CGSS en 2022, tous régimes confondus, dont :

1 769 013 283 € pour le Régime Général et **33 941 260 €** pour le Régime Agricole. Prévention santé et risques professionnels

3 673 811

c'est le montant en euros versé par la CGSS en 2022, tous régimes confondus, soit une augmentation de **44,81%**.
Action sociale

5 112 919

c'est le montant alloué aux dépenses d'action sociale vieillesse et maladie/accidents du travail, maladies professionnelles, en 2022, tous régimes confondus, soit une hausse de **23,53%** par rapport à l'année précédente.

La Direction

des Missions Institutionnelles





**Joël
JOURSON**

Directeur Adjoint

Les temps forts

Rattachée au directeur, elle prend en charge des dossiers transverses, principalement tournés vers des partenariats extérieurs ou institutionnels.

Préparation au concours externe d'entrée à l'EN3S

Mise en place en partenariat avec l'EN3S et l'Université des Antilles (UA), la première promotion a commencé ses travaux en novembre 2022, en vue du concours 2023. Elle réunissait initialement 12 étudiants. La CGSS est devenue organisme référent Antilles pour l'EN3S.

Etude du CESER sur la pauvreté

L'appui du Conseil d'Administration a été sollicité par le Conseil Economique Social et Environnemental Régional (CESER) pour une étude sur la prise en charge de la pauvreté dans le département, étude coordonnée par la direction de missions. L'étude a été présentée au CESER le 17 février 2022.

Promotion de la Sécurité sociale auprès des jeunes

En 2022, le principal levier a été de piloter au plan local le partenariat entre l'EN3S et l'Education nationale à travers la promotion de l'édition 2021-2022 du concours national biennuel « Jeunes, Citoyens et Solidaires ». Cette édition, conduite en lien avec le Rectorat de Guadeloupe, a vu 17 classes de Guadeloupe participer. Une classe de Guadeloupe a été primée au niveau national. Un groupe de représentants de cette classe a participé à la remise des prix au Ministère de la Sécurité Sociale à Paris.

Zoom sur les Transports sanitaires

La direction de missions coordonne une étude sur la prise en charge à la CGSS des transports sanitaires dans le contexte particulier de la Guadeloupe, en lien avec la DRSM, l'ARS et la Cnam notamment qui conduisait parallèlement une étude sur les évacuations sanitaires (EVASAN). La lettre circulaire DGOS/DSS/1A/2022/253 du 5 décembre 2022 a précisé le champ et le financement des EVASAN, qui concernent les DOM et la Corse. En application de cette circulaire, un groupe de travail CGSS-DRSM-ARS a été constitué pour revoir les conventions signées avec les établissements. Un marché est envisagé en 2023 pour maîtriser les coûts et moderniser les procédures du transport aérien pris en charge par la CGSS. Les procédures CGSS-DRSM seront actualisées en 2023, pour s'adapter à un contexte qui a beaucoup évolué en 10 ans (régulation du SMUR, arrivée d'Internet, existence d'une MIG-EVASAN, etc.).

La Direction

des Ressources Humaines





**Aurélie
MAGNE**

Directrice adjointe

Les temps forts

En fonction depuis le 3 octobre 2022, Aurélie MAGNE a en charge le département des ressources humaines. Elle a également pour mission d'animer le dialogue social.

Gestion du temps de travail

- Mise en place de la Décision Unilatérale de l'Employeur (DUE) pour le Règlement Intérieur de l'Horaires Variable (RIHV) au 1^{er} mars 2022.
- Paramétrage KELIO en lien avec la mise en place de la DUE.

Volet administratif

- Mise en place des avenants au contrat de travail en cas de changement de qualification professionnelle à compter du 1^{er} septembre 2022.
- Mise en place des avenants « télétravail » à compter du 1^{er} septembre 2022.
- Gestion des agréments des personnels en charge d'investigation au sein de la CGSS.

Projet d'entreprise

- Poursuite des travaux dans le cadre de l'axe 2. Investissement des collaborateurs de la RH dans ce projet.

Relations sociales

2022 a été marquée par :

- Les élections professionnelles.
- La poursuite des négociations: Gestion des emplois et des parcours, fonctionnement du CSE
- La restitution de l'audit sur les risques psychosociaux.
- La prise en charge des droits d'alerte et droits de retrait.
- L'analyse juridique de situations collectives
- Le protocole horaire variable.
- Le protocole d'accord sur le télétravail et le travail à distance.
- L'élection des représentants du personnel au CA
- La tenue des réunions CSE, CSSCT et différentes commissions.

Gestion de la paye

Les temps forts qui émergent :

- La mise en place de la Décision Unilatérale de l'Employeur.
- La campagne salariale (points de compétences au 1^{er} janvier 2022 sur la paie de juillet 2022).
- Les 3 vagues relatives aux mesures salariales : octobre, novembre et décembre 2022.
- La mise en place du supplément d'intéressement 2021 sur la paie de septembre 2022.
- La revalorisation de la valeur faciale de Titres Restaurant au 1^{er} juillet 2022.
- La mise en place de l'Accord Télétravail à compter du 1^{er} septembre 2022.
- La revalorisation de la valeur du point au 1^{er} octobre 2022.
- La mise en œuvre du rachat de jours RTT 2022 sur la paie de décembre 2022.
- La mise en paiement des Garanties Salariales Maternité.

Prospective RH

- Mises à jour de l'ensemble des organigrammes de direction.
- Mise à jour du Système Informatique RH.
- Veille sur les Référentiels Emplois Compétences (REC).
- Synthèses des entretiens annuels par direction, à destination des agents de direction.
- Recrutement de 80 « CDD vacances »

RSO

- Nomination d'une cheffe de projet RSO.
- Préparation des orientations de la RSO à la CGSS pour 2023.

Qualité de vie au travail

Les faits marquants qui ressortent :

- Fin de l'état d'urgence sanitaire en avril 2022.
- Prise en charge des droits d'alerte.
- Prise en charge d'une enquête interne.
- Ouverture du nouvel Accueil « Lapwent ».
- Mission inspection du travail.
- Acquisition du logiciel « TDC Sécurité » pour la gestion des documents uniques (DU).
- Marché Bureau Veritas pour la gestion des DU.
- Désignation d'une référente pour le Plan de Continuité d'Activités (PCA).
- Pilotage du Plan Santé et Qualité de Vie au Travail de la CGSS.
- Création d'une cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP).
- Nouvelle organisation des instances : Instance de veille, Commission de Maintien dans l'Emploi, PDP.
- Mise en œuvre de la prévention primaire et secondaire du RPS.
- Déploiement des plans d'action d'amélioration des conditions de travail (Plan Annuel de Prévention des Risques et des Conditions de Travail, Document Unique).

Développement des compétences

La professionnalisation des équipes est un levier essentiel de compétitivité dans un environnement en perpétuel changement. Le plan de développement des compétences s'est articulé en 2022 autour de 3 grandes orientations :

Maintenir les compétences des salariés en poste

- ▶ Poursuivre le développement des compétences des salariés pour faire face à l'évolution des métiers soit par des parcours professionnalisant (Certificats de Qualification Professionnelle), soit par l'accroissement du niveau d'expertise des fonctions supports.
- ▶ Renforcer l'accompagnement managérial pour une meilleure posture professionnelle notamment face à l'hybridité du travail (renforcer son leadership, développer des compétences comportementales,...).

Accompagner les nouveaux collaborateurs et les prises de poste en mobilité

- ▶ Accompagner l'intégration des nouveaux collaborateurs et sécuriser les parcours professionnels pour le maintien de l'employabilité par des parcours de formation certifiant couplé de modules de formation en interne selon les affectations.

Accompagner la transformation numérique

- ▶ Faciliter et développer une culture numérique et collaborative pour gagner en efficacité.



Sur le plan de la psychologie : 2022... Année de l'écoute

Cette année 2022 a été très positive et marquée par une activité très dense au niveau de l'écoute et de la prise en charge des agents.

L'activité psychologique est une opportunité pour les agents de la CGSS, susceptible de se développer en une offre de service harmonisée – avec les autres services en matière de qualité de vie et conditions de travail et de la DRH – connue et accessible pour les salariés de la CGSS.

La mission du psychologue, quoique spécifique, participe entièrement aux enjeux majeurs de la CGSS et à son cœur de métier. Elle consiste à prendre en charge toutes les problématiques de travail de la fonction, en termes de suivi individuel ou collectif dans un but d'efficacité professionnelle, de prévention de risques professionnels tous niveaux (primaire, secondaire et tertiaire), d'équilibre vie professionnelle/vie privée, de participation au maintien de la QVCT.

Les chiffres clés



Gestion administrative du personnel

Effectif CGSS

977

c'est le nombre d'agents titulaires de la CGSS au 31 décembre 2022. La gente féminine est largement majoritaire puisque l'on recense 727 collaboratrices.

231

c'est le nombre total de contrats réalisés à la même date, parmi lesquels 222 CDD et 9 contrats de professionnalisation.

400

c'est le nombre d'avenants télétravail signés.

Psychologue

En 2022, l'activité s'est articulée autour de :

- ▶ l'écoute d'agents et les suivis psychologiques physiques et téléphoniques dans le cadre de prise en charge de souffrances au travail, de troubles psychiques, de conflits professionnels, d'accident du travail, d'incivilités externes et internes, d'agressions, de deuils (dont le suivi des collègues et de leur famille), de maladies en collaboration avec les équipes internes et si besoin par des consultants spécialisés externes ;
- ▶ d'entretiens de retour à l'emploi pour les salariés de retour de longue maladie ;
- ▶ du projet absentéisme ;
- ▶ l'écoute des agents dans le cadre de la mission de Référent Harcèlement Sexuel et Agissements sexistes.

103

c'est le nombre d'agents suivis par la psychologue en 2022.

Garantir le développement des compétences

Zoom sur les missions de la formation professionnelle

Avec 1 effectif de 6 agents, dont 1 responsable de service, 4 chargés de formation et 1 assistante RH, les missions sont les suivantes :

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

19 891,43

c'est le nombre total d'heures de formation mises en place en 2022.

650

c'est le nombre de collaborateurs formés en 2022.

Assurer la qualité de vie au travail et préserver la santé physique et mentale des salariés

Le département DQVT

Il se compose de 2 services :

- ▶ Un service Santé au Travail (3 agents).
- ▶ Un service Qualité de Vie au Travail (3 agents).

Travaux majeurs :

- ▶ Organisation de la « Semaine de la sécurité routière ».
- ▶ Organisation de la « Semaine de la Qualité de Vie au travail ».
- ▶ Mise en œuvre de la loi Santé au Travail.

Perspectives :

- ▶ Pilotage du Plan Santé et Qualité de vie au travail de la CGSS.
- ▶ Création d'une cellule PDP.
- ▶ Nouvelle organisation des instances : Instance de veille, CMDE, PDP.
- ▶ Mise en œuvre de la prévention primaire et secondaire du RPS.
- ▶ Déploiement des plans d'action d'amélioration des conditions de travail (PAPR, DU).
- ▶ Négociation avec le CIST d'une nouvelle convention qui intègre les évolutions réglementaires de la médecine du travail et mise en œuvre des entretiens infirmiers.
- ▶ Organisation de la semaine de la QVT.

37

c'est le nombre de sièges ergonomiques commandés en 2022 dans le cadre du suivi des préconisations en matière de matériel.

48

c'est le nombre de visites médicales individuelles assurées dans le cadre des arrêts maladie supérieurs à 60 jours en 2022.

La Direction

Branche Assurance Maladie



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun





**Patricia
PENTIER-VALLUET**

Sous-Directrice

Les temps forts

L'année 2022 constitue une année de changement à la recherche de stabilisation et de performance, mais également la poursuite de la mise en œuvre d'actions en lien avec le projet stratégique de restructuration de la Sous-Direction de la Branche Assurance Maladie (SDBAM). Les impacts de la crise du Covid19 s'éloignant peu à peu, il a fallu poursuivre l'accompagnement de nos partenaires et usagers vers une sortie de crise.

Dans un tel contexte, les services de la SDBAM ont poursuivi leurs actions pour maintenir l'amélioration des délais et la qualité des prestations servies.

Poursuite du déploiement du projet de restructuration

Lancé en 2021, le plan de restructuration de la SDBAM s'inscrit sur la période 2021-2025. En 2022, le déploiement du projet s'est intensifié et a permis de mettre en œuvre des actions relatives aux évolutions organisationnelles, et les impacts en matière de Ressources Humaines (RH) avec notamment, à fin 2022, la mise en œuvre de 44 mesures RH sur les 64 prévues dans le projet. L'élan initié s'est donc poursuivi avec pour objectif de relever les défis de notre environnement tout en favorisant les parcours professionnels.

Réponse téléphonique aux professionnels de santé (RTPS)

Le lancement du dispositif de Réponse Téléphonique aux Professionnels de Santé (RTPS) via le numéro unique 3608, a également été un temps fort et constitue une offre de service importante pour nos partenaires essentiels que sont les offreurs de soins.

La reprise des actions collectives

Un temps freiné par la crise Covid19, les actions collectives ont pu être relancées en 2022. En juin, la SDBAM a réalisé, avec ses partenaires, dont la Direction Régionale du Service Médical (DRSM), les premières « matinées de l'info » du programme d'accompagnement du retour à domicile (PRADO) dédiées aux personnes âgées. Deux matinées ont été organisées à Baie-Mahault et à Marie-Galante.

De même, pour le public employeur, un séminaire « ressources humaines » portant sur la fluidification des échanges entre les entreprises et les organismes de protection sociale, a été organisé le 5 juillet 2022.

L'intégration à des chantiers nationaux tels que l'AJAP

L'Allocation Journalière d'Accompagnement des Personnes en fin de vie (AJAP) est une prestation destinée à soutenir les personnes qui suspendent leur activité pour accompagner un proche en fin de vie.

À compter de 2022, la gestion des dossiers est confiée au centre national AJAP, géré par la Cpm de la Creuse. L'activité représentait moins de 1 dossier traité par an entre 2019 et 2021.

Réforme AME

La réforme de l'AME au 1er janvier 2021 avait engendré une forte augmentation des demandes en stock, mais s'était soldée par un recul de 8% du nombre de bénéficiaires. En 2022 d'autres mesures sont entrées en vigueur, avec notamment la possibilité pour les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) d'être reconnues comme lieu de dépôt des premières demandes.

On constate une très forte augmentation du nombre de bénéficiaires de l'AME, qui passe de 3 049 en 2021 à 3 931 pour 2022 soit 28,9% d'augmentation.

Fin de convention TPMR

20 structures dites « TPMR » (Transport de Personnes à Mobilité Réduite) ont adhéré au processus de transition mis en place en raison de la fin de convention locale préexistante.

Les conventions de transition doivent permettre aux structures d'évoluer vers une activité de transporteurs sanitaire avec un suivi et un accompagnement des services de la CGSS.

Le déploiement de nouveaux outils

Concernant la complémentaire santé solidaire (C2S) le déploiement du nouvel outil national de gestion INDIGO et l'intégration du dispositif de ressources mensuelles (DRM) ont induit des actions importantes de formation et de montée en charge avec un impact sur les délais de traitement.

En fin 2022, la formation au nouvel outil de gestion des créances (SUCRE), a été déployée auprès des équipes de la SDBAM et de la Direction Comptable et Financière.

Le déploiement de cet outil reste subordonné au feu vert du national

Une performance mise à l'épreuve

Dans le contexte difficile de 2022, il n'a pas toujours été possible de maintenir les avancées de 2021. Certains indicateurs de performance ont connu un recul mais les résultats restent honorables :

- Le score d'intéressement est en nette baisse 78,56% contre 94,4% en 2021
- La branche maladie est validée avec observations mais le score de validation des comptes (VDC) est en baisse plus sensible avec 77,78% contre 85,25% en 2021.
- Le score CPG est également en baisse et passe de 65,25% pour 2021 à une estimation de 58,85%.
- Un des indicateurs phares de qualité de service, le délai de règlement de la 1^{ère} indemnité journalière maladie accident du travail continue de s'améliorer, et atteint quasiment l'objectif des 37 jours.

Une assemblée générale haute en couleurs

Les collaborateurs de la SDBAM ont eu le plaisir de se retrouver en Assemblée Générale au mois de décembre 2022.

Ce rassemblement professionnel a été l'occasion de présenter les différents services et leurs compétences nés du projet de restructuration et également de consolider le collectif de travail dans un contexte post crise sanitaire.



« Un nouvel élan »
C'est le thème dédié à l'Assemblée Générale de la SDBAM qui s'est tenue le 15 décembre 2022 à Goyave.

Le logo créé pour l'occasion s'est voulu représentatif du fil conducteur de cette AG :

« Déployons et consolidons les passerelles qui favorisent un nouvel élan pour plus de réussite ».

Les parties 1 et 2 de cette journée (Nouvel élan et En route vers la performance), ont été l'occasion de réaliser un rapide point sur la réorganisation et les résultats obtenus grâce à l'investissement des collaborateurs de l'Assurance Maladie. Toutefois, le moment fort de ces parties, fut la diffusion des réalisations « cinématographiques » effectuées par les agents afin de présenter leurs services respectifs.

« Devenons meilleurs qu'hier » fut le titre donné à la 3ème partie de cette rencontre. Au cours de cette dernière, l'ensemble des invités ont participé aux divers jeux et ateliers organisés autour de thèmes imposés tels que :

- Et si nous n'avions aucune limite, quelle serait notre Assurance Maladie de demain ?
- Les passerelles Back-office/Front-office ;
- Travailler, télétravailler, féliciter et remotiver ;
- Création de l'hymne de la SDBAM.

Enfin, cette journée s'est terminée sur une note chaleureuse et dynamique avec des activités de cohésion pour resserrer des liens déjà bien visibles de tous au vu des résultats obtenus.



Les chiffres clés



2022 restera marquée par une amélioration du respect des délais sur les principaux indicateurs du service de base, dans un contexte toujours marqué par la crise sanitaire et la suspension de professionnels de santé du fait de l'obligation vaccinale. Ce contexte a induit l'annulation de certaines opérations et campagnes habituelles, avec un impact sur les données d'activité de la sous-direction.

L'accès aux droits

■ Dénombrement des bénéficiaires

	Résultat		Évolution
	Année 2022	Année 2021	2021-2022
Population protégée par le régime général	417 215	415 268	+0,5%
Bénéficiaires AME	3931	3049	+28,9%

La population protégée par le régime général continue de progresser. Elle est estimée à plus de 417 000 bénéficiaires en 2022. Le dénombrement des bénéficiaires de la C2S progresse de **3,6%** en 2022.

La Guadeloupe compte ainsi, **116 623 bénéficiaires** de la complémentaire santé solidaire.

La complémentaire santé solidaire – C2S

C'est le nom donné au dispositif venu simplifier le dispositif CMU-C/ACS en novembre 2019. Elle donne notamment droit à la prise en charge de la part complémentaire des dépenses de santé, avec une dispense d'avance de frais. Selon les ressources de l'assuré, la complémentaire santé solidaire peut être gratuite ou payante.

► Performance et efficacité du service de base

	Résultat	
	Année 2022	2021-2022
Délai d'instruction des demandes de C2S au 9 ^{ème} décile en jours (Indicateur CPG)	43,0 J	+10 jours
Délai moyen de délivrance de la carte Vitale	20,2 J au 30/11	+1,3 jour
Taux de couverture du contrôle Puma pour les bénéficiaires consommant (Indicateur CPG)	98,37%	+1,1 point

On relèvera une dégradation du délai de traitement des demandes de C2S, dans un contexte d'évolution des outils. Le taux de contrôle de résidence des bénéficiaires consommant de soins est en amélioration, il est supérieur à **98%**.

■ Taux de télétransmission

	Résultat	
	Année 2022	2021-2022
Taux de télétransmission des frais de santé	98,25%	+0,1 point

Le taux de télétransmission reste stable. Ce taux est garant des délais de remboursements courts. La part résiduelle des prestations non télétransmises représente cependant une charge de gestion importante.

► Performance et efficacité du service de base

	Résultat	
	Année 2022	2021-2022
Délai de remboursement FSE Assurés (9 ^{ème} décile) (Indicateur CPG)	7,7 J	+1 jour
Délai de traitement des FSP – Scanner Tous DRG (9 ^{ème} décile) (Indicateur CPG)	20,5 J	+7 jours

Le délai de traitement des Feuilles de Soins Papier (FSP) s'est dégradé dans un contexte fortement impacté par la crise sanitaire et le dysfonctionnement des outils.

Réponse téléphonique aux Professionnels de Santé (RTPS)

Pour répondre aux préconisations du national et rejoindre le réseau des PlateFormes de Services (PFS) dédiées aux Professionnels de Santé (PS), un plateau RTPS a démarré à la CGSS le 15 mars 2022. Ce dispositif repose sur un numéro unique le 3608 et n'a été activé pour l'instant que le lundi, mardi et jeudi. Il facilite l'exercice au quotidien des PS et devra à terme ainsi devenir leur unique point d'entrée.

11 agents volontaires issus de la sous-direction Assurance Maladie effectuent des vacations et sont positionnés selon un planning hebdomadaire. La gestion du plateau est confiée à un cadre fonctionnel, chargé de missions.

Au 31 décembre 2022, nous comptabilisons 5 711 appels reçus avec un taux de décroché de 64,59% et un nombre de 3 489 appels traités et suivis via l'outil Odigo.

Le remboursement des arrêts

■ Dénombrement

	Résultat	Évolution
	Année 2022	2021-2022
Nombre de déclarations d'accidents du travail ou de maladie professionnelle	3 507	-11,15%
Volume de Décomptes IJ (AS+MA)	123 342	+28,9%

Le volume de décomptes Indemnités Journalières du maladie/maternité (IJ) connaît une hausse de **28,70%** et le nombre de déclarations d'accidents du travail et de maladies professionnelles baisse de **11,15%**.

► Performance et efficacité du service de base

	Résultat	Évolution
	Année 2022	2021-2022
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AS +AT non Subrogée (Indicateur CPG)	37,27 j	-2,58 jours

Le délai moyen de règlement de la 1^{ère} indemnité journalière maladie accident du travail (AS+AT) diminue de près de 3 jours en 2022 et tend à se rapprocher de l'objectif (37 jours).

Les professionnels de santé libéraux

■ Dénombrement

	Résultat	Évolution
	Année 2022	2021-2022
Nombre de professionnels de santé libéraux	4033	+0,6%

Le nombre de professionnels de santé a faiblement augmenté entre 2021 et 2022 (+0,6%).

► Accompagnement des offreurs de soins

	Résultat	Évolution
	Année 2022	2021-2022
Nombre de contacts avec les PS	1607	-60,1%

Le nombre de dossiers médicaux partagés augmente fortement en une année (**+1732%**), avec l'ouverture systématique de « Mon Espace Santé » pour les bénéficiaires au cours du premier semestre.

La régulation de l'offre de santé

► 25 campagnes déployées : 17 campagnes Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) et 8 campagnes Délégués Numériques en Santé (DNS). Une dizaine de webinaires organisés avec les professionnels de santé et établissements pour les campagnes déployées.

► Mon Espace Santé et feuille de route Ségur : organisation de webinaires et d'événements d'acculturation en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le GRADeS pour l'alimentation massive du Dossier Médical Partagé (DMP) : alimentation du DMP en progression dynamique (taux d'alimentation 18,38% au 31 décembre 2022), la sensibilisation et la promotion du nouvel usage de la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS), 91% toutes catégories confondues sont équipés (40% des professionnels de santé libéraux, 75% des laboratoires de biologie, 92% des établissements sanitaires).

Zoom sur le numérique

■ Évolution du nombre de compte AMELI

	Résultat		Évolution
	Année 2022	Année 2021	2021-2022
Nombre d'assurés ayant un compte Améli	226 504	214 200	+5,6%

► Le dénombrement des assurés avec un compte Améli ouvert continue de progresser en 2022. L'évolution est cependant 3 fois moins importante qu'en 2021.

► Parallèlement, les taux d'utilisation des télé-services sont satisfaisants. Ainsi, 82,17% des demandes de cartes vitales et 90% des demandes d'attestations de droits sont dématérialisées.

► Concernant les télé-services tournés vers les professionnels de santé, on notera que 94% des déclarations de médecin traitant et 63% des avis d'arrêt de travail sont réalisés en ligne.

Dépenses de santé

	Résultat		Évolution
	Année 2022	Année 2021	2021- 2022
Montant Ets publics et honoraires publics	528 696 575€	516 107 405€	+2,4%
Montant Ets privés	206 692 952€	203 145 245€	+1,7%
Montant soins de ville	794 189 3€€	749 851 305€	+5,9%



La Direction

Accueils et Relation avec les Usagers





**Joëlle
PRALES**

Manager de Branche

Les temps forts

L'année 2022 s'est caractérisée par la fin des restrictions sanitaires relatives à la pandémie Covid-19 et la mise en place du télétravail. Le déploiement de la stratégie multicanale initiée depuis des années s'est accentué avec l'élaboration d'un « Plan d'engagement Relation Client » visant à mettre en œuvre et à évaluer les 6 axes de cette stratégie relation client.

La Mission Accompagnement Santé est entrée en phase opérationnelle en février 2022 avec 586 accompagnements réalisés pour les assurés en difficulté d'accès aux droits et aux soins. Un nouvel accueil transitoire Lapwent a été inauguré le 19 septembre 2022 afin d'offrir un service de proximité en région pointoise.

Le compte Ameli reste toujours le canal de contact privilégié de l'utilisateur avec 226 504 comptes actifs favorisant ainsi l'augmentation des démarches en ligne. Toutefois, même si l'usage se vulgarise et les fonctionnalités sont plus fréquemment utilisées, les rendez-vous téléphoniques ont permis de booster l'accompagnement numérique.

La stratégie multicanale au cœur de la Relation Client

En 2022, les équipes du Front Office se sont mobilisées pour déployer les principaux axes de la stratégie Relation client en lien avec le plan d'engagement. Cette stratégie multicanale s'est intensifiée ce qui a permis d'améliorer la qualité et l'efficacité du service client :

- amélioration de la réponse téléphonique liée à la professionnalisation des téléconseillers (augmentation productivité horaire nette par agent ; diminution du temps moyen d'attente des usagers, qualité des réponses),
 - préparation des rendez-vous pour une meilleure réponse aux demandes des assurés,
 - professionnalisation des rendez-vous physiques (+9.78%),
 - professionnalisation du traitement des mails (73% des mails traités en 48h avec un taux de fiabilité de 91%),
 - déploiement des rendez-vous téléphoniques pour les usagers peu enclins à se déplacer sur site et dont la venue n'est pas nécessaire,
 - accompagnement numérique des usagers pour renforcer l'usage des services en ligne.
- Pour une bonne connaissance de ces évolutions et l'adhésion des agents, un séminaire SDARU « la stratégie multicanale au cœur d'une relation client plus proche, plus moderne et plus performante » s'est tenu le 3 juin 2022 pour présenter les enjeux et les attendus de la stratégie multicanale ainsi que les indicateurs du plan d'engagement.
- Par ailleurs, dans le cadre des journées régionales de la Relation client tenue en septembre 2022 les CGSS et les CSS ont échangé leur expérience et bonnes pratiques.

Accompagnement des publics fragiles par la MAS

Pour rappel, l'enjeu majeur de la Mission Accompagnement Santé (MAS) consiste à agir contre le renoncement aux droits et aux soins en proposant un accompagnement personnalisé aux assurés, aussi bien sur l'accès aux droits et aux soins, que sur l'inclusion numérique ou la prévention.



Après la phase de diagnostic, réalisée fin 2020, la MAS a démarré de façon opérationnelle en février 2022 :

- mise en place du plan de montée en compétence des conseillers MAS (formation aux outils, présentation des offres de service de différentes branches, etc.),
 - formalisation des circuits de travail avec les branches métier,
 - coopération avec les acteurs médico-sociaux de l'Assurance Maladie, les partenaires institutionnels et associatifs pour la détection des personnes en situation de renoncement aux soins afin de leur proposer des solutions personnalisées et les accompagner jusqu'à la réalisation des soins si nécessaires,
 - mise en place d'actions aller-vers à partir des fichiers de l'Assurance Maladie pour identifier les assurés sans soins ou médecin traitant,
 - saisie des saisines dans l'outil OGEPLANIR.
- Une action de formation « détection des publics en situation de fragilité » a été réalisée pour les agents qui gèrent la relation client dans toutes les branches métier de la CGSS. Concernant les accompagnements réalisés, le taux de réussite est de 69,7 %.

Rôle d'appui Eptica, accompagnement de la SDARU et de la SDBAM

La CGSS a été désignée « Pôle d'appui Eptica » pour la Région Antilles-Guyane compte tenu de son expertise. Ce Pôle d'appui est constitué de la manager PFS de la SDARU et de la responsable de service du Pôle Expertise de la SDBAM. Lors du déploiement de l'outil Eptica dans les CGSS Guyane et Martinique, elles ont accompagné les équipes : travaux préparatoires, formations et montée en compétence des agents.

Acculturation au compte Ameli : Formation et Rdv téléphoniques

On note cette année une diminution notable du nombre de comptes en raison d'un dispositif de suppression automatique des « comptes fantômes » sans email. Par ailleurs, des problèmes d'accès au compte et de sécurisation ont pénalisé le processus pendant plusieurs mois pour aboutir à une non-remise systématique d'un code provisoire. En vue d'accroître l'usage des services du compte Ameli, différentes actions de formation ont été réalisées :

- en interne : personnel de la SDARU, de la SDBAM, du service logistique et de la SDMSA soit 186 agents formés qui pourront relayer l'information au public
 - en externe : personnel des France Service, partenaires institutionnels, associations etc.
- L'objectif est de leur donner les moyens d'assurer la promotion du compte Ameli auprès des différents publics qu'ils reçoivent. Au total, 73 collaborateurs des partenaires et 51 agents des France Service ont été formés. Par ailleurs, pour renforcer l'accompagnement numérique, la SDARU promeut activement les Rdv téléphoniques à deux occasions. D'une part, lorsque les assurés contactent le 3646 pour une démarche réalisable sur le compte Ameli. D'autre part, dans les accueils, dès qu'un assuré est en difficulté avec le numérique.
- Bilan : 3 103 rendez-vous téléphoniques numériques, une sollicitation du téléservice de commande de carte vitale qui est passée de 76% à 82% (entre 2021 et 2022).

« Aller Vers les jeunes » pour booster l'usage du compte Ameli

L'objectif de cette action est de soutenir l'information et de sensibiliser les jeunes de 16 à 25 ans aux bons réflexes et comportements, notamment les démarches en lignes :

- participation à la journée d'accueil des nouveaux étudiants,
- accompagnement des lauréats classe de 3^{ème} jeunes citoyens et solidaires,
- organisation d'appels sortants vers les jeunes sans compte Ameli ou ayant une problématique d'accès aux droits (RIB, médecin traitant, carte vitale, C2S, changement d'adresse en cas de départ vers la France hexagonale).

► Bilan du 20 juillet au 31 décembre 2022 : 261 appels aboutis sur les 818 jeunes contactés non-adhérents au compte Ameli. 1 253 appels aboutis sur les 2 913 jeunes contactés pour les téléservices du compte Ameli.

Nouvel accueil « Lapwent » pour les usagers de la Maladie et de la Retraite

Suite à l'expropriation de Bergevin, un accueil transitoire « Lapwent » situé sur le site de la « Caisse des Ecoles » a été ouvert au public le 27 juin 2022. Il répond à une volonté partagée de la CGSS et de la municipalité de la ville de Pointe-à-Pitre d'offrir aux usagers un service de proximité garantissant une qualité de service et des conditions d'accueil optimale durant le temps de réalisation des travaux de construction d'un accueil définitif. Cet accueil préfigure le futur accueil définitif :

- aménagement des espaces plus modernes,
- accueil Maladie et Retraite,
- organisation de l'accueil des usagers :
 - prise en charge plus rapide et plus fluide,
- offre de service rénovée.



Les chiffres clés



Stratégie multicanale - Répartition des sollicitations par canal

7 %

c'est l'augmentation du nombre d'assurés, tous canaux confondus, qui ont contacté l'Assurance Maladie en 2022. Les canaux numériques (portail, smartphone) restent fortement utilisés par les usagers.

82% des contacts entrants de tous les canaux sont réalisés, à la fin de décembre 2022, via le compte (web et applications mobiles) et le courriel représente

10% des contacts soit une baisse de 6 points.

Le téléphone et l'accueil physique restent les canaux de contacts les plus sollicités des usagers.

Évolution de l'accueil physique

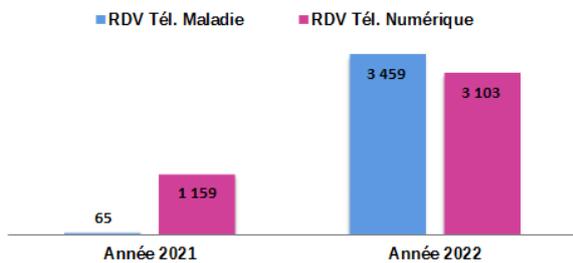
+10 %

de hausse globale d'assurés reçus en rendez-vous et une diminution de **- 8%** en réception en flux.

82%

des sollicitations des assurés ayant un rendez-vous ont été traitées.

Évolution des rendez-vous téléphoniques



Les rendez-vous téléphoniques se sont intensifiés en 2022, notamment par l'accompagnement numérique.

Évolution de la téléphonie

+35% d'augmentation du nombre d'appels reçus; malgré l'amélioration des indicateurs : taux de décroché, productivité par agent, temps moyen d'attente.

65 % de taux de décroché
+ **12%** comparé à décembre 2021

Evolution des mails



La volumétrie des mails a fortement diminué avec la mise en place du Chatbot qui apporte certaines réponses de premier niveau et une amélioration du traitement back office.

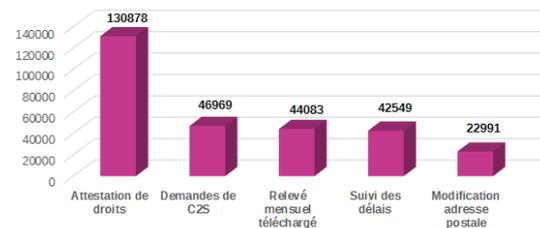
72,93 % de taux de courriels traité dans les 48h (Niv. 1 & 2)
+ **7,89pts** comparé à décembre 2021

91 % de Taux de fiabilité des courriels

Téléservices Ameli

	Résultats Année 2022	Évolution vs Année 2021
Commande de Carte Vitale	82,17%	+5,98%
Déclaration Nouveau-Né	83,68%	-1,23%
Attestation de droits	89,81%	+2,16%
Adhérents avec e-mail validé	68,57%	+6,96%

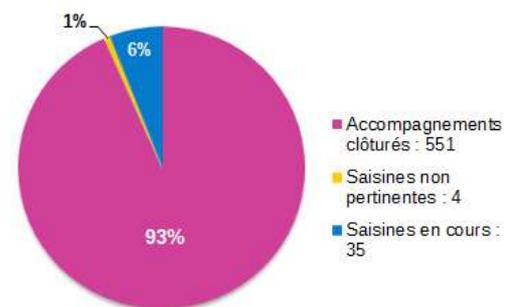
TOP 5 des démarches réalisées en ligne



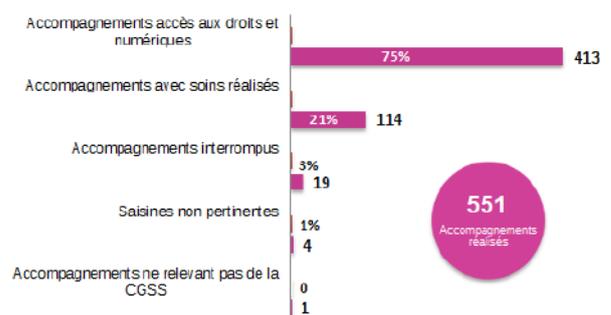
MAS : répartition des accompagnements

586 accompagnements créés au total

MAS : origine des détections



MAS : nature des accompagnements réalisés



La Direction

du Recouvrement

 **Urssaf**
Guadeloupe



Deux projets principaux marquent l'année 2022 pour la Direction du Recouvrement (DR), tout d'abord, le projet de Guichet unique CFE (centre de formalités des entreprises) et le projet de transfert des comptes Praticiens et auxiliaires médicaux vers un centre dédié pour assurer le traitement de leurs comptes. Parallèlement, il y a eu la poursuite des traitements d'analyse et de positionnement des aides Covid en stock ainsi que les opérations d'accompagnement Drom sur le traitement des débits/crédits.

La DR a été également impliquée dans le processus partagé d'Action sociale Travailleurs Indépendants avec la Direction de l'Accompagnement et de la Prévention (DAP).

Les temps forts

Recodification des traitements de prescription

En 2022, il y a la reprise de la codification quotidienne des créances prescrites en V2. Les effets de cette opération, seront une augmentation des affaires WATT/Prescription pour le 1^{er} trimestre 2023.

2022, Passage obligatoire à la DSN pour les ACT

En 2022, les Administrations et les Collectivités Territoriales (ACT), ont l'obligation de passer par la Déclaration Sociale Nominative (DSN) en utilisant le portail net-entreprises afin d'effectuer leurs déclarations de cotisations sociales.

L'accompagnement des cotisants à la sortie de crise

Pour accompagner la sortie de crise, 22 482 plans d'apurement ont été proposés aux entreprises et travailleurs indépendants.

L'Action sociale TI

Dans le cadre de l'action sociale des Travailleurs Indépendants (TI) qui est un processus partagé avec la DAP, la DR instruit les dossiers d'aide envoyés par les cotisants dans le cadre des dispositifs d'Aide Financière Exceptionnelle (AFE), de l'Aide aux Cotisants En Difficultés (ACED) et du Fonds Catastrophe et Intempéries (FCI). Avec la tempête Fiona du 16 septembre 2022, le FCI a permis le versement d'une aide d'urgence pour répondre aux besoins les plus urgents des travailleurs indépendants actifs concernés du fait de l'atteinte de leurs locaux professionnels, de leurs outils de production et/ou de leur domicile principal.



**Catherine
LEGERON**

Sous-Directrice

CDG DOM

Le réseau Urssaf a créé, au 1er janvier 2023, le centre dédié aux praticiens et auxiliaires médicaux (PAM) pour assurer le traitement de leurs comptes qui étaient gérés en Urssaf. Désormais, Il devient l'interlocuteur pour l'ensemble des démarches liées à leurs activités.

Projet Guichet unique CFE géré par l'Inpi

Ce projet vise à n'avoir, en janvier 2023, plus qu'un seul guichet unique pour les demandes de création, modification ou cessation d'activité, avec un processus totalement dématérialisé via un portail. Le guichet unique a pour ambition de remplacer les CFE et sera totalement géré par l'Inpi (Institut National de la Propriété Industrielle).

Opération ANV

Le traitement des cibles transmises par la Drom, a permis de traiter 265,9 millions d'Admissions en Non-Valeur (ANV) en 2022 (montant plus important jamais réalisé par la DR).

Les chiffres clés

Dénombrement des comptes actifs

Typologie Type de cotisant	2022	2021	Variation annuelle
1-Employeur privé	17 041	16 642	2,40 %
3-Travailleurs Indépendants	34 681	31 959	8,52 %
4-EPM	22	23	-4,35 %
5-AV	192	127	51,18 %
6-PAM avant 2017		0	NaN
7-AP		275	-100,00 %
8-ACT	239	188	27,13 %
9-Autres	199	200	-0,50 %
Total	52 374	49 414	5,99 %

52 374 comptes actifs en 2022 toutes catégories en Guadeloupe (+5.99%)

- ▶ TI : **34 681** (+ 8.52%)
- ▶ Régime Général : **17 041** (+2.40%)

*transfert PAM non pris en compte (soit 3370 comptes)

Résultats de gestion

Cotisations liquidées 2022 :

1 348 millions d'euros (+8.06%)

Restes à Recouvrer (RAR) 2022 :

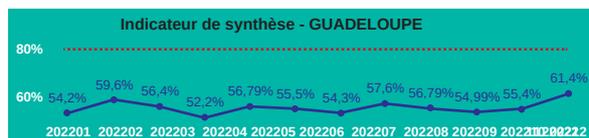
291 millions d'euros (-10.94%)

Taux de RAR en 2022 :

21.60% (-2.56%)

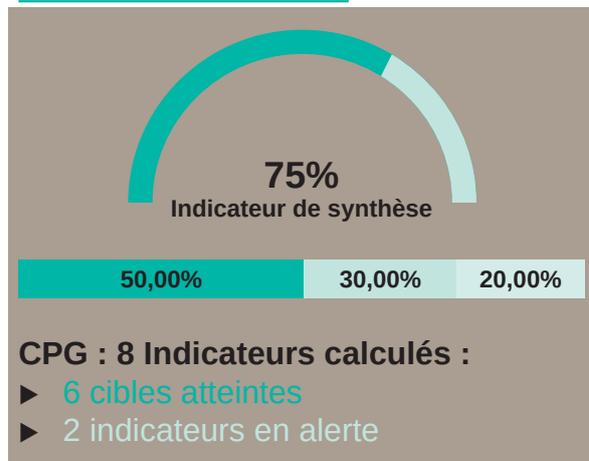
Indicateurs CPG et intéressement en 2022 : des résultats contrastés

Indicateur de synthèse CPG



Les résultats sont en progression fin 2022 pour atteindre **61,4%**. A noter que les cibles ont été ajustées en 2022 en fonction de la trajectoire CPG de l'organisme. La CGSS n'est pas l'organisme avec le taux le plus dégradé. La moyenne nationale est de 85.6%.

Indicateur intéressement



En 2022, les résultats se sont dégradés par rapport à 2021. Seuls deux indicateurs se sont dégradés et font l'objet de plans d'actions au sein des équipes concernées.





La relation cotisants Régime Général(RG)/Travailleurs Indépendants (TI)

Depuis le déploiement de l'outil Contact Multimédia, les conseillers offres de services assurent des rendez-vous téléphoniques afin de porter des réponses aux problématiques des cotisants, de les informer sur la législation et de les accompagner dans leurs différentes démarches.

6 121

rendez-vous téléphoniques en 2022

- ▶ **5 141** Travailleurs indépendants
- ▶ **980** Employeurs

385

demandes traitées en Pré accueil en 2022.

Réglementation et sécurisation juridique (RSJ)

Enjeu financier sécurisé en 2022 par la RSJ :

- Lettres d'observations et réponses à contestations pour un montant de **11 589 299 €**.
- 192 motifs de redressement sécurisés.
- 5 dossiers Commissions Recours Amiables (CRA) en stock.
- Diminution de 6 % du stock Recours devant le Tribunal de Grande Instance (TGI).
- Enjeu financier devant les tribunaux :
16 millions € au TGI
12 millions € devant la cour d'appel.

Contrôle employeurs

■ Contrôle comptable d'assiette et contrôle partiel :

6 127 419 € de régularisation (hors Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI)) en 2022 soit 33 533 021€ cumulés sur la période conventionnelle et un taux de redressement des cotisations contrôlées de 7.33%.

■ Chiffres LCTI :

1 052 337 € de redressement, un indicateur en progression.

Service production RG/TI

■ Gestion des crédits :

17,4 millions €* soit une baisse de 19% par rapport à 2021.

Compte d'attente

89 811 €* soit une baisse de 46% par rapport à 2021.

■ Stock d'affaires WATT :

16 626 affaires*

■ Délais Covid :

23 420* plans traités

17 926 plans TI

6 150 plans RG

** Résultat au 31 décembre 2022*

Secteur RAF

■ Gestion des ANV :

Traitement des cibles transmises par la DROM : **265.9 millions €** d'ANV traitées en 2022 (montant le plus important jamais réalisé par la DR).

La Direction

Mutualité Sociale agricole



santé
famille
retraite
services





**Frantz
FOGGEA**

Sous-Directeur

Les temps forts

La fin des restrictions liées à la pandémie COVID a marqué le retour du travail en présentiel. Dès lors, une des priorités de la DMSA a été de raviver ses relations avec sa population et ses partenaires.

Une autre a été de mettre en place les ressources, les compétences et l'organisation adéquates afin de maintenir un service de qualité et mettre en œuvre les mesures gouvernementales en faveur des exploitants agricoles pour pallier les impacts de la pandémie et de la guerre en Ukraine. Tout ceci en intégrant le télétravail dans les modes de travail.

L'évolution de l'organisation

L'année 2022, a vu :

- la création du Service Appui au Pilotage et à la Performance du Régime Agricole (SAPPRA) regroupant les unités Accompagnement fonctionnel et Coordination de la maîtrise des risques ;
- le rattachement de la gestion du Contentieux au service Recouvrement-Contentieux et la nomination d'un Référent juridique Contentieux ;
- la nomination d'un nouveau responsable d'unité à l'unité Relation Clientèle et Offres de services.

Les nouvelles réductions de cotisations

Pour soutenir les entreprises dont l'activité a été particulièrement affectée par la crise sanitaire et par les mesures gouvernementales de limitation de la propagation de l'épidémie Covid-19 dans le cadre de la deuxième vague, les réductions forfaitaires des cotisations et contributions sociales ont été prolongées pour les non-salariés agricoles sur l'année 2022.

De même, un dispositif exceptionnel de prise en charge des cotisations sociales en faveur des agriculteurs fortement affectés par les conséquences de la crise ukrainienne, appelé PEC Résilience, a été mis en place.

Les mesures d'amélioration du pouvoir d'achat des retraités et des invalides

La loi Chassaigne revalorisant de 75% à 85% du SMIC net agricole les retraites des chefs d'exploitation, des conjoints collaborateurs et des aides familiaux est entrée vigueur.

Une prime inflation de 100 € a été versée aux retraités et aux invalides dont les revenus sont inférieurs à 2000 € nets par mois.

Les retraités percevant l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) ou le Fonds de Solidarité Vieillesse (FSV) ont bénéficié d'une aide exceptionnelle de solidarité de 100 €.

Par ailleurs, les prestations retraite ont été revalorisées de 4%.



Les nouvelles prestations Maladie

Les traitements des dossiers d'indemnisations des victimes des pesticides (FIVP) et des demandes de capital décès pour les proches des non-salariés agricoles ont été mis en œuvre.

La mission de contrôle à Saint-Martin

Dans le cadre d'une coopération avec la Chambre de commerce et de l'industrie (CCI) de Saint-Martin, deux contrôleurs de la DMSA ont contribué à une opération de contrôle en octobre 2022.

La rencontre des exploitants agricoles impactés par la tempête FIONA

Suite au passage de la Tempête FIONA, le sous-directeur et son adjointe, accompagnés d'un contrôleur de sécurité de la Direction Accompagnement et Prévention (DAP) et de l'assistante sociale du régime agricole se sont rendus sur une exploitation fortement ravagée à Goyave.

La mise en œuvre du télétravail

Suite à la signature de l'accord autorisant le télétravail à compter du 1er septembre 2022, 20 agents de la branche y ont adhéré soit 32% de l'effectif.

Les services de production, acteurs incontournables dans la mise en œuvre des mesures gouvernementales contre les impacts de la pandémie COVID 19 et de la guerre en Ukraine (inflation) sur les exploitants agricoles actifs et inactifs.

Le service Assurance Vieillesse et Invalidité Agricole (Avia) a versé la prime inflation de 100€ à 940 retraités et 14 pensionnés invalidité. Il a également payé l'aide exceptionnelle de solidarité à 1 226 retraités. La revalorisation de 4% sur les retraites a généré un rappel pour 6 405 dossiers.

Le service Assujettissement en charge de l'application des mesures de réduction de cotisations a validé 1 111 demandes pour un montant total de 806 554,39€.

Le service Recouvrement a accredité 217 demandes de prise en charge de cotisations sociales PEC Résilience.

Le service Relations clientèle a fortement été sollicité par les exploitants pour la complétude des dossiers.

L'accompagnement de nos publics, une préoccupation omniprésente

Au sein de la CGSS, la DMSA a en charge, au titre du Régime Agricole, la gestion de la Sécurité sociale de l'ensemble du public des non-salariés agricoles (Exploitants agricoles, conjoints collaborateurs, aides familiaux). La DMSA gère notamment pour la population concernée : l'affiliation, l'encaissement des cotisations, le versement des prestations maladie, invalidité, accidents de travail et maladies professionnelles, retraite, ainsi que la relation de service aux adhérents et l'accompagnement social des publics vulnérables. L'ensemble de ces activités est réalisé à travers le système d'information intégré du Régime Agricole (Agora).

L'assemblée générale du personnel de la DMSA



Le 10 novembre 2022, le personnel de la DMSA était réuni en assemblée générale. Le directeur du Régime Agricole et son adjointe avaient convié les 62 collaborateurs ainsi que certains collègues partenaires internes de la direction comptable et financière (DCF), la direction de l'informatique et des moyens (DSIM), la direction de l'accompagnement et de la prévention (DAP). L'objectif était de continuer à donner du sens au travail de chacun et de resserrer les liens entre les équipes. Cette journée était axée sur la présentation du bilan et les perspectives des sept services de la DMSA qui œuvrent dans les domaines de :

- L'appui au pilotage.
- L'assujettissement, l'affiliation et le contrôle.
- Les prestations vieillesse et invalidité.
- L'assurance maladie des exploitants agricoles.
- Le recouvrement des cotisations et des créances de prestations.
- L'action sanitaire et sociale.
- L'accueil physique et téléphonique.

Les résultats de l'enquête de satisfaction (79%) ont été présentés avec les axes forts et les points à développer. Les résultats de la validation des comptes 2021 ont été commentés (96,8%). La validation des comptes 2022 a été en ligne de mire avec comme objectif une amélioration des résultats.

Les collaborations avec la CAF et les autres CGSS

Des réunions d'échanges et de coordination des MSA Antilles-Guyane se sont tenues. Deux élèves-contrôleurs de la CGSS Martinique ont effectué leur stage au sein du service Assujettissement-contrôle, un contrôleur de la CGSS de Guyane y a effectué une immersion.

Les échanges avec les partenaires du monde agricole et les CGSS

Le 19 juin 2022, la DMSA est intervenue à la journée d'information organisée par la SICA LPG. Le 29 septembre 2022 a eu lieu une rencontre avec les responsables de centres sociaux initiant un projet de convention de partenariat. D'autres réunions avec la DAAF et les SICA se sont déroulées.

Une stratégie allez vers de plus en plus forte:

- la reprise des permanences hebdomadaires à Basse-Terre et Marie-Galante et la réouverture de l'accueil du site de GOPAL au public ;
- la redynamisation du site internet et le traitement des demandes reçues via l'espace privé ou par courrier sous 48h ;
- la mise en œuvre de campagnes d'information « Informer pour mieux accompagner » dans les SICA et à la Chambre d'agriculture.

L'assistante sociale de la branche est aussi un maillon incontestable dans la démarche d'accompagnement. Elle facilite l'accès des assurés à certaines aides financières. Ainsi, par son biais, 83 assurés ont bénéficié d'un accompagnement en 2022 au titre de l'Action sanitaire et sociale Maladie et 42 ont bénéficié d'un secours financier.

Enfin, le déploiement de la circulaire interministérielle du 21 novembre 2021 relative à la prévention du mal-être en agriculture constitue un autre volet de cet accompagnement : le service social de la DMSA est le référent au niveau local. 20 sentinelles qui seront formées à la détection des signes du mal-être ont été recrutées.

La durabilité, une priorité

Suite à des mouvements de personnel (départs en retraite, mobilité interne...) la DMSA a renforcé ses équipes en intégrant huit nouveaux agents en CDI : (trois à l'AMEXA, deux à l'AVIA, un à l'ACRA, un au recouvrement et un à l'accueil).

Puis, pour pallier les absences de longue durée, nous avons dû recourir à l'embauche de six CDD dont quatre CDD emplois-vacances. Par ailleurs, deux stagiaires ont pu bénéficier d'un accompagnement renforcé d'une durée de six semaines pour l'un et d'un mois pour l'autre.

Concomitamment, la Direction s'est attachée à assurer le perfectionnement du personnel par le biais de la formation professionnelle et d'immersions à la MSA POITOU. Ainsi, les techniciens du service AVIA ont suivi trois modules de formation portant sur la législation et la liquidation Retraite.

Les agents du service Assujettissement-contrôle ont participé à la formation « BGE 13 affiliation » relative à l'affiliation des exploitants à titre individuel et des membres de société.

Le service AMEXA, les agents d'accueil et l'assistante sociale ont pris part à la formation « pesticide ».

L'assistante maîtrise des risques et un conseiller utilisateur du SAPPRA ont suivi respectivement, les formations « Les fondamentaux de la lutte contre la fraude » et « Animer un site internet MSA avec Liferay ».

Les managers ont intégré le cycle de formation à la démarche de Maitrise Des Activités (MDA). Enfin, une référente du service AMEXA et l'assistante maîtrise des risques du SAPPRA sont allées en immersion à la MSA POITOU.



Les chiffres clés





Au sein de la CGSS, la DMSA a en charge, au titre du Régime Agricole, la gestion de la Sécurité sociale de l'ensemble du public des non-salariés agricoles (Exploitants agricoles, conjoints collaborateurs, aides familiaux). La DMSA gère notamment pour la population concernée : l'affiliation, l'encaissement des cotisations, le versement des prestations maladie, invalidité, accidents de travail et maladies professionnelles, retraite, ainsi que la relation de service aux adhérents et l'accompagnement social des publics vulnérables. L'ensemble de ces activités est réalisé à travers le système d'information intégré du Régime Agricole (Agora).

L'Assurance Maladie

230 933

c'est le nombre de feuilles de soins électroniques (FSE), traitées par le service Assurance maladie des exploitants agricoles (Amexa) : 1 852 feuilles de soins manuelles (FSM), 196 dossiers d'Indemnités journalières (IJ) et 1 717 Couvertures Santé solidaires (CSS) générant au total près de

34 millions d'euros de prestations légales versées.

L'Assurance Retraite-Invalidité

Le service AVIA a traité, entre autres, 466 demandes de Droits propres (DP), 147 demandes de droits dérivés (DR ou droits de réversion) ainsi que 59 dossiers d'ASPA.

47 344 330

c'est le montant en euros versé par le service au titre des prestations Retraite aux 8 081 bénéficiaires.

339 342€ ont été payés au titre des prestations invalidité à 40 invalides.

La couverture de la population

5 591

c'est le nombre de chefs d'exploitation affiliés au Régime Agricole en 2022, soit 54 de plus qu'en 2021. Cependant, les populations protégées en assurance maladie et en assurance vieillesse se sont réduites respectivement de 320 assurés et de 280 pensionnés. Elles s'élèvent respectivement à 7 828 et 8 081 bénéficiaires. Seule la population des invalides a enregistré une hausse, passant 38 à 40.

L'Assujettissement-Contrôle

368

c'est le nombre de demandes d'immatriculation traitées dans un délai de 30 jours maximum. Sur les 6,28 millions de cotisations émises, 51,06% sont prises en charge par l'État (les exonérées). Les 48,94% restants, les cotisations appelées, sont à la charge des assujettis, soit 3,07 millions d'euros.

Le Recouvrement et le Contentieux

2 844 975

c'est le montant en euros des cotisations encaissées en 2022 grâce à l'action des gestionnaires du recouvrement. Ce qui représente soit 56,66% des cotisations appelées. 58% des exploitants sont à jour de leurs cotisations.

161 c'est le nombre de plans de paiement signés pour un montant de 262 870,86 €. Le taux de mensualisation s'élève à 16,03%.

La Relation clientèles et l'offre de services

2 097

c'est le nombre d'appels téléphoniques gérés par les agents d'accueil en 2022. Ils ont traité 120 courriels ainsi que 533 messages reçus via l'espace Privé (MMR).

41,87%

c'est la hausse constatée de la fréquentation des sites d'accueil physique en 2022. Elle est liée à la reprise de l'accueil tout-venant et au déploiement de nouvelles aides à destination des exploitants générant des besoins d'information sur la mesure et la complétude des dossiers.

5 331

c'est le nombre d'extranauts détenteurs de comptes en ligne MSA en 2022, contre 4 906 en 2021.

L'Action sanitaire et sociale (ASS)

154 480,27

c'est le montant en euros de l'enveloppe dédiée à ce volet, soit 101 684,27 euros, auxquels s'ajoutent 54 796 euros de charges à payer du PEC résilience Ukraine.

La maîtrise des risques

86.79%

c'est le nombre d'Actions de Contrôle Interne (ACI) réalisées à la DMSA en 2022. Sur instructions de la CCMSA, via les fiches de risques, les référents désignés au sein des services réalisent des contrôles sur les dossiers traités, appelés ACI.

97%

c'est le taux global de validation des comptes obtenu en 2022, soit une amélioration de 0,2 points de pourcentage. La validation est obtenue sans observations depuis plusieurs années consécutives. La DMSA continuera de tout mettre en œuvre pour maintenir ses bons résultats.

L'intégration des flux entrants

20 962

c'est le nombre total de documents numérisés par l'unité Accompagnement fonctionnel du SAPPRA. Elle a réceptionné 14 825 courriers en 2022. 32% des documents injectés en GEIDE concernent la Retraite, 33% la Maladie, 19% les Cotisations et 13 le Contentieux.



La Direction

Retraite et Données Sociales

SECURITE SOCIALE

*l'Assurance
Retraite
Guadeloupe*





**Betty
BESRY**

Sous-Directrice

Les temps forts

Durant l'année 2022, à la sortie de la crise sanitaire, la DRDS a dû mettre en place l'hybridation du travail, le télétravail ayant été intégré en tant qu'avenant au contrat de travail des agents de la CGSS.

Aussi, les membres de cette Direction ont dû s'adapter à ce nouveau mode de travail. Il convient cependant, de souligner plusieurs autres faits marquants :

Deux revalorisations servies aux assurés

L'année 2022, a vu :

- le montant des retraites de base, des minima de pension et de certains minima sociaux sont revalorisés d'un coefficient de 1,011 au 1^{er} janvier 2022 (circulaire Cnav n°2022-3 du 11 janvier 2022),
- la revalorisation anticipée au 1^{er} juillet 2022 en faveur des retraités afin de préserver leur pouvoir d'achat en raison de la forte inflation en 2022 à un taux de 4% (circulaire Cnav n°2022-19 du 18 août 2022).

Par ailleurs, les prestations retraite ont été revalorisées de 4%.

Mise en place d'un plan d'action sur le traitement des dossiers

Deux plans d'action ont été mis en place sur le traitement des droits propres et dérivés :

- un plan d'action de juin à décembre 2022, en vue de la résorption du stock de dossiers payés après l'échéance, et d'assurer la gestion des dossiers au flux,
- un plan d'action sur les dérivés de septembre à décembre 2022 a permis d'attribuer 264 pensions sur un total de 317 dossiers traités, ce qui représente un taux d'attribution de 83,28%.

Signature de conventions avec les partenaires

Trois conventions importantes ont été signées par la branche Retraite de la CGSS :

- convention avec la Caf. Signée en août 2022, cette convention vise à faciliter le passage à la retraite des bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés (AAH), du Revenu de Solidarité Active (RSA), afin d'éviter une rupture de ressources ;
- convention avec le Pôle Emploi. Signée en février 2022, elle vise à faciliter le passage à la retraite des demandeurs d'emploi ;
- convention avec la Direction de l'Accompagnement et de la Prévention (DAP) dans le cadre d'une synergie action sociale vieillesse et retraite.

Campagne de communication

La campagne de communication Retraite 2022 avait pour objectif d'inciter les futurs retraités à déposer leurs dossiers 6 à 4 mois avant la date de départ à la retraite. Les actions menées par la DRDS ont été les suivantes :

- affichage sur les bus durant le Tour cycliste de la Guadeloupe,
- la campagne « bébélé »,
- les interventions Retraite (interviews, communiqués...) sur les différents médias (RCI, Canal 10, Radio Vie Meilleure, les webinaires).

Nos enjeux : Poursuite de la préparation aux transformations

En vue d'un changement majeur pour la DRDS prévu pour le 27 février 2023, à savoir la bascule au nouvel outil de gestion des carrières « Syrca » et à la contribution au RGCU (Répertoire de Gestion des Carrières Unifiées), des journées ont été dédiées au suivi de formation pour les conseillers Retraite et de piqûre de rappel pour l'équipe-pionnière. Ces sessions de formation Syrca ont été assurées par les 3 formatrices-relais de la DRDS.

Nos actions

Suite au passage de la tempête Fiona, la sous-directrice et son adjointe, accompagnées d'un contrôleur de sécurité de la DAP et de l'assistante sociale du Régime Agricole, se sont rendus sur une exploitation fortement ravagée à Goyave.

Organisation de la DRDS

En 2022, la DRDS a connu deux changements au niveau de son organisation : le départ de l'ancien responsable du Pôle Transverse et la nomination d'un nouveau responsable de ce Pôle. Et au niveau du Pôle Production, un responsable a été nommé.

Les assemblées générales

Afin d'impulser un esprit de cohésion et de solidarité au sein de la branche Retraite de la CGSS, deux assemblées générales (AG) ont été tenues.

- La première AG a eu lieu le 16 mai, au WTC de Jarry. La matinée était relative aux faits marquants, aux réalisations de la direction et la présentation des résultats du 1^{er} trimestre 2022.



L'après-midi fut dédiée à la tenue d'ateliers. Les thèmes étaient les suivants :

- ▶ j'effectue le suivi de ma carrière (quels enjeux, quels outils, quelles actions) ;
- ▶ je prépare ma retraite (quels enjeux, quels outils, quelles actions) ;
- ▶ je demande ma retraite (quels enjeux, quels outils, quelles actions) ;
- ▶ la qualité, la Maîtrise des Activités, le Système de Management Intégré, la méthode CQFD, la note de conjoncture ;
- ▶ les outils de management, de suivi, de reporting (EAEA, OSCARR) ;
- ▶ les consignes et instructions ;
- ▶ le management visuel ;
- ▶ la formation (DFI, CQP)
- ▶ la communication de la branche



■ La seconde AG s'est déroulée le 22 septembre. La matinée a été composée de plusieurs moments forts :

- ▶ l'activité « Mieux se connaître » où les participants réunis en binôme devaient se dessiner mutuellement et lister les 3 valeurs chères à chacun. Puis, le binôme était chargé de se présenter devant l'assemblée ;
- ▶ un point de situation été réalisé sur les derniers résultats de la branche en terme de stocks, Contrats Pluri annuels de Gestion (CPG) et Plan de Production (PDP). Les résultats du second trimestre 2022 ont également été commentés par la sous-directrice Mme BESRY ;
- ▶ une intervention du Directeur, M. VERON ;
- ▶ un quizz proposé aux participants afin d'évaluer leur connaissance générale sur la branche Retraite.



Les chiffres clés



Gestion administrative du personnel

En 2022, la sous-direction Retraite intervient exclusivement pour l'attribution des droits et la gestion de l'offre de services, sur l'ensemble du département.

Chiffres principaux

66 715

c'est le nombre de prestataires du Régime général parmi lesquels 63 841 résidents en Guadeloupe et à Saint-Martin.

65 ans

c'est l'âge moyen au départ de la pension retraite au titre des Droits Propres (retraites personnelles).

73 ans

c'est l'âge moyen au départ de la pension retraite au titre des Droits Dérivés (retraites de réversion).

Qualité des traitements

70

c'est le délai d'instruction annuel, exprimé en nombre de jours. Il a reculé de 8 jours par rapport à l'année précédente.

Gestion des droits

563 921 842

c'est le montant en euros des prestations légales versées par la branche Retraite en 2022, soit une augmentation de 5,3% par rapport à 2021.

1 386

c'est le nombre d'Allocations de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) attribuées sur la même période.

25,31%

c'est le pourcentage de retraités bénéficiaires d'un minimum vieillesse au 31 décembre 2022

48 415

c'est l'effectif des retraités en paiement au 31 décembre 2022, dont la pension de Droits Propres est versé par la CGSS avec un montant moyen mensuel de la pension de **563,5 €**.

45,63%

c'est la part du minimum contributif par rapport aux droits directs contributifs, soit **29 146** prestataires, avec un montant moyen mensuel versé en 2022 de 168,82€.

9 614

c'est l'effectif des retraités en paiement au 31 décembre 2022 dont la pension de réversion est versée par la CGSS avec un montant moyen mensuel de **280,59 €**.

Usage des téléservices

76 080

c'est le nombre d'espaces personnels *Retrait* en ligne créés au 31 décembre 2022

Qualité de service

96,13

c'est le pourcentage des réclamations traitées dans les délais ce qui place la CGSS première caisse de toutes les Carsat et CGSS .

82,54

c'est le pourcentage de courriels traités dans un délai de 2 jours, soit 14 points de plus qu'en 2021.

Etude Statistique Cnav 2022 sur les carrières

Dans les DROM, on observe que seulement **30% à 40 %** des assurés des générations 1961 à 1964 disposent de plus de **126 trimestres** (60 % en moyenne au niveau national). Les assurés des Drom subissent davantage de trous de carrière : **3 fois plus que la moyenne nationale**.

Succès

83,75

c'est le taux de réalisation des objectifs de la CGSS – exprimé en pourcentage – enregistré en fin de Cog 2018-2022, soit au 31 décembre 2022. Un résultat en nette progression puisqu'il était, à la même période en 2021, de 77,24%.

Focus sur la fin du CPG 2018-2022

Les résultats obtenus par la CGSS de la Guadeloupe et de Saint-Martin en fin de COG, la place à un bon niveau, meilleurs que celui des autres CGSS. Elle devance également 4 Carsat parmi lesquelles celles de Marseille et de Paris. Les efforts de tout le personnel de la DRDS et des branches supports qui les accompagnent ont ainsi payé. Entre 2018 et 2022, la CGSS a ainsi doublé le taux d'atteinte de ses objectifs, passant de 41,43% à **83,73%**.

La Direction

Accompagnement et Prévention



**l'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS

Agir ensemble, protéger chacun





**Annick
MINATCHY-CELMA**

Ingénieure Conseil Régionale

Les temps forts

La Direction Accompagnement et Prévention (DAP) a mené plusieurs chantiers de front à travers ses trois pôles :

- Santé Travail,
- Santé Sociale,
- Santé Publique

L'année 2022 marque la sortie de la crise sanitaire et de ses restrictions pour assurer une véritable présence sur le terrain au plus près de nos publics.

La DAP au chevet des sinistrés de la tempête Fiona

Les dispositifs d'aides ont été mobilisés après le passage de la Tempête Fiona auprès des retraités et des travailleurs indépendants pour les communes dont l'état de catastrophe naturelle avait été reconnu. Ainsi une enveloppe pour des secours exceptionnels a été servie aux retraités et le Fonds Catastrophe Intempérie actionné pour les travailleurs indépendants.



Un Comité d'Action Sanitaire et Sociale Impliqué

Au regard des dispositifs existants et déployés pour les retraités et les travailleurs indépendants, les administrateurs ont souhaité que la cible des assurés avec des problématiques de santé soit également une préoccupation. La Cnam a consenti une enveloppe de 600 800 €.

Des partenaires de terrain mobilisés

Les partenaires institutionnels (Caf, Conseil Départemental, Association des maires...) ont accompagné les équipes de la DAP à recenser les assurés fragilisés (habitat endommagé, pertes matérielles...) afin de prendre en charge des situations d'urgence.



Des actions de terrain au plus près des différentes cibles après deux ans de restrictions sur les regroupements

L'ensemble des unités de la DAP ont repris leurs animations et leurs formations en présentiel pour la plus grande satisfaction du public. Ainsi, le service Prévention des Risques Professionnels a mené 37 actions de sensibilisation sur des thématiques prégnantes de santé au travail. Le département Action Sociale Retraite a accompagné les différents opérateurs des Parcours Prévention Séniors avec 61 ateliers collectifs réalisés pour 281 retraités, avec 16 interventions ayant rassemblé plus de 2 000 participants avec la branche Retraite. Et le service Education pour la Santé a conduit l'ensemble de ses campagnes de prévention «addictions jeune »/santé sexuelle/ Mois sans tabac, dépistages organisés des cancers....

Pôle Santé Travail

Regard croisé sur le secteur de la Logistique/Transport/Grande Distribution Alimentaire

- **Contexte** : Augmentation de la sinistralité AT/MP lors des opérations de chargement/déchargement depuis la prise en charge des marchandises par les entreprises de transport au sein des entrepôts logistiques et de leurs livraisons au sein des magasins de la grande distribution alimentaire (GDA).
- **Objectif** : Évaluation des risques au sein de chaque secteur et mise en œuvre des protocoles de sécurité (cadre légal, mise en œuvre, formalisation).
- **Actions** : Animation de trois manifestations à destinations des secteurs professionnels ciblés et d'un webinaire à l'attention du secteur de la logistique et de la GDA.

Une cellule d'appui au pilotage créée

Garantir l'information, la valorisation des actions et aider au pilotage général. La cellule d'appui au pilotage a été mise en place en 2021 et s'est renforcée de compétences temporaires qui ont su donner l'impulsion attendue en matière de valorisation.

Risques Psychosociaux : se former pour maîtriser le risque

- **Action** : Organisation d'une seconde séquence de formation sur la prévention des risques psychosociaux à destination des dirigeants accompagnés d'un représentant du personnel et/ou un responsable RH ou santé/sécurité. Session co-animée avec la DEETS*.
- **Objectif** : Apporter aux entreprises les outils législatifs et méthodologiques pour déployer une démarche de prévention en interne.
- **Participants** : 7 entreprises pour 14 participants avec la production d'un plan de projection de leur démarche.
- **Valorisation** : Article publiée dans la revue INRS « Travail et Sécurité ».

*DEETS : Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

Manipulation en sécurité des bovins

- **Action** : Organisation de la deuxième campagne de sensibilisation sur la manipulation, le transport et la contention des bovins. Cette manifestation était animée par un expert reconnu de l'institut de l'élevage.
- **Objectif** : Diminuer le nombre et la gravité des accidents lors de la manipulation des bovins en informant sur les bons gestes et en respectant le bien-être animal.
- **Nombre de participants** : un total de 37 éleveurs sur la semaine formés, ainsi que 26 étudiants du lycée agricole.
- **Partenaires** : Chambre d'Agriculture, IGUAVI, Lycée Agricole.

Séminaire DAP en septembre 2022

« *Tous acteurs !* »

L'ensemble des collaborateurs de la DAP se sont retrouvés une journée entière sur la thématique « Tous acteurs ». Après deux années de crise sanitaire, nous avons travaillé la cohésion d'équipe et nous nous sommes refixés des objectifs pour une DAP plus proche, plus moderne, plus performante.

Pôle Santé Publique

Addiction jeunes-Mobilisation des jeunes pour les jeunes

- **Contexte** : Une crise sanitaire et économique avec des effets délétères sur la santé mentale des jeunes.
- **Description** : Un bik a pawol dans deux lycées avec la participation d'un médecin, un coach en éducation familiale, témoignage d'un ancien addict...
- **Partenaires** : ARS/ réseau DMJ (Dispositif Média jeunes)
- **Participants** : + de 220

Prévention bucco- dentaire

- **Contexte** : intervention dans les écoles des communes ayant un faible taux de participation à l'examen bucco-dentaire.
- **Description** : Une séance collective à la prévention bucco dentaire et des dépistages individuels réalisés par le Comité d'hygiène bucco dentaire.
- **Participants** : + 249 enfants sensibilisés

Santé sexuelle

- **Enjeux** : Renforcer les compétences personnelles des adolescents, qui entrent dans une période de transition sur la sexualité à l'adolescence et les moyens de protection.
- **Description** : 4 ateliers tournants se sont tenus au collège de Baillif.
- **Participants** : 96 élèves

Mois Sans Tabac

- **Enjeux** : Informer les participants sur les risques liés au tabac.
- **Description** : 5 ateliers animés par un médecin généraliste, une infirmière et une éducatrice spécialisée en addictologie.
- **Participants** : 24 bénéficiaires

Dépistage organisé des cancers

- **Enjeux** : Prioriser des actions sur les communes où l'accès aux soins est le moins facile et le taux de dépistage faible.
- **Description** : 5 ateliers animés avec le CRCDC, un médecin généraliste, la ligue contre le cancer, Amazones Guadeloupe.
- **Participants** : 160.

Vaccination antigripale et gestes barrières

- **Enjeux** : informer les + de 65 ans atteints de maladies chroniques et les femmes enceintes sur les bénéfices de la vaccination contre la grippe saisonnière.
- **Description** : 7 ateliers animés avec un médecin généraliste.
- **Participants** : 110.

Premiers secours en santé mentale

- **Enjeux** : Acquérir les connaissances de base concernant les troubles de santé mentale et apporter un soutien.
- **Description** : 2 jours de formation par un formateur accrédité.
- **Participants** : 15.



CENTRE D'EXAMENS
DE SANTÉ

L'ouverture du Centre d'Examens de santé

Développer la prévention et réduire les inégalités en santé

Les étapes réalisées tout au long de l'année 2022 concernent principalement le projet immobilier pour une remise des clés au début du mois de décembre, le recrutement progressif du personnel et la formation sur le système d'informations et la posture, l'acquisition des mobiliers administratif et médical, les premières commandes de consommables administratifs et médicaux. Le 1^{er} consultant est accueilli avant la fin de l'année 2022. Le pari lancé à la Cnam pour un accueil du 1^{er} consultant a été respecté ; le projet lancé en 2018, a abouti en décembre 2022 avec l'accueil du 1^{er} consultant dit « Consultant zéro ».



Pôle Santé Sociale

Action Sociale Maladie

- Tempête Fiona : le pôle social a été mobilisé avec son comité d'Action Sanitaire et Sociale pour solliciter auprès de la Cnam, de la Cnav et du CPSTI des dotations exceptionnelles suite au passage de la tempête Fiona.
- Soins Palliatifs : Organisation d'une rencontre partenariale pour faire le point et acter de nouvelles pistes pour une meilleure coordination entre les hopitaux et le retour à domicile.

Service Social

- Accompagnement des assurés en difficulté de santé à travers 2 missions principales
- Sécuriser les parcours en santé et prévenir la désinsertion professionnelle.

Prévention de la désinsertion professionnelle

Le service social intervient auprès d'un public en arrêt de travail (salariés et/ou travailleurs indépendants) confronté à des difficultés de santé qui limitent le retour à l'emploi. Action collective intitulée « redynamiser mon parcours en emploi » en partenariat avec le centre IODE pour 18 assurés.

Dispositif « Parturientes » de Marie-Galante

Le service social pilote un dispositif destiné aux femmes enceintes proches du terme et visant à ce qu'elles bénéficient de nuitées dans 2 structures d'hébergement à proximité du CHU. 15 femmes ont été accompagnées.

Dispositif FIVP (Fonds d'Indemnisation des Victimes des Pesticides)

Opération « Aller vers » déployée en fin d'année 2022, auprès des victimes professionnelles les invitant à constituer leur dossier de demande

FIVP quand les conditions étaient réunies. 70 assurés accompagnés : en 2022.

Action Sociale Retraite

Au chevet des sinistrés retraités de la tempête Fiona

- **Contexte** : Les 16 et 17 septembre 2022, 22 communes de la Guadeloupe ont été touchées par le passage de la tempête Fiona.
- **Recensement des victimes et évaluation des besoins d'aide** : le recueil d'informations sur le terrain, via notamment les CCAS des communes concernées et signalements du service social de la CGSS.
- **Nombre d'aides** : 118 retraités.

Former à détecter les signes de la dénutrition chez les séniors

- **Contexte** : 2^{ème} édition en Guadeloupe de la semaine nationale pour lutter contre la dénutrition.
- **Cible** : personnes âgées.
- **Actions** : Formation des évaluateurs à domicile / 2 ateliers animés.
- **Partenaires** : Société de gériatrie et de gérontologie de Guadeloupe.
- **Nombre de participants** : 21 formés.

Cellule D'appui au Pilotage

- **Maitrise des Activités** :
Accompagnement de la cellule d'appui à partir de l'élaboration d'outils de supervision des unités (note de conjoncture, tableau de bord,...).
- **Communication** :
Progression significative des abonnements réseaux sociaux grâce à la réalisation de visuels porteurs et de la promotion de nos interventions.

Abonnés	7707
Interactions	890
Couvertures	92439

Les chiffres clés

Pôle Santé Travail

Formations animées par le service Prévention des Risques Professionnels

9 sessions

(Risques Psycho-sociaux, évaluation des risques, compétences de base en prévention, risques chimiques, troubles musculo squelettiques...)

86 participants

Habilitation des organismes de formation

14 demandes traitées dont 2 nouveaux organismes sur le dispositif échafaudage et traitement de l'amiante en sous-section 4.

Sinistralité AT/MP

	2019	2020	2021	Évolution 2019-2021
Accidents du travail dont décès	1660 4	1708 2	1909 5	15% 25%
Accidents de trajet dont décès	191 0	189 0	223 3	16,75% 0%
Maladies professionnelles	59	52	56	-5,08%

Incitations financières

	2021		2022		Évolution 2021/2022	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant
Positive Subvention Très Petites Entreprises (moins de 50 salariés)	56	736 069,00€	41	728 578,67€	-26,79%	-1,02%
Contrat de prévention (jusqu'à 200 salariés)	17	364 853,00€	22	306 063,45€	29,41%	-16,16%
Négative Injonctions	11	-	13	-	+2	-

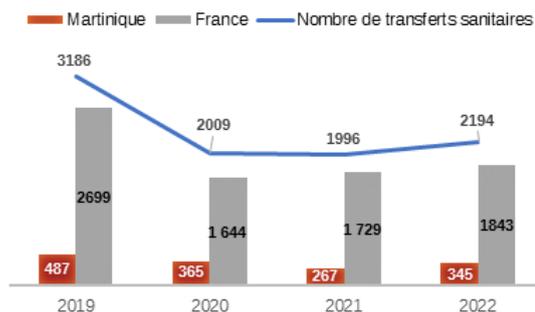
Taux de réussite du Contrat Pluriannuel de Gestion AT-MP :

86,15% en 2022 **75,28%** en 2021



Transfert sanitaire

EVOLUTION DES TRANSFERTS SANITAIRES ENTRE 2019 ET 2022



10% d'évolution par rapport à l'année dernière.

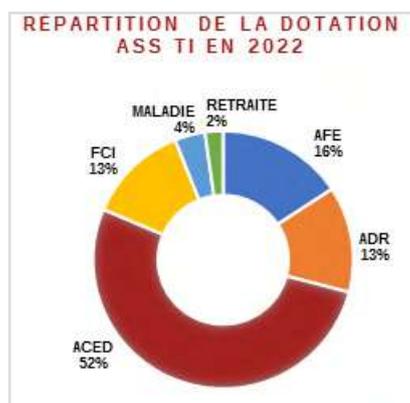
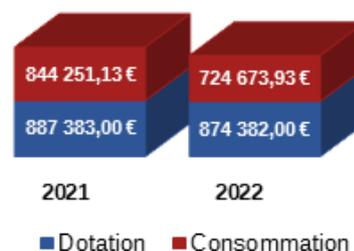
Action sanitaire et sociale maladie

FNASS	2021	2022	Taux d'évolution
AGSAF	365 790	171 570	-53.09%
Retour et maintien à domicile	128 060	120 816,55	-5.66%
Dispositif Prado-Orthopédie	7 182	1224	-82.96%
Ass. des diabétiques de Guadeloupe	12 000	12 000	-
AGSPH (devenue APF)	48 000	49 536	3.2%
Dotation dispensaires	37 013	28 970	-21.68%
Cures thermales	409 060	409 060	-
Dotation paramétrique	824 570	1 425 528,75	72.88%
Actions collectives service social	27 000	19 287,70	-28.56%
TOTAL	1 858 675	2 237 993	20.41%

Action sociale des Travailleurs indépendants

Aides	Nombre de bénéficiaires
ACED	80
ADR	3
AFE	57
FCI	63
AFEI (Maladie)	2
ACH (Retraite)	2
CUMUL	207

Aides financières ASS TI



FCI : Fonds Catastrophes Intempéries
 AFE : Aide Financière Exceptionnelle
 ADR : Aide au départ à la Retraite
 ACED : Aide aux Cotisants En Difficultés
 AFEI : Aide Financière Exceptionnelle aux Invalides
 ACH : Aide complémentaire à l'Habitat

Action sociale retraite

2 grands volets d'intervention de l'action sociale sur les aides individuelles et les aides collectives.

- Dotation Aides individuelles (2022) : **2 217 683€**
- Dotation Actions collectives (2022) : **550 000€**
- Taux de consommation : **94.5%**

Montant des dépenses individuelles	2021	2022	Évolution 2021/2022
	Montant (€)	Montant (€)	
Information	50 532,47	19 129,49	-62,14%
Evaluation des besoins	164 573,00	174 678,00	6,14%
Rémunération du prestataire habitant	74 553,00	69 949,00	-6,18%
Adaptation du logement	611 274,07	622 057,67	1,76%
Kit prévention	99 600,00	64 300,00	-35,44%
Plan d'aides personnalisé	1 116 185,57	1 369 332,72	22,68%
OSCAR		117 617,73	-
Secours	43 887,61	179 602,77	309,23%
TOTAL	2 160 605,72	2 616 667,38	21,11%

Des dépenses en légère hausse par rapport à l'année précédente (21,11 %).

Aides individuelles (en nombre)	2021	2022	Variation (%)
Aides à l'habitat	811	851	4,93%
Plans d'aides personnalisés (PAP)	1553	1668	7,41%
Kits prévention	531	335	-36,91%
OSCAR	0	764	-

En 2022, **764 bénéficiaires** d'un plan d'aides OSCAR (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite) – dispositif qui remplacera les PAP et les kits préventions.

Au titre des actions collectives, 61 opérations ont été réalisées (Parcours numériques et les parcours prévention sénior). Ces actions ont touché plus de 2 800 retraités.

Thématiques 2022	Nombre d'ateliers
Activité physique	17
Bien vivre sa retraite	21
Equilibre	9
Habitat	7
Nutrition	7

Service social

	2021	2022	Evolution 2021/2022 (%)
Nb sollicitations	5550	5627	1.39
Nb pers. accompagnées	1212	1260	3.96
Nb entretiens	5313	5188	-2.35
Nb interventions	2986	2750	-7.9

Pôle Santé Publique

FNPEIS / FNPEISA	2021 (€)	2022 (€)
DEPISTAGE		
Centre d'Examens de Santé	1 075 000	1 721 574
CRCDC* – Régime Général	537 385	460 640
CRCDC – Régime Agricole	32 662	32 785
VIH TROD	44 300	35 592
Dépistage Angine	8 500	8 500
Dépistage ROR (Rougeole/oreillon/rubéole)	300	
SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT		
Régime général	108 565	194 265
Régime agricole	24 164	5 909
OFFRES EN SANTE		
PRADO	3 000	3 000
SOPHIA (Diabète et asthme)	42 900	29 900
AUTRES	2 741	5 325
TOTAL	1 879 517	2 497 490
FLCA	2021 (€)	2022 (€)
Lutte contre le tabac	14 600	13 154
Lutte poly addictions	18 580	18 948
TOTAL	33 180	33 180

FNPEIS / FNPEISA :
Fonds National de
Prévention d'Education
et d'Information Sanitaire/
Régime Agricole

CRCDC* :
Centre Régional de
Coordination de Dépistage
des Cancers

FLCA : Fonds de Lutte
contre les Addictions.

La Direction

des Systèmes d'Information et des Moyens



Les temps forts



**Frédéric
FRENET**

Sous-Directeur

Informatique et Éditique

L'année 2022 a notamment été marquée pour l'Informatique par la poursuite et l'aboutissement de l'élaboration du projet de réorganisation, aboutissant in fine à la création de la Direction des Systèmes d'Information et des Moyens. Parallèlement, plusieurs chantiers d'envergure ont été réalisés, dont certains en synergie avec les autres pôles de la direction. Il en va ainsi par exemple de la mise en œuvre de l'architecture technique du nouveau Centre d'Examen de Santé (CES), en lien avec les équipes du Patrimoine ou de la montée en charge de l'environnement OPEX, en symbiose avec les services de la Logistique.

Composition de l'informatique et de l'éditique

Au 31 décembre 2022, l'Informatique comptait:

- ▶ 37 agents (12 cadres, 25 employés)
- ▶ 5 collaborateurs étaient affectés à l'éditique.

■ Le projet de réorganisation initié en 2021 a connu son aboutissement en fin d'année avec une présentation au CSE et la mise en œuvre de la DSIM (Direction des Systèmes d'Information et des Moyens).

■ Le projet MICOR d'élaboration d'un poste unique de travail en CGSS, pour lequel la CGSS de Guadeloupe demeure chef de projet est entré dans sa phase de concrétisation, par le déploiement de la nouvelle architecture sur l'ensemble du parc. Désormais, cette évolution consacre une homogénéisation des postes de travail des collaborateurs, quelle que soit leur branche d'appartenance.

■ La mise en œuvre de la PSSI 2022 (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information).

La mise en œuvre de la PSSI sous la coordination de la MICOR a été réalisée pour la seconde année. Le score de réalisation définitif s'établit dans ce contexte à une note de 18,21/20.

■ La réalisation du Plan d'Équipement Informatique (PEI) 2022 dans un contexte difficile. L'acquisition des nouveaux équipements informatiques dans le cadre du PEI s'est heurtée cette année à de très fortes difficultés en raison du contexte international (fortes tensions sur la disponibilité des équipements informatiques, allongement des délais d'acheminement et surcoûts).

■ Le lancement en lien avec la MICOR d'un projet d'évolution de la stratégie de téléphonie fixe et de mise à disposition de solutions adaptées au nomadisme.



Les chiffres clés

18,21 /20

c'est le résultat définitif de la PSSI en 2022. Il demeure donc quasiment stable par rapport à l'année précédente (18,16/20 en 2021), en dépit notamment d'une augmentation sensible du nombre de règles de sécurité auditées. Au 31 décembre 2022, les équipes informatiques de la CGSS avaient en charge l'administration de 91 serveurs informatiques et de près d'un millier de postes de travail individuels.

84,1%

de taux d'équipement en ordinateurs portables au sein de ce parc informatique (contre 81 % en 2021).

544 224€

c'est le montant total du PEI annuel réalisé (écrans, ordinateurs portables, serveurs...).

5164

tickets de demande d'assistance (incidents et demandes diverses) ont été pris en charge au niveau des équipes support durant l'année 2022.

Département du Patrimoine

Suite au départ du responsable de la « Direction du Patrimoine et du Programme de Relogement », le « Département Immobilier et Sécurité » et l'unité « Coordination de la Direction » ont été rattachés à la Direction des Systèmes d'Information (devenue par la suite la DSIM), avec à leur tête un manager de secteur. 2022 fut une année dense en termes de propositions d'organisation, de réalisation d'études et de concrétisation d'opérations, en plus de l'accomplissement des activités courantes qui n'a pas connu de trêve (interventions, déménagements, dépannages, livraisons...).

Composition du département

- ▶ 23 agents (8 cadres, 15 employés)

Les temps forts

- La nomination du responsable du Département Patrimoine le 7 février 2022.

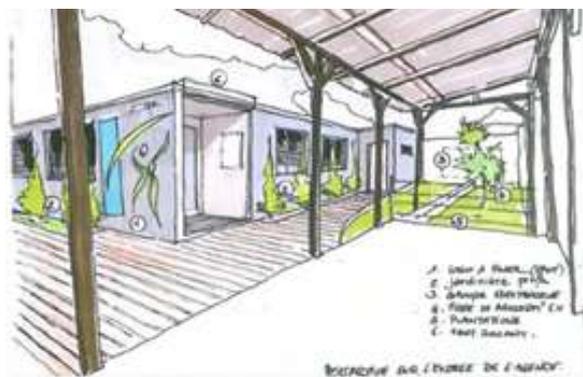
- Le 7 mars 2022, la CGSS, en conclusion de sa démarche de relogement engagée depuis 2010, fait l'acquisition de l'immeuble Jacques LEGRIX (P1), loué depuis 2006.

- L'arrêt progressif des mesures de lutte contre la pandémie Covid 19 (retour en présentiel, arrêt de la prestation de nettoyage spécifique...)

- Les actions de communication :

- ▶ Matinées de l'énergie les 6 juillet et 14 décembre 2022 pour le personnel de la CGSS et de la DRSM (120 participants), en collaboration avec EDF, France Rénov et le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement). Le but de ces manifestations était d'informer et de conseiller les collègues sur les mesures efficaces à mettre en œuvre pour réduire les consommations d'énergie.

- La mise à disposition en juin 2022 de l'accueil transitoire LAPWENT dans la zone artisanale de Pointe-à-Pitre. Il s'agit d'un bâtiment entièrement préfabriqué, façonné et assemblé en Guadeloupe, d'une superficie de 117m², composé de 5 modulaires déployant 4 box d'accueil dont 1 PMR et 1 bureau de responsable. Cette opération clé en main, s'intègre parfaitement dans la cour centrale rénovée de la Caisse des écoles de la ville de Pointe-à-Pitre.



■ La mutualisation des liaisons transatlantiques reliant la CGSS aux centres informatiques nationaux des différentes branches dans une démarche de rationalisation et de sécurisation renforcée de l'architecture informatique.

■ La réception du chantier Centre d'Examen de Santé le 22 novembre 2022 situé dans la zone d'activités « Antillopole » aux Abymes, non loin de l'aérogare Pôle Caraïbe. Le département du Patrimoine a livré à la Direction Accompagnement et Prévention (DAP) ce local d'une superficie de 87 m², voué à abriter un centre de prévention.



Les temps forts

■ L'implantation transitoire de la 2^{ème} machine OPEX dans un local aménagé pour la circonstance à Providence 1, non loin de ses utilisateurs, les agents du département Logistique.

■ 2 déclenchements du PCA (Plan de Continuité des Activités).

▶ Le premier suite au passage de la tempête Fiona dans la nuit du 16 au 17 septembre 2022.

▶ Le deuxième le 13 décembre 2022, déclenché en raison du dysfonctionnement du serveur de la Direction Comptable et Financière (DCF).

■ Les installations photovoltaïques :



Certification de l'installation suite au contrôle sur place effectué par le FEDER le 16 novembre 2022. En 2022, elle a couvert 40% des besoins en électricité du bâtiment, bornes de recharge comprises.

▶ Le complément de l'installation photovoltaïque de Quatr'ailes :

Deux bornes de recharge photovoltaïque sont installées depuis le 21 décembre 2022. Elles permettent la recharge de 4 véhicules simultanément.

Les chiffres clés

Immobilier

10 615 m²

de Surface Utile Brute (SUB) totale gérée en 2022, pour un parc immobilier de 21 bâtiments.

490 000 €

Coût des travaux de l'« accueil Lapwent »

5 800 000 €

Coût d'acquisition de l'immeuble Jacques LEGRIX (P1)

861 900 €

Coût des travaux CES

24 passages pour les espaces verts

Covid

10 désinfections Covid

dans les services. Arrêt de ces prestations depuis la fin de l'état d'urgence sanitaire.

800 rouleaux de papier mains, **300** sprays désinfectants, **200** paquets de lingettes désinfectantes et **450** litres de solution/gel hydro alcoolique distribués.

Gestion des déchets :

347 tonnes

de papiers récoltés

32,18 tonnes

de déchets classiques collectés (-3,71%)

35 sauveteurs secouristes du travail formés

23 en maintien et actualisation des compétences et **12** en formation initiale.





L'année 2022 au niveau du département Logistique (Gestion du Courrier et des Flux Entrants, Gestion de la flotte automobile et du transport) a notamment été marquée par la poursuite de la mise en œuvre du projet de réorganisation des flux entrants. L'accompagnement des collaborateurs via les formations institutionnelles et internes qui a perduré, a permis une offre d'activités variées aux collaborateurs volontaires...

Le déménagement du 2^{ème} scanner Opex a permis la prise en charge de la numérisation du courrier du processus maladie : cure-Invalidité, CSS et des directions transverses. En cela, le nouveau périmètre fonctionnel pris en charge par le service courrier ainsi que le repositionnement de collaborateurs déjà amorcé constituent désormais des axes d'amélioration pour répondre aux exigences de notre démarche qualité et de nos clients.

Département logistique

Composition du département

- ▶ 22 collaborateurs:
 - 1 responsable de Département
 - 1 responsable d'unité
 - 4 animateurs d'équipe
 - 3 référents techniques
 - 4 techniciens courriers
 - 4 techniciens FEND
 - 2 gestionnaires du Parc automobile
 - 3 chauffeurs-courriers
- ▶ 6 personnels d'ESAT :
 - 5 travailleurs en situation de handicap et 1 moniteur complètent l'effectif.

Les temps forts

- Poursuite du déploiement de l'architecture Opex :
 - ▶ Finalisation du dossier d'organisation
 - ▶ Déplacement de la deuxième machine vers un site temporaire plus adapté à la production quotidienne
 - ▶ Qualification des différents processus Maladie sur Opex
 - ▶ Début de la numérisation sous Opex de la Complémentaire Santé sous Diadème des dossiers Cure et Invalidité
 - ▶ Transfert d'activités Numérisation Recouvrement vers la cellule Opex : circuits et sécurisation des moyens de paiement.
- Mise en place de la solution Hubmail/Docapost pour le traitement numérique de courriers départ en simple et recommandé. La possibilité d'une gestion dématérialisée des avis de remise est également proposée.
 - Acquisition de nouveaux véhicules pour les nouveaux inspecteurs du Recouvrement et pour la flotte en libre-service.
 - Adaptation des circuits de transport pour la livraison et la récupération des plis au sein des différents sites de la CGSS, en lien avec l'évolution du parc immobilier de la CGSS.

Département logistique

Le courrier et la gestion des flux entrants

77,29%.

c'est le taux de mise à disposition du produit dématérialisé aux processus à J+1, Au 31 décembre. L'objectif CPG n'est pas atteint mais il progresse de 6,85 % par rapport à l'année précédente.

Les flux entrants réceptionnés

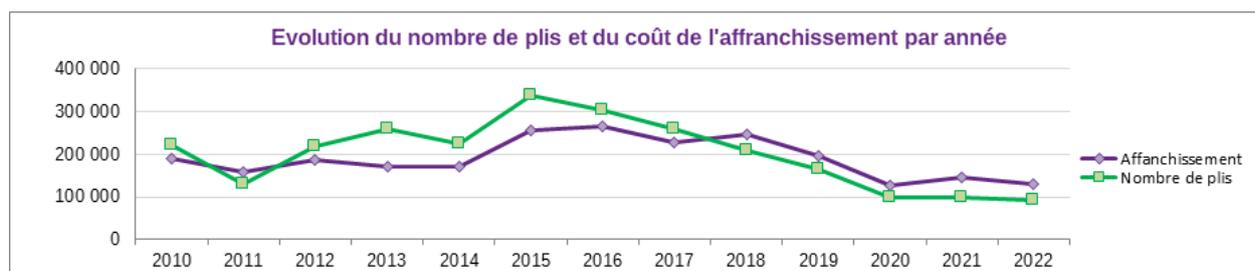
64 217

plis ont été réceptionnés en décembre 2022. Le volume de plis diminue de 20,87% par rapport à la période correspondante de l'année précédente. Globalement, pour l'année 2022, le volume de plis augmente de 16,48%.

Mois/ années	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Écart 2021/2022 (en volume)	Écart 2021/2022 (en %)
janvier	111 858	116 157	74 743	76 662	85 588	87 959	2 371	2,77%
février	99 614	91 471	78 600	62 124	76 520	81 918	5 398	7,05%
mars	120 163	101 611	56 628	51 800	84 728	74 694	-10 034	-11,84%
avril	99 303	91 108	74 329	27 270	62 810	64 192	1 382	2,20%
mai	116 178	81 157	69 783	21 391	65 019	71 295	6 276	9,65%
juin	105 208	96 440	72 208	58 896	78 940	81 954	3 014	3,82%
juillet	100 253	81 912	83 673	47 290	60 034	60 653	619	1,03%
août	93 709	70 033	60 510	46 751	72 896	61 800	-11 096	-15,22%
septembre	82 254	80 345	71 373	75 609	57 001	66 086	9 085	15,94%
octobre	106 838	79 031	86 094	74 908	82 036	65 358	-16 678	-20,33%
novembre	106 316	68 500	68 526	67 934	40 102	65 039	24 937	62,18%
décembre	91 084	77 200	55 870	45 192	81 158	64 217	-16 941	-20,87%
TOTAL	1 232 778	1 034 965	852 337	655 827	725 572	845 165	119 593	16,48%

Les flux sortants – l'affranchissement

91656 de plis affranchis, pour un montant de: 131 469 €



Le parc automobile et le transport

41 véhicules

composent la flotte :

- ▶ 23 Véhicules de service : dont 3 électriques (dont 9 véhicules de plus de 7 ans)
- ▶ Véhicules de fonction : 18 attribués aux inspecteurs, contrôleurs du recouvrement et personnel d'encadrement de cette branche

400 prêts de véhicules de service durant l'année 2022.

96 780,74 € de dépenses, répartis entre :

- ▶ 49 027,92 € de carburant
- ▶ 4 7752,82 € de révisions, réparations

Les chiffres clés



Organigramme

CGSS

Direction des
Missions Institutionnelles



Directeur Adjoint
JOURSON Joël

Direction
de la Branche
Assurance Maladie



Sous
Directrice
PENTIER-VALLUET
Patricia

Direction
Retraite
et des Données
Sociales



Sous
Directrice
BESRY
Betty

Direction
Accompagnement
et Prévention



Ingénieure
Conseil Régionale
MINATCHY-CELMA
Annick

Direction Générale

Directeur

VERON Jean

Direction
Comptable et Financière

DCF*

ASSOUMAYA Patricia

** Directeur Comptable et Financier*

Le Cabinet
de Direction

Directeur Adjoint

SANSIQUET Jean-Marc

Direction des
Ressources Humaines

Directrice Adjointe

MAGNE Aurélie

Direction
de la Mutualité
Sociale Agricole

Sous
Directeur
FOGGEA
Frantz

Direction
du
Recouvrement

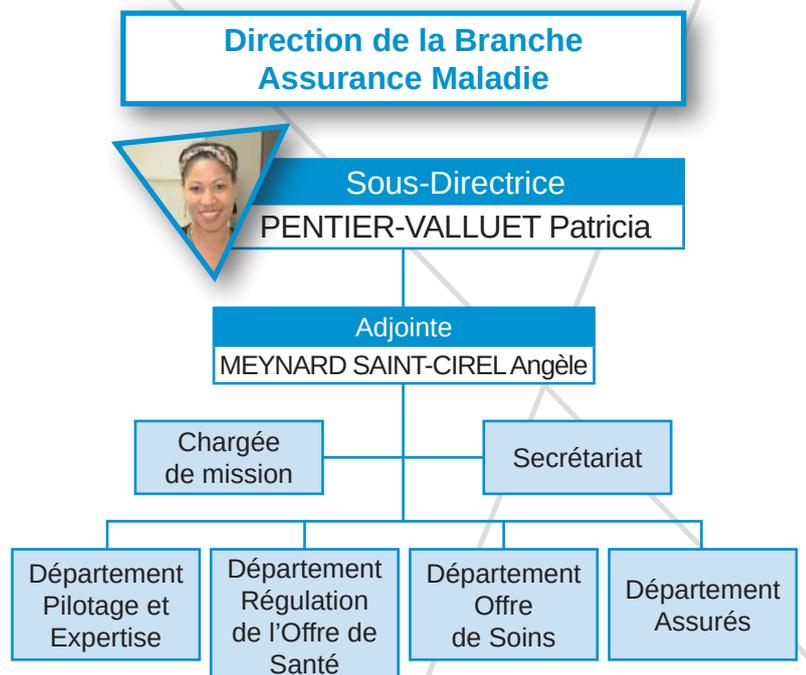
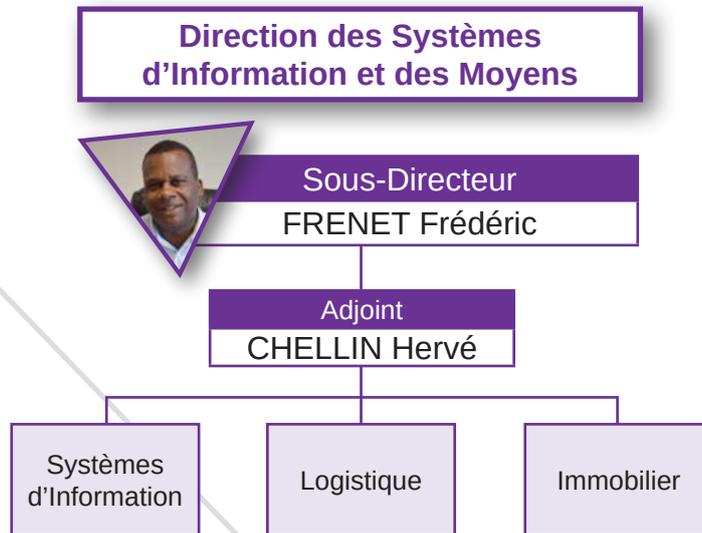
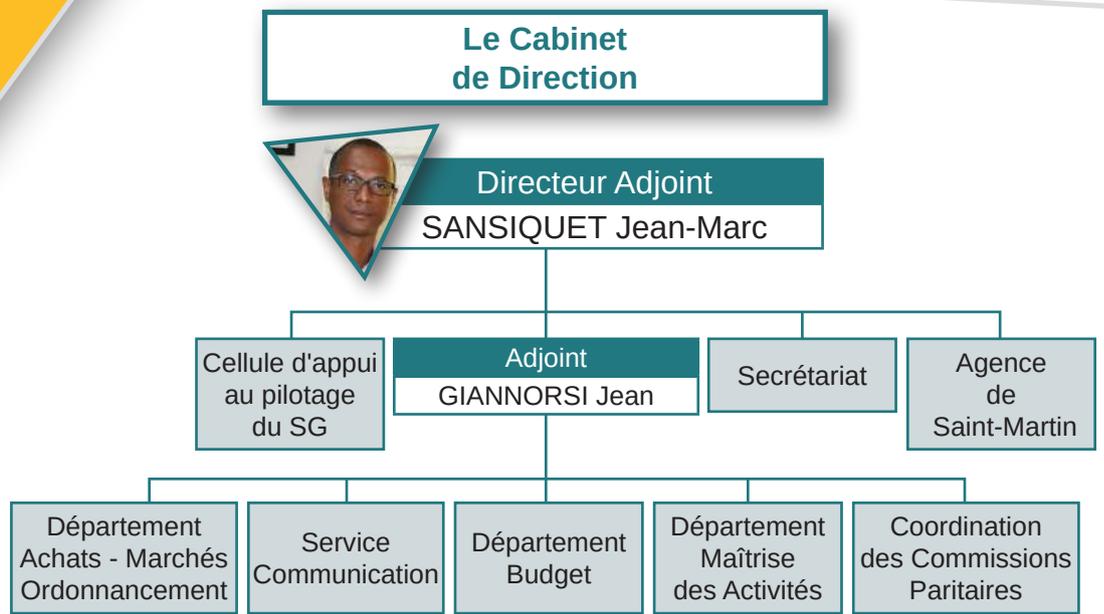
Sous
Directrice
LEGERON
Catherine

Direction
des Systèmes
d'Information
et des Moyens

Sous
Directeur
FRENET
Frédéric

Direction
des Accueils
et de la Relation
avec les Usagers

Manager de
Branche
PRALES
Joëlle



Direction des Ressources Humaines



Directrice Adjointe
MAGNE Aurélie

Manager de secteur
SPARTIEN Sophie

Cheffe de projets RSO

Secrétariat

Prospective RH

Formation Professionnelle

Département
Qualité de vie
au travail

Psychologue

Gestion
Administrative
du Personnel

Service
Relations
Sociales

Conseillère
Juridique
Spécialisée

Direction Comptable et Financière



DCF*
ASSOUMAYA Patricia

** Directeur Comptable et Financier*

DCF* Adjoint
SURVILLE Emmanuel

Appui au pilotage

Comptabilité
Maladie
Retraite

Comptabilité
Recouvrement
Gestion de
Trésorerie

Comptabilité
MSA
Vérification
MSA

Comptabilité
Générale et
Budgétaire
Copernic

Comptabilité
et Contrôle
Paye

Vérification
Recouvrement

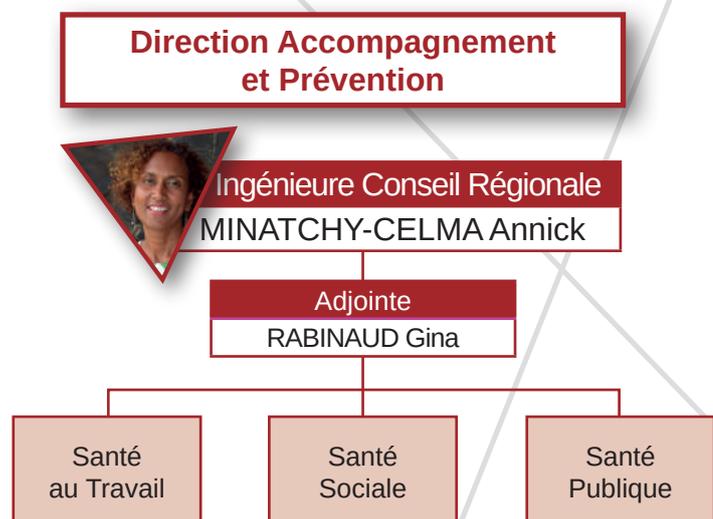
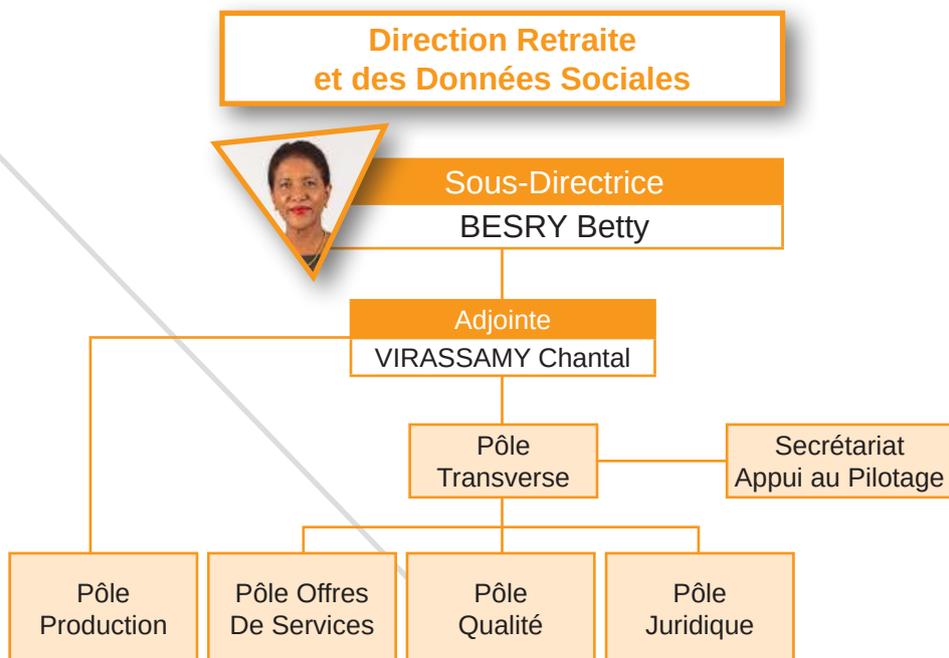
Vérification
Maladie

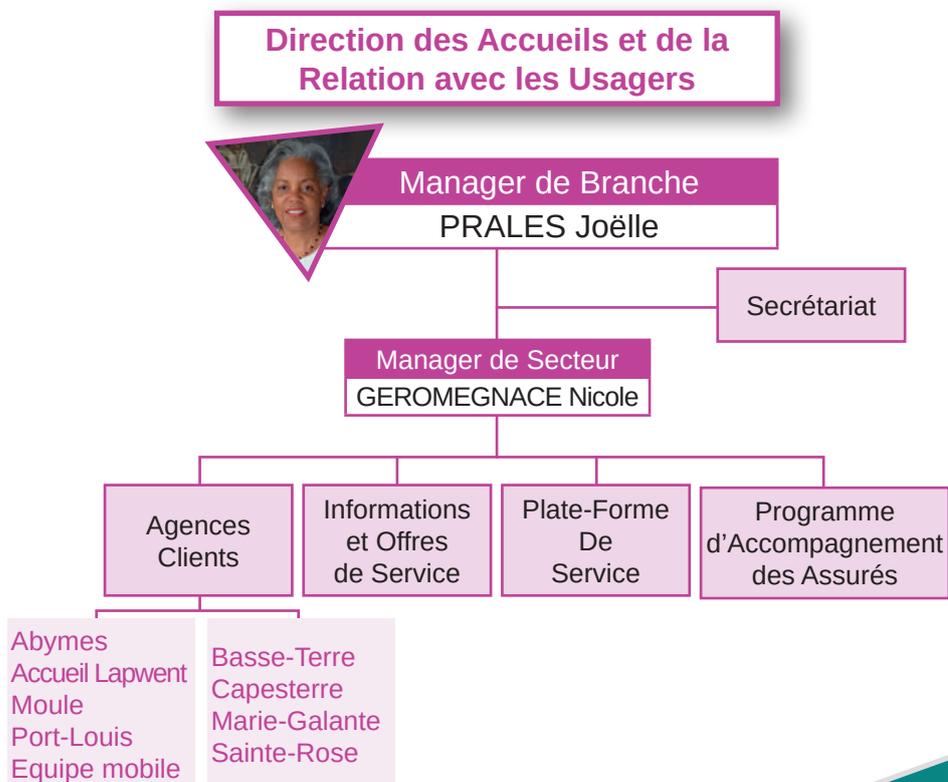
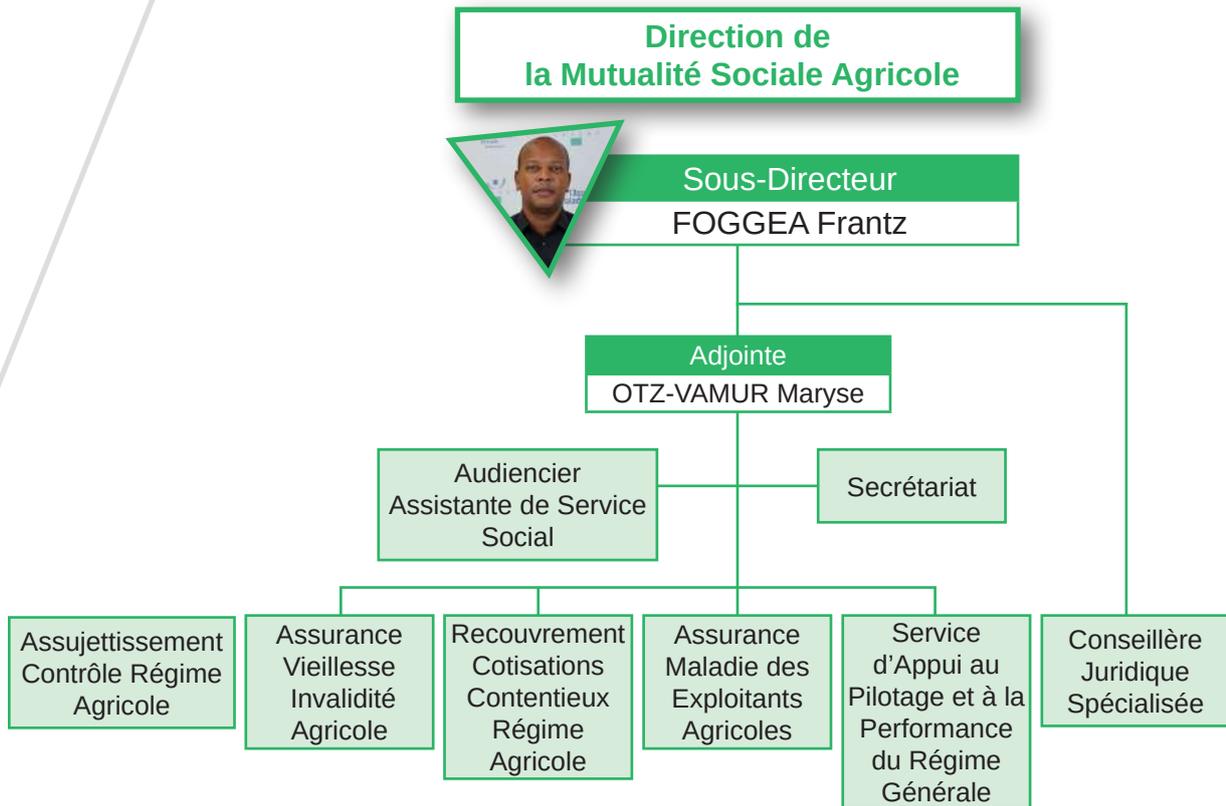
Vérification
Retraite

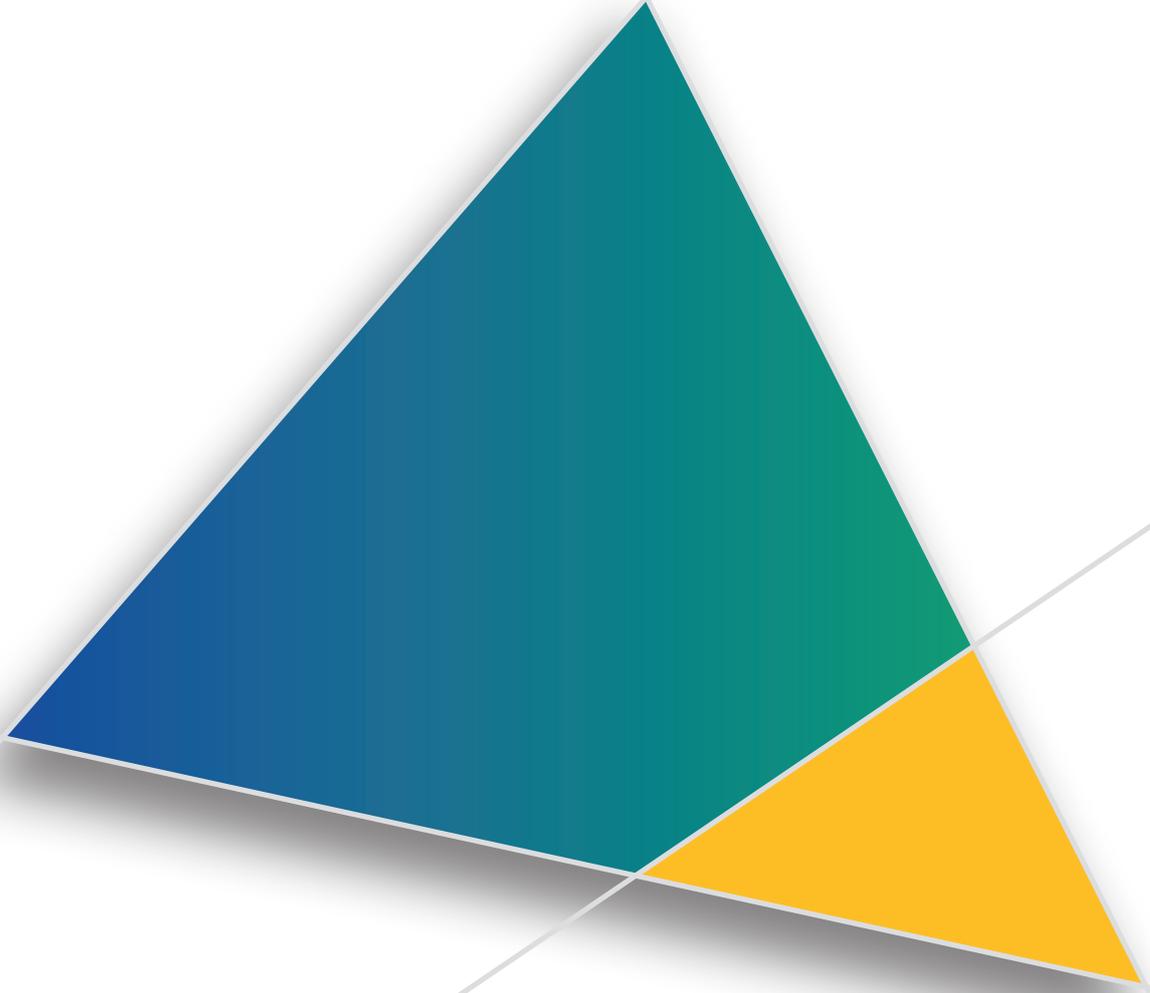
Direction des Missions Institutionnelles



Directeur Adjoint
JOURSON Joël







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

C.G.S.S.

Espace Amédée Fengarol
Parc d'activité La Providence,
ZAC de Dothémare
97139 Les Abymes, Guadeloupe