

Rapport d'Activités

Caisse Générale de Sécurité Sociale



de la Guadeloupe et de Saint-Martin

2023



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



Rapport d'Activités 2023

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

SOM

La gouvernance

- ▶ **04** Le Directeur
Jean VERON
- ▶ **10** Le Président
du Conseil
d'Administration
Doctrové JANKY

Les temps forts

- ▶ **06** Faits marquants
CGSS

Le Conseil d'Administration

- ▶ **11** Composition
Commissions
Activités

Les missions de la CGSS

- ▶ **16** Verser les
prestations
- ▶ **21** Gérer
le risque
- ▶ **31** Accueillir,
orienter,
accompagner
- ▶ **36** Collecter,
recouvrer

Portrait de nos ressortissants

- ▶ **38** Cotisants
Exploitants
agricoles
- ▶ **39** Retraités
Assurés sociaux
- ▶ **40** Professionnels
de santé
- ▶ **42** L'agence de
Saint-Martin

Les branches métiers

- ▶ **45** La Direction
de la Branche
Assurance Maladie
- ▶ **51** La Direction de
la Retraite et des
Données Sociales
- ▶ **58** La Direction de
l'Accompagnement
et la Prévention
- ▶ **64** La Direction des
Accueils et de la
Relation avec les
Usagers
- ▶ **68** La Direction de la
Mutualité Sociale
Agricole
- ▶ **74** La Direction du
Recouvrement
des Cotisations

Les branches transverses

- ▶ **80** La Direction
générale
- ▶ **86** Le Secrétariat
Général
- ▶ **96** La Direction
des Ressources
Humaines
- ▶ **100** La Direction
Comptable et
Financière
- ▶ **104** La Direction
des Systèmes
d'Information et
des Moyens

Notre Organisation

- ▶ **44** L'organigramme
général

CASSE G NERALE DE SECURITE SOCIALE

MAIRIE

Les mots



2023 rep
début d'u
organism

L'année 2023 a été une période charnière pour notre Caisse Générale de Sécurité Sociale, marquée par des avancées significatives et des défis considérables.

Ce rapport d'activité permet de retracer nos accomplissements, mais il met aussi en lumière les enjeux auxquels nous avons fait face comme il esquisse nos futurs horizons.

2023 représente, à la fois la fin d'un cycle et le début d'une nouvelle ère conventionnelle pour notre organisme. En effet, l'année écoulée met en évidence un contexte socio-économique et sanitaire évolutif, où l'économie guadeloupéenne a montré des signes de reprise encourageants qui influent naturellement sur nos activités.

En 2023, nous avons pu, ensemble, tourner définitivement la page de la crise sanitaire du COVID-19, en tirant des enseignements précieux qui nous guideront vers de nouveaux horizons.

Jean VERON

Directeur

du Directeur

présente, à la fois la fin d'un cycle et le
une nouvelle ère conventionnelle pour notre
e.

Notre mission de protéger les droits sociaux et de garantir la sécurité de nos ressortissants a été plus essentielle que jamais. Nous avons déployé des efforts considérables pour améliorer nos services, simplifier nos procédures et rendre notre support plus accessible ; parfois en utilisant ce que permettent les avancées technologiques en la matière mais, toujours, en plaçant l'humain au cœur de notre action.

Ainsi, dans les relations avec nos publics, si le recours aux démarches en ligne est désormais bien ancré dans les comportements, notre politique de proximité s'est encore développée en s'appuyant sur les rendez-vous qui permettent de passer d'une logique d'accueil à une logique de conseil. Nous avons mené une action remarquable avec le salon des Travailleurs Indépendants porté par les équipes de la CGSS avec une belle mobilisation collective saluée par tous.

Nous avons, de la même façon, observé un renforcement de nos activités dans plusieurs secteurs, bien que ces améliorations ne soient pas toujours directement perceptibles. En tout état de cause, cette année, nous avons également enregistré une forte augmentation de nos dépenses. Ce phénomène illustre la part croissante des interventions de la Sécurité Sociale sur notre territoire, répondant à un besoin accru de soutien auprès de nos affiliés au-devant desquels nous avons pris le parti d'aller.

Parallèlement, nous avons continué, avec des réalisations concrètes et reconnues, à renforcer notre responsabilité sociale d'entreprise. Ainsi, le 15 juin 2023, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie a organisé un webinaire dédié aux installations photovoltaïques, une initiative où la CGSS de Guadeloupe a été mise à l'honneur. Grâce à notre expérience de précurseur dans ce domaine, avec trois de nos sites déjà équipés, nous avons partagé nos retours d'expérience, illustrant notre engagement envers des pratiques durables et responsables.

La reprise du recouvrement des cotisations a été une autre priorité majeure de l'année, qui met fin à une

situation transitoire et exceptionnelle.

Après une période de ralentissement due à la conjoncture économique, nous avons constaté une reprise significative de l'activité économique. Toutefois, cette reprise n'est pas sans difficulté. Nombreuses sont les entreprises qui continuent de rencontrer des défis importants, ce qui a mis nos équipes en tension, mais a également souligné leur détermination et leur engagement à maintenir un service de qualité.

Face à ces enjeux, nous avons renforcé notre stratégie visant à maîtriser nos activités. Cette initiative, axée sur l'amélioration de notre conformité, de notre qualité et de notre fiabilité, est conçue pour perdurer, garantissant ainsi un suivi et une amélioration continue de nos opérations.

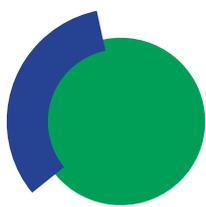
Une telle démarche prend encore davantage de sens dans le nouveau cycle conventionnel qui va guider nos activités durant les prochaines années.

Un des faits marquants de cette année a été, en effet, l'élaboration des nouvelles Conventions d'Objectifs et de Gestion, qui régissent l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, le Recouvrement et la Mutualité Sociale Agricole pour la période 2024-2027, en attendant celle de la branche des AT/MP.

Ces conventions incluent pour la première fois un volet spécifique dédié aux organismes d'outre-mer, reconnaissant ainsi leurs particularités et besoins uniques. Cela représente un engagement fort de notre institution envers une approche plus inclusive et adaptée à la diversité des territoires. Elle nous a permis de redéfinir nos objectifs et de renforcer notre engagement envers nos bénéficiaires.

Ensemble, nous avons fait de 2023 une année de solidarité, d'innovation et de préparation pour les défis et les opportunités à venir.

Notre mission reste centrée sur la garantie d'une protection sociale efficace, réactive, accessible et adaptée aux besoins de tous nos assurés, tout en préservant l'intégrité de notre environnement pour les générations futures.



Les Temps Forts



■ Janvier

31 fin de l'engagement de l'Assurance maladie dans l'activité de contact tracing : les plateformes dédiées qui étaient encore actives ont pris fin, à l'instar de celle de notre organisme. Par ailleurs, les outils permettant la contribution de l'Assurance maladie à la gestion de crise ont également été arrêtés (« Contact Covid », les téléservices « declare.ameli » et « lister mes cas contacts »). Pendant près de 3 ans, de nombreux collègues se sont mobilisés pour assurer cette mission exceptionnelle et inédite par son contenu, son ampleur et sa durée, faisant preuve d'une capacité d'adaptation remarquable, et rendant un service dont la qualité a été maintes fois saluée.



■ Février

3 Première AG du personnel en présentiel au WTC à Jarry, depuis février 2019. Un format innovant dédié au Projet d'entreprise a été proposé aux collaborateurs de l'organisme : un espace avec des stands consacrés aux 3 axes du Projet d'entreprise. En parallèle, un stand était également dédié à la remise des médailles, qui s'est déroulée tout au long de la matinée ; un deuxième espace, dédié à la partie conférence, permettait d'assister entre autres aux mini-conférences, témoignages et scénettes qui ont rythmé la matinée et ont permis de mettre en relief les acteurs du Projet d'entreprise et les actualités de l'organisme.



■ Mars

10 inauguration du Centre d'Examens de Santé en présence du Préfet de Région, du directeur de l'ARS, des élus, du directeur de la Caf, de la vice-présidente de l'Union des CCAS et des membres du tissu associatif, futur partenaire. Situé à Antillopôle, près de l'aéroport Pôle Caraïbes, cet espace est opérationnel depuis le 20 décembre 2022. Il a pour objectif de réduire les inégalités d'accès aux soins sur notre territoire en permettant aux assurés en rupture dans leur suivi médical de (ré)intégrer un parcours de soin.

■ Avril

8 Journée de la sécurité et de la santé au travail, honorée à la CGSS, sur le thème « un environnement de travail sûr et salubre, principe et droit fondamental au travail ». Des collaborateurs ont témoigné à cette occasion sur les RDV RH, sur la Qualité de vie au travail, sur les aménagements de poste et le lien avec la médecine du travail, sur la nécessité pour les salariés d'avoir des bonnes conditions de travail (matériels et psychiques), sur l'organisation interne sur les projets et les aménagements visant l'amélioration des conditions de travail.



■ Mai

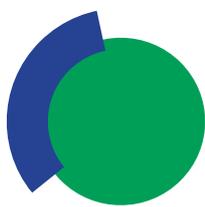
16 1^{ère} édition de l'accueil des nouveaux retraités de la CGSS au sein du Conseil de Direction. Cette rencontre permet à l'équipe de direction d'honorer ses collaborateurs sur le départ, pour leur carrière au sein de l'institution Sécurité Sociale et de notre organisme ; et de leur permettre de s'exprimer en retour.



■ Juin

8 et 9 opération « aller vers » renouvelée à Marie-Galante. Dans le prolongement de la précédente édition qui s'est déroulée le 12 mai dernier, la direction du Recouvrement est partie à la rencontre des Marie-Galantais afin d'accompagner les employeurs, les travailleurs indépendants et les exploitants agricoles dans leurs formalités. Ces actions s'inscrivent dans la politique d'accompagnement des cotisants, mise en place par l'organisme. Parallèlement à cette opération, des permanences ont été planifiées à l'antenne de la CGSS entre le 15 et le 30 juin.





Les forts Temps



■ Juillet

1^{er} Prise de fonction de Pierre Hamidouche au sein de la CGSS en tant que nouveau sous-directeur de la Mutualité Sociale Agricole. Auparavant, il exerçait entre autres en tant qu'adjoint à la direction de l'action sociale à la Caf du Val d'Oise. Il a succédé à Frantz FOGGEA.



■ Septembre

5 au 8 Présence d'Eric Le Bont, directeur du recouvrement outre-mer (DROM) à la CGSS, accompagné de ses collaborateurs M. PIERRON et Mme MORIOT. Ces représentants de l'Urssaf Caisse Nationale (UCN) ont fait un point sur la situation du recouvrement au sein de notre territoire, de même que sur les actions menées par notre organisme. Monsieur LE BONT a entre autres profité de son passage en Guadeloupe pour rencontrer le Président de la CGSS Doctrové JANKY, et le Conseil d'administration, les Instances Représentatives du Personnel et certains partenaires.



■ Septembre

28 au 29 La CGSS à la première édition des Assises du Bien Vieillir en Guadeloupe, à l'initiative du Conseil Départemental. La thématique était : « ambition sociale et grand âge au cœur des îles de la Guadeloupe ». Elle s'est déroulée au World Trade Center à Baie-Mahault.

■ Octobre

26 Poursuite de la tournée des communes pour la Direction Retraite et Données Sociales et notre partenaire institutionnel, la Caf, autrement baptisée « Nous venons à vous » ! Les institutions sœurs ont posé le pied dans la commune de Vieux-Fort, où elles sont intervenues pour échanger avec les assurés sociaux et les partenaires sociaux. Ces opérations s'adressent tout particulièrement aux futurs retraités, notamment les bénéficiaires du RSA, ainsi qu'aux retraités en situation difficile. A cette occasion, chaque assuré peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans ses démarches.



■ Novembre

14 1^{ère} édition du salon des Travailleurs Indépendants organisé par la CGSS en partenariat avec le Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI). Il avait pour vocation d'informer les TI actuels et ceux qui souhaitent le devenir, sur leurs droits, leurs obligations, leurs démarches, les prestations spécifiques auxquelles ils peuvent prétendre et comment en bénéficier. La Cellule d'appui de la DAP a participé activement à l'organisation de ce salon avec la mise en œuvre et le suivi du plan d'action, le profilage des TI, la communication autour de l'évènement, la gestion des prestataires, l'organisation des conférences et des rendez-vous, la coordination des équipes ainsi que la réalisation de l'enquête de satisfaction.



■ Décembre

14 signature d'une convention de partenariat entre la CGSS, en lien avec sa direction du régime agricole (DMSA), et l'Etablissement National des Invalides de la Marine (Enim). La Guadeloupe a été retenue pour déployer ce partenariat en raison du nombre important de bénéficiaires des offres de service de l'Enim sur ce territoire : 3 631 marins. Il s'agit du volume le plus élevé parmi l'ensemble des Départements d'Outre-Mer. L'Enim, en sa qualité d'établissement public gestionnaire du régime spécial de sécurité sociale des marins, assure la gestion des risques maladie, accident du travail/maladie professionnelle, maternité, retraite, invalidité, décès. Il assure la prise en charge des soins dispensés à ses ressortissants résidant sur le territoire hexagonal et outre-mer. Ce partenariat, à vocation expérimentale, permettra un déploiement futur plus large aux autres départements d'outre-mer.



Le Conseil

Les mots du Président

L'année 2023 a marqué une période de réflexion intense et de discussions approfondies au sein de la CGSS de Guadeloupe et Saint-Martin, révélant, parfois, une divergence de perspectives entre le conseil d'administration et la direction de l'organisme, concernant en particulier la stratégie de recouvrement dans le département. Cette divergence a mis en lumière la complexité et la sensibilité des enjeux associés à cette politique. Il est important de souligner l'engagement de toutes les parties prenantes vers un dialogue constructif et la recherche de solutions pérennes, dans le meilleur intérêt de l'organisme et de ses bénéficiaires. La démarche adoptée, bien que marquée par des moments de débats intenses, témoigne de la vitalité de notre gouvernance et de notre capacité collective à aborder avec sérieux et responsabilité les défis qui se présentent à nous.

Doctove
JANKY

Président

d'Administration

La composition du conseil

25 membres à voix délibérative - 23 titulaires
et 11 suppléants

(8) REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX		(8) REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS INDEPENDANTS	
CGT		MEDEF (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
M. BANCELIN Patrick M. JANKY Doctrové	Mme BANDOUC Mickaëlla Mme SAVONNIER Edith	M. FRANCOIS Charles M. TITECA-BEAUPOURT Jean-Marc	Mme GANE Gladys M. SAINT-FELIX David
CGT-FO		CPME (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléant
M. POLTES Jean-Luc Mme PERIANIN Marithé	Non désignés	Mme STOLL Nadine M. MONFORT Gaston	Mme FIGARO Gladys Non désigné
CFDT		U2P (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléant
M. MANLIUS Ruddy Mme CHEVALIN Christelle	Mme FOGGEA Marlène M. ROCH Johann	M. SINNAN-RAGAVA Freddy	Mme MORANDAIS Corinne
CFTC		CPME (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant	Titulaire	Suppléant
Mme GOBELIN Mylène	M. LETAN Eric	Mme GOITOM Isabelle	Non désigné
CFE/CGC		U2P (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant	Titulaire	Suppléant
M. BENJAMIN Alain	M. HOUBLON Jean-Jacques	M. HUBERT Gilbert	Non désigné
(2) MUTUALITÉ		FNAE (Travailleurs Indépendants)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléant
Mme JALET Franceline Mme COZEMA-MAZEPPA Maggy	M. COCODEAU Alain Non désigné	Mme BONNET Sandrine	Non désigné
		(3) FDSEA	
		Titulaires	Suppléants
		M. BOECASSE Patrice Non désigné Non désigné	Non désigné Non désigné Non désigné
		(4) PERSONNES QUALIFIÉES (désignées par le Préfet)	
		M. GEOFFROY Edouard (représentant des retraités) Mme DELANNAY Yannick M. LE MAISTRE Francois M. RUPAIRE Harry	

25 membres à voix consultative

(1) REPRESENTANTS DE L'UDAF		(3) REPRESENTANTS DU PERSONNEL			
Titulaire	Suppléant	(Cadres)		(Employés)	
		Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
Mme DELACROIX Yolaine	M. JEAN Patrice	Mme OZIER Valérie (UTPS)	Mme GOBERT Lorène (UTPS)	Mme BERNOS Faédra (UTPS)	M. PEZERON Didier (UTPS)
(1) REPRESENTANT DU CPSTI				M. BERNARD Yohann (CGTG)	Mme GASTIN- MARTOL Peggy (CGTG)
Titulaire	Suppléant				
M. FALGA Jean-Noël	Non désigné				

La liste des commissions

Commissions réglementaires (10)

1. Commission de Recours Amiable Maladie
2. Commission de Recours Amiable Cotisations
3. Commission de Recours Amiable Vieillesse
4. Comité de Gestion Financière A.V.A. - A.M.E.X.A.
5. Commission des Marchés
6. Commission des pénalités Maladie
7. Commission des pénalités Retraite
8. Commission Régionale des AT/MP
9. Commission Réclamation Compte Pénibilité
10. Commission mixte de conciliation

Représentations extérieures (5)

1. Comité Economique et Social Régional
2. Comité Départemental de Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) :
1. Formation Spécialisée Personnes Handicapées
2. Formation Spécialisée Personnes Agées
3. GIE MSA
4. Conseil de Surveillance de l'Agence Régionale de Santé
5. Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)

Commissions facultatives (5)

11. Comité d'Action Sanitaire et Sociale
12. Commission de Révision du Règlement Intérieur et des Statuts
13. Commission de Suivi des COM de Saint-Martin et Saint-Barthélemy
14. Commission des Relations avec les Usagers
15. Commission de transparence

Commissions conventionnelles (13)

1. Commission Paritaire Régionale des Médecins Commission Paritaire Départementale des Infirmiers
2. Commission Paritaire Régionale des Pharmaciens
3. Commission Paritaire Départementale des Chirurgiens - Dentistes
4. Commission Départementale de Concertation des transports sanitaires
5. Commission socio-professionnelle Départementale des Masseurs-Kinésithérapeutes
6. Commission Conventionnelle Paritaire Régionale des Laboratoires Privés d'Analyses Médicales
7. Commission Paritaire Départementale des Orthophonistes
8. Commission Paritaire Régionale des Sages-Femmes
9. Commission Paritaire Régionale des Pédiatres Podologues
10. Commission paritaire des opticiens
11. Commission Paritaire Régionale des Orthoptistes
12. Maisons de santé Pluridisciplinaires



L'activité du CA et de ses commissions



Temps fort N° 1

La reprise du recouvrement en 2023 suite à la crise sanitaire, conjuguée à de nombreuses sollicitations de cotisants. Lors de la réunion du CA du 7/7/23, les administrateurs ont été informés de la saisine par l'UDE MEDEF, de la direction générale de l'Urssaf Caisse Nationale (UCN) qui soucieuse du climat socio-économique dans ce contexte de reprise du recouvrement a formulé des réponses concrètes et significatives révisant son calendrier de mise en œuvre des opérations de recouvrement forcé et le ciblant en priorité sur les entreprises débitrices de Taxation d'Office (TO) et de dettes de travail dissimulé.

Dans ce contexte, le conseil d'administration a exprimé le souhait constructif de solliciter l'expertise et le soutien de l'UCN, à travers la proposition d'accueillir une délégation, afin d'éclairer davantage les discussions et de favoriser l'élaboration de solutions adaptées et consensuelles.

La réponse positive de l'UCN, se concrétisant par la visite d'une délégation composée du Directeur Eric LE BONT et du sous-directeur en charge du recouvrement Stéphane PIERRON à la DROM, a permis d'identifier des voies d'amélioration et de réaffirmer l'importance d'une relation de confiance et d'une collaboration étroite entre le CA et la direction, afin de garantir les créances.

Les défis rencontrés dans la reprise du recouvrement post-crise sanitaire ont été l'occasion de réévaluer nos méthodes et de renforcer le dialogue avec les entreprises et leurs représentants, pour mieux répondre à leurs difficultés.

Les retours constructifs reçus ont conduit à une révision stratégique de nos opérations de recouvrement afin d'assurer une gestion fine des moratoires, d'améliorer l'accessibilité des services.

Cette situation a conduit à une impasse temporaire empêchant l'adoption du rapport d'activité ainsi que l'approbation des comptes financiers pour l'exercice 2022, reflétant la profondeur de la réflexion en cours et l'importance accordée à la prise de décisions éclairées et mutuellement bénéfiques.

Temps fort N° 2

L'opposition du CA à une décision d'annulation prise par la MNC. Un autre moment significatif fut la démarche contentieuse, entreprise par le Conseil d'Administration, sans intervention de la Direction générale, à l'égard d'une décision d'annulation par la MNC, notre tutelle en la matière, relative à la transmission de PV du CSE.

Temps fort N° 3

L'année a également été marquée par l'inauguration d'une nouvelle relation contractuelle avec la présentation au cours du CA du 8/9/2023, des orientations des COG 2023-2027, contenant désormais un avenant Outre-Mer ouvrant ainsi la voie à des adaptations innovantes et spécifiques à nos territoires. Cette étape représente une avancée majeure dans notre démarche d'amélioration continue et notre capacité à répondre efficacement aux besoins locaux.

Temps fort N° 4

Vote des budgets 2024 lors du CA du 8/12/2023 des avancées notables ont été réalisées, telles que l'adoption de budgets rectificatifs de gestion administrative exercice 2023, et provisoires de gestion administrative exercice 2024 et des Budgets techniques provisoires 2024 FNASS, FNASS/PA, FNPAT, FNPEIS reflétant notre engagement envers une gestion transparente et responsable.

Temps fort N° 5

L'actualisation du Règlement intérieur du CA au cours de la réunion du 8/12/2023

L'actualisation du Règlement Intérieur du CA de la CGSS était nécessaire pour permettre l'intégration de la Commission de transparence, dont le principe avait été acté par le CA du 8/9/2023. La création de cette commission consultative vise à mettre à la disposition de l'ensemble des instances, gouvernantes et représentatives, de la CGSS de Guadeloupe et Saint Martin une information transparente relative à sa politique générale et notamment dans le domaine du recouvrement.

Temps fort N° 6

L'intégration de nouvelles procédures lors des séances du CA du 31/03/2023 et du 8/12/2023, visant à améliorer la clarté et l'efficacité de notre gouvernance, ainsi que la signature de baux pour de nouveaux locaux, témoignent de la volonté d'améliorer les conditions de travail du personnel et l'accessibilité des services, avec :

- Le mandat donné au directeur pour signer le bail des locaux situés au centre-ville de Basse-Terre, destinés à reloger une partie du personnel du centre de Bossant en raison des risques pesant sur ce site.
- De même mandat a été donné au directeur pour signer le bail du nouveau local de Marie-Galante.

Par ailleurs suite aux démarches initiées avec la municipalité (cf CA du 31/3) de Vieux-Habitants, le CA en sa séance du 8/12 a décidé d'autoriser la vente à la mairie du dispensaire de Vieux-Habitants selon la valeur du bâti terrain Intégré estimée par les services immobiliers de l'Etat à 94 000 € et de donner mandat au directeur pour signer l'acte de vente du dispensaire destinée à la création d'un centre de santé.

Temps fort N° 7

Le CA réuni le 31/3 a, à l'unanimité, décidé d'agrèer Mme Marie-Louise BOTTE, en tant que Fondée de pouvoir de la Directrice Comptable et Financière, venant compléter la liste des deux autres fondés de pouvoir.

Ces moments forts de l'année 2023, bien que reflétant les défis inhérents à toute organisation dynamique et en évolution, mettent en lumière notre capacité collective à aborder ces défis avec détermination, à favoriser le dialogue constructif et à prendre des décisions éclairées pour l'avenir.



La CGSS assure 4 grandes missions

- Verser des prestations (maladie, retraite, action sociale...)
- Gérer les risques (faire en sorte que les risques couverts soient le mieux pris en charge dans une logique d'efficacité : éviter des dépenses inutiles, faire de la prévention, lutter contre la fraude, collecter le bon montant des cotisations...)
- Accueillir, orienter nos usagers
- Collecter, recouvrer les cotisations

Les 4 Missions

1 Verser les prestations

La CGSS verse des prestations et finance les structures au titre de la branche maladie, retraite, du régime agricole et au moyen des prestations légales et extra légales.

SYNTHÈSE DES VERSEMENTS :	2022	2023	VARIATION
Santé	1 803 025 369,58 €	1 946 546 189,00 €	7,96%
dont RG		1 910 995 492,00 €	
dont RA		35 550 697,00 €	
Prévention des risques professionnels	3 673 936,24 €	3 883 718,00 €	5,71%
Action sociale	5 786 215,30 €	5 794 316,00 €	0,14%
Retraite	611 278 217,79 €	647 221 377,00 €	5,88%
dont RG		600 027 255,00 €	
dont RA		47 194 122,00 €	
Total dépenses risques	2 423 763 738,91 €	2 603 445 600,00 €	-7,41%

a. Les dépenses Santé – Régime Général

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Soins exécutés en ville.	749 851 305	794 189 320	817 967 045	+5,9%	+3,0%
Établissements de santé publics et honoraires du secteur public	516 107 405	528 696 576	593 074 472	+ 2,4%	+ 12,2%
Établissements sanitaires privés	203 145 245	206 692 952	234 504 248	+1,7%	+ 13,5%
Établissements médico-sociaux	-	4 517 703	4 582 479	-	+ 1,4%

Les dépenses de santé des établissements connaissent une évolution conséquente entre 2022 et 2023 comparée à la période précédente.

■ Les revenus de remplacement : montants versés :

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Montant des prestations en espèces maladie remboursées	27 514 720,68 €	34 634 137,79€	32 371 684,1€	+25,87%	-6,57%
Montant des prestations en espèces maternité remboursées	11 355 310,58 €	12 200 471,81€	13 051 331,3 €	+7,44%	6,97%
Montant des prestations en espèces AT MP remboursées	7 291 992,14 €	8 703 144,54€	9 892 536, 04 €	+19,35%	13,67%
TOTAL des prestations en espèces remboursées	46 162 023,40 €	55 537 754,14€	55 315 551,44 €	+20,31%	-0,42%
Pension d'invalidité :					
Avantages de base	15 744 074,06 €	16 316 904,55 €	16 534 719,96	+3,64%	+1,33%
Pension d'invalidité : Allocations supplémentaires	464 906,72 €	449 201,15 €	396 934,22	-3,38%	-11,64%

b. Les dépenses Retraite – Régime Général

600 174 860,28 € de prestations légales versées par rapport à 2022 avec 563 898 234,01 € de versés soit une augmentation de (+ 6,43%).

■ Les Charges de prestations légales :

	Dépenses 2022	Dépenses 2023	Évolution	
1-DP	523 190 852,38 €	557 745 394,54 €	34 554 542,16 €	6,60%
1-1 Pensions	396 652 066,73 €	423 292 018,39 €	26 639 951,66 €	6,72%
1-11 Pensions normales	318 230 410,63 €	342 450 283,25 €	24 219 872,62 €	7,61%
1-12 Pensions pour inaptitude	62 025 490,05 €	63 204 098,16 €	1 178 608,11 €	1,90%
1-13 Pensions pour invalidité	16 396 166,05 €	17 637 636,98 €	1 241 470,93 €	7,57%
1-14 Autres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
1-2 Minimum vieillesse	102 872 117,50 €	109 602 853,59 €	6 730 736,09 €	6,54%
1-21 ASPA	71 792 422,96 €	81 271 400,43 €	9 478 977,47 €	13,20%
1-22 Anciennes allocations	31 079 694,54 €	28 331 453,16 €	-2 748 241,38 €	-8,84%
1-3 Majorations	23 666 668,15 €	24 850 522,56 €	1 183 854,41 €	5,00%
1-31 Majoration enfants (10%)	21 499 209,21 €	22 380 181,11 €	880 971,90 €	4,10%
1-32 Majoration conjoint	51 749,19 €	47 499,83 €	-4 249,36 €	-8,21%
1-33 MTP	2 115 709,75 €	2 034 759,25 €	-80 950,50 €	-3,83%
1-34 Majorations assurés handicapés	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
1-35 Autres majorations	0,00 €	388 082,37 €	388 082,37 €	0,00%
2-DD	40 683 339,92 €	42 413 574,38 €	1 730 234,46 €	4,25%
2-1 Pensions	33 206 078,89 €	34 705 584,00 €	1 499 505,11 €	4,52%
2-11 Pensions de réversion	33 177 576,50 €	34 680 240,68 €	1 502 664,18 €	4,53%
2-12 Pensions de veuf/veuve	28 502,39 €	25 343,32 €	-3 159,07 €	-11,08%
2-13 Allocation orphelins	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
2-14 Autres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
2-2 Minimum vieillesse	4 682 687,54 €	4 828 513,69 €	145 826,15 €	3,11%
2-21 ASPA	2 271 839,90 €	2 685 940,71 €	414 100,81 €	18,23%
2-22 Anciennes allocations	2 410 847,64 €	2 142 572,98 €	-268 274,66 €	-11,13%
2-3 Majorations	2 794 573,49 €	2 879 476,69 €	84 903,20 €	3,04%
2-31 Majorations enfants	2 389 754,91 €	2 464 666,97 €	74 912,06 €	3,13%
2-32 Majorations PR	404 818,58 €	414 809,72 €	9 991,14 €	2,47%
2-33 Autres majorations	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%
3-ASI	24 041,71 €	15 891,36 €	-8 150,35 €	-33,90%
3.1 ASI DP	2 911,86 €	4 991,76 €	2 079,90 €	71,43%
3.2 ASI DD	21 129,85 €	10 899,60 €	-10 230,25 €	-48,42%
TOTAL GÉNÉRAL	563 898 234,01 €	600 174 860,28 €	36 276 626,27 €	6,43%

c. L'Action Sociale

L'ensemble des prestations extra légales versées au titre de l'action sociale de la CGSS concerne ici aussi l'ensemble de nos publics et de nos branches.

1- Les fonds alloués

Le taux d'engagement de la dotation FNASS 2023 est de 97,32%.

■ Le Fonds National d'Action Sanitaire et Sociale (FNASS) maladie

FNASS	DOTATIONS 2022	DOTATIONS 2023	ÉVOLUTION 2022/2023
Subventions aux associations	233 106 €	182 083 €	-21,89%
Retour et maintien à domicile	120 816,55 €	110 915,00 €	-8,20%
Dispositif PRADO-Orthopédie	1 224,00 €	5779 ,00€	372,14%
Dotation dispensaire (travaux)	28 970,00 €	58 060,00 €	100,41%
Cures thermales	409 060,00 €	35 440,00 €	-91,34%
Dotation paramétrique	1 425 528,75 €	803 200,00 €	-43,66%
Dont Aides financières individuelles	1 249 493,75 €	646 829,83 €	-48,23%
Dont Prestations Supplémentaires facultatives	67 035,00 €	45 167,17 €	-32,62%
Dont Autres subventions accordées	109 000,00 €	111 203,00 €	2,02%
Actions collectives service social (Accompagnement Prévention de la désinsertion professionnelle)	19 287,70 €	27 000,00 €	39,99%
TOTAL	2 237 993,00 €	1 222 477,00 €	-45,38%

La diminution de la dotation est liée à une diminution de la dotation paramétrique et à l'évolution de la prise en charge des cures thermales sur le risque maladie. La prise en compte des subventions aux associations sur le FNASS contribue à l'accompagnement de publics fragilisés par des problématiques de santé, et/ou de handicap et de désinsertion professionnelle. 11 Comités d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) se sont tenus en 2023.

2- Aides spécifiques des Travailleurs Indépendants

L'accompagnement en action sanitaire et sociale aux Travailleurs indépendants (TI) se réalise par l'attribution d'aides spécifiques (le financement est porté par le Recouvrement, la Maladie et la Retraite) et d'aides non spécifiques.

AIDES SPÉCIFIQUES		DOTATION	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	CONSOMMATION BUDGÉTAIRE	TAUX D'EXÉCUTION BUDGÉTAIRE (%)
AFE	Aide Financière Exceptionnelle	109 420,00 €	28	91 153,00€	83.31%
ADR	Aide au Départ à la Retraite	39 757,00 €	0	0,00€	-
ACED	Aide aux Cotisants En Difficulté	718 512,00€	135	706 093,36€	98.27%
FCI	Fonds Catastrophe et Intempérie	50 0000€	12	24 000,00€	48%
AMA	Aide au Maintien dans l'Activité	28 890,00 €	3	6 000,00€	20.77%
ACS/ACH	(Aide au conjoint survivant/ aide complémentaire de l'habitat)	7420,00 €	0	0€	0%

3- Aides non spécifiques des Travailleurs Indépendants

Les aides non spécifiques émargent sur le Fonds National d'Action Sanitaire et Sociale (FNASS) pour la Maladie. L'évolution du financement des aides non spécifiques entre 2022 et 2023 résulte de l'action coordonnée de l'Action Sociale des TI et du service social.

AIDES NON SPÉCIFIQUES		ANNÉE 2022		ANNÉE 2023		ÉVOLUTION 2022/2023	
		Nombre d'aides	Montant	Nombre d'aides	Montant	Nombre d'aides	Montant
AIDES FINANCIERES (AFE)	Achat de billet d'avion	-	-	3	1 336,15€	-	-
	Dette hospitalisation	-	-	1	284,00€	-	-
	Difficultés financières	9	16 800,00€	9	12 350,69€	-	-26,48%
	Trousseau			3	500,00€		
	Frais d'hébergement pour soins	7	6 567,74€	9	5 213,00€	28,57%	-20,63%
	Aide à domicile	1	337,60€	-	-	-	-
	Adaptation du logement	-	-	3	1 000,00€	-	-
	Dette de loyer	-	-	2	1 200,00€	-	-
	TOTAL	17	23 705,34€	28	21 884,75€	64,71%	-7,68%
PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES	Frais dentaire	-	-	6	7 000,00€	-	-
	Billet d'avion accompagnateur	-	-	3	549,31€	-	-
	TOTAL	-	-	9	7 549,31€	-	-

4- Action sociale retraite

3 313 273 € de dotation totale notifiée par la Caisse Nationale pour l'exercice 2023 pour le maintien à domicile des retraités en Guadeloupe qui se compose:

2 181 448€ de dotation initiale

1 131 825€ de dotation complémentaire

Ces fonds ont été répartis sur les 2 grands volets d'intervention de l'action sociale :

2 913 273€ d'aides individuelles soit une progression de 11,34 % par rapport à 2022.

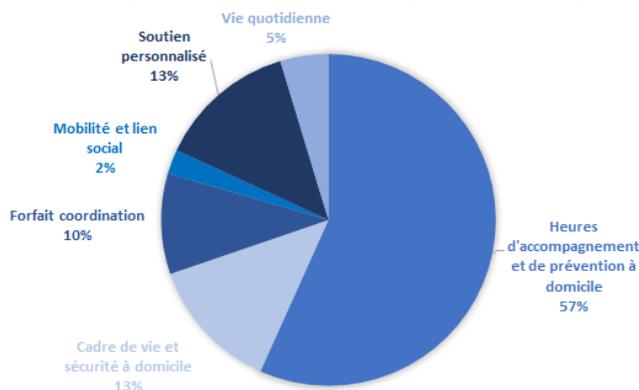
400 000€ d'aides collectives

Montant des dépenses individuelles sur l'exercice	2022	2023	ÉVOLUTION 2022/2023
	Montant	Montant	
Information	19 129,49	25 087,92	23,75%
Evaluation des besoins	174 678,00	192 576,00	9,29%
Rémunération du prestataire habitat	69 949,00	78 604,00	11,01%
Adaptation du logement	622 057,67	643 429,04	3,32%
OSCAR	117 617,73	1 068 278,83	88,99%
KIT PREVENTION	64 300,00	0	-
Plans d'actions personnalisés PAP	1 369 332,72	963 069,46	- 42,18%
Secours	179 602,77	134 386,73	-33,65%
TOTAL	2 616 667,38 €	3 105 431,98 €	15,74%

■ Plan d'aides OSCAR (Offre de Service Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite)

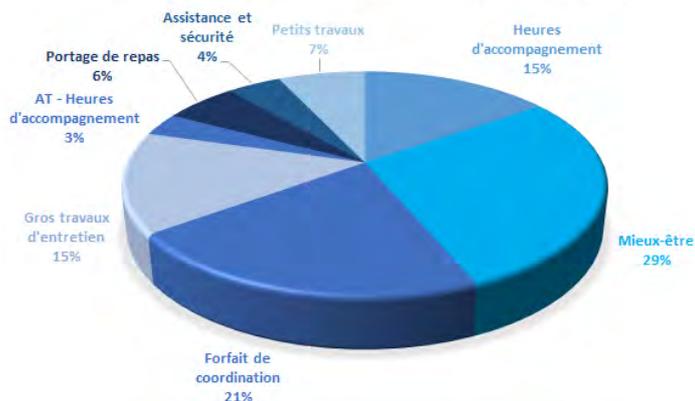
En août 2022, la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin a mis en place le nouveau dispositif de plan d'aide OSCAR. Sur l'exercice 2023, 1589 assurés ont bénéficié d'un plan d'aides OSCAR contre 764 en 2022.

VENTILATION ENGAGEMENT OSCAR PAR FAMILLE



Répartition des prestations les plus sollicitées

POIDS DES FORFAITS PRÉVENTION PAR PRESTATION



d. Les prestations versées par le régime des exploitants agricoles

Comme le régime général, le régime des exploitants agricoles verse des prestations au titre de l'assurance maladie, de la retraite et en action sociale.

	2022	2023	VARIATION
Prestations légales maladie versées	33 482 855,58€	35 037 584,10 €	4,6%
Prestations légales versées ATMP	118 971,78 €	177 015,27 €	48,8%
Prestations Vieillesse versées	47 344 329,77 €	47 180 419,92 €	-0,3%
Prestations Invalidité versées	339 342,34 €	336 097,87 €	-1,0%
Actions individuelles Maladie	13 386,67 €	14 041,00 €	4,9%
Actions individuelles vieillesse	88 297,60 €	143 297,46 €	62,3%
Actions individuelles PEC UKRAINE	52 796,00 €	189 141,00 €	258,2%

Gérer les risques 2

La gestion du risque – ou plus exactement des risques car la CGSS en gère plusieurs : maladie, vieillesse, recouvrement, risques professionnels... Elle vise à faire en sorte que les dépenses de la sécurité sociale soient utilisées conformément à leur objet et dans une logique d'efficacité. Ainsi, à titre d'exemples, la sécurité sociale et partant, la collectivité dans son ensemble a intérêt à ce que les personnes ne soient pas malades évitant ainsi une dépense de frais de santé, la prévention de la maladie est donc un outil essentiel de la gestion du risque maladie. De même, la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées permet à la fois de garantir le bien vieillir mais aussi d'éviter des dépenses élevées pour l'accompagnement des personnes dépendantes. Enfin, s'agissant de fonds publics, chaque dépense doit être sécurisée et la lutte contre la fraude est aussi un axe majeur de la gestion des risques.

a. La lutte contre la fraude

Le département Lutte contre la fraude a poursuivi sa politique offensive en matière de contrôle anti-fraude avec des résultats satisfaisants. Les chiffres sont en progression de 22% par rapport à 2022.

1- Pour l'assurance maladie

2 249 783. 23€ de fraudes et activités fautives détectées et stoppées.

- Des condamnations pénales de plus en plus sévères (peines d'emprisonnement ferme et avec sursis pour escroquerie par personne morale faite au préjudice d'un organisme de protection sociale pour obtenir un paiement indu et usage de faux en écriture par personne morale).
- Le renforcement des effectifs avec une stratégie de professionnalisation des collaborateurs.

2- Pour l'assurance retraite

1 592 590€ de fraudes et fautes détectées et stoppées.

b. Gestion du risque maladie

Actions réalisées dans le cadre des axes du programme national Renov'GDR :

- Le département régulation et offre de santé a déployé des actions sur les 11 axes du programme Renov'GDR. Par exemple, sur l'axe 1, la promotion du parcours insuffisance cardiaque au sein de l'exercice coordonné a été portée par les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) de Saint-Martin et du Levant. En effet dans le cadre des accords conventionnels interprofessionnels (ACI) signés avec la caisse, ces deux CPTS ont une mission qui porte sur l'organisation des parcours pluri-professionnels des patients. En matière d'approche populationnelle, on relèvera le taux de déploiement du dispositif MonPsy, qui est de 100%.
- La signature en 2023, des accords conventionnels interprofessionnels (ACI) de 2 CPTS, évoquées ci-dessus, avec l'accompagnement par l'accélérateur à la création des CPTS porté par la DRSM et la CGSS, est comptabilisée dans les résultats de l'axe 2, de Renov'GDR.
- Pour l'axe 11 qui concerne le contrôle et lutte contre les erreurs de facturation, les abus et la fraude la stratégie d'accompagnement et de contrôles gradués et ciblés de la facturation des PS a été déployée à 65,38%. La campagne se poursuit en parallèle des contrôles pour les nouveaux PS recensés et le « contrôle à 12 mois ».
- La campagne de contrôles ciblés Masseurs Kiné et Pharmaciens a été réalisée à 100%. De même les campagnes de contrôle contentieux administratif établissement ont été réalisées à 100%. Les HAD publics n'ont pas pu être contrôlés, les informations de séjour étant transmis au fil de l'eau. Une rencontre organisée à la demande des Directeurs des SSIAD avec le DCGDR (directeur coordonnateur de la gestion du risque en Guadeloupe le médecin conseil régional) dans le cadre du nouveau périmètre de contrôle du contrôle contentieux SSIAD intégrant les dispositifs médicaux.

■ Résultats de la campagne des contrôles ciblés

	RÉSULTATS							
	OBJECTIFS EN NOMBRE DE FACTURES		NOMBRE DE FACTURES CONTRÔLÉES		TAUX DE RÉALISATION		INDUS NOTIFIÉS	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023
Infirmiers	1000		906		90.60%		78 573.57	
Transporteurs Sanitaires	250		219		87.60%		20 016.32	
Taxis	750		688		91.73%		127 650.44	
Masseurs - kinés		1 375		1 462		106,3%		38 819.06
Pharmacies		875		912		104,2%		10 888.22
TOTAL	2000	2 250	1813	2 374	-	-	226 240.33	49 707.28

■ Résultat des campagnes de Contrôles Contentieux Etablissement

	RÉSULTATS							
	OBJECTIFS EN NOMBRE DE FACTURES		NOMBRE DE FACTURES CONTRÔLÉES		NOMBRE DE FACTURES CONTRÔLÉES		NOMBRE DE FACTURES CONTRÔLÉES	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023
EHPAD	19	21	18	20	46 388.63	201 231.35	46 388.63	4 087.93*
HAD	6	6	6	6	5 4 0 647.24	452 833.33	75 132.24	*
SSIAD	14	14	9	12	27 688.42	17 383.68	27 688.42	*
TOTAL	39	39	28	38	614 724.29	671 448.36	149 209.29	4 087.93

**Seulement 5 EHPAD valorisés en 2023, les 15 autres seront notifiés en janvier 2024 (188 067,54 €). Les phases contradictoires sont en cours concernant les programmes HAD et SSIAD*



c. Assurer la prévention

1- La santé au travail

Le pôle santé travail avec le service prévention des risques professionnels a pour objectif de rendre autonome les entreprises dans leur démarche de prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles. A travers des actions de sensibilisation, de formation, de contrôle des ambiances de travail et également en incitant financièrement les entreprises à investir dans l'amélioration des conditions de travail de leurs salariés.

■ Formations animées par le Service Prévention des risques professionnels

9 formations animées en présentiel portant sur plusieurs thématiques : compétences de base en prévention Evaluation des risques, les Risques Psycho-Sociaux, le risque chimique, les Troubles Musculo Squelettiques avec un total de 130 participants.

■ Sinistralité 2020-2022

Accidents du travail			Accidents de trajet			Maladies Professionnelles (MP)	
2020	1708 AT	dont 2 décès	2020	189 TJ		2020	52 MP
2021	1909 AT	dont 5 décès	2021	203 TJ	dont 3 décès	2021	56 MP
2022	1785 AT	dont 3 décès	2022	207 TJ	dont 1 décès	2022	58 MP

Les résultats sont connus avec une année de décalage

■ Incitations financières en 2023

40 Subventions Très Petites Entreprises versées (moins de 50 salariés) contre 41 en 2022.

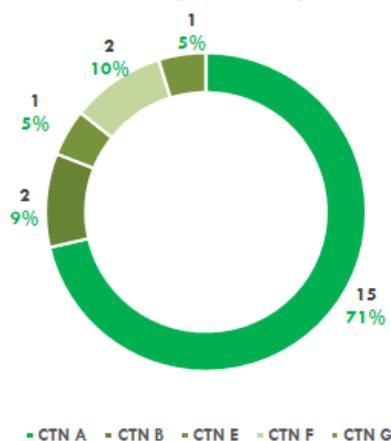
21 Contrats de prévention (jusqu'à 200 salariés) contre 22 en 2022.

0 Injonction contre 11 en 2022.

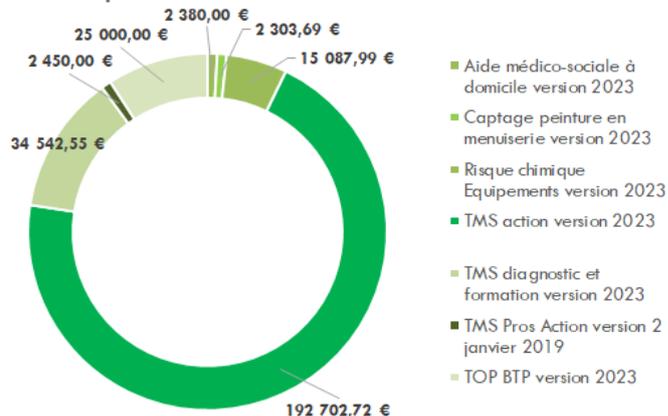
275 000€ de dotation SPTPE en 2023 pour un taux d'exécution de 100%

450 000€ de budget contrat de prévention alloué en 2023, pour un taux d'exécution de 98,37%

Répartition des contrats de prévention par CTN en nbre et %



Répartition de la consommation des Subventions



■ Les instances

Trois Instances dont un Comité Technique Régional (CTR) en avril 2023, une Commission Régionale des Accidents de Travail et des Maladies Professionnelles (CRATMP) en juin 2023, et une plénière CRATMP/CTR au mois de novembre 2023. A noter également, la création d'un groupe de travail CTR qui s'est réuni le 24 mai 2023 pour étudier la mise en œuvre d'une aide financière régionale afin d'accompagner les entreprises dans leurs démarches de prévention.

■ Missions réalisées par les prestataires Carsat /CIMPA

(Centre Interrégional de Mesures Physiques d'AUVERGNE) et LICT de LILLE (Laboratoire Interrégional de Chimie-Toxicologie de LILLE). 33 entreprises ont pu bénéficier en 2023 d'une intervention du CIMPA permettant d'analyser les risques physiques auxquels sont exposés les salariés. Concernant les risques chimiques en entreprise, ce ne sont pas moins de 29 entreprises qui ont bénéficié d'une expertise technique pour évaluer ou caractériser des situations d'exposition.

■ Visites en entreprise en 2023

314 visites en entreprises.

Secteurs d'Activités par Comités Techniques Nationaux (CTN)	Nb d'interventions en 2023
AA_ Secteur de la métallurgie	60
BB_ Bâtiment et travaux publics	31
CC_ Secteurs du transport, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication	37
DD_ Commerce et industrie de l'alimentation	26
EE_ Secteurs de la chimie, du caoutchouc et de la plasturgie	2
FF_ Secteurs du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, du vêtement, des cuirs et peaux, des pierres et terres à feu	15
GG_ Commerces non alimentaires	28
HH_ Activités de services I de type banques, assurances, administrations	81
II_ Activités de services II de type travail temporaire, santé, aide et soin, nettoyage	34

■ Taux de réussite du CPG 2023

90,5 % en 2023 contre 86,15% en 2022.



2- La santé sociale

■ Le service social pour les TI

La montée en charge du service social à destination des TI est effective sur les deux missions : Sécuriser les Parcours en Santé et Prévenir la Désinsertion Professionnelle :

TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ACCOMPAGNÉS PAR AXE			
AXES	PRÉVENIR LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE	SÉCURISER LES PARCOURS EN SANTÉ	TOTAL
Saint-Martin	7	1	8
Guadeloupe	3	9	12
TOTAL	10	10	20

■ Les transferts sanitaires en 2023

2390 Transferts sanitaires en 2023 soit + 9,23% par rapport à 2022



Le contexte sanitaire a fortement influé sur le nombre de transferts sanitaires. L'année 2023 confirme l'augmentation des transferts traités amorcée en 2022. Ces chiffres ne prennent pas en compte les transferts gérés par l'agence de Saint-Martin et ceux gérés par le CHU, CHBT et CH de Saint-Martin dans le cadre de la convention de soins urgents.

■ Accompagnement financier dans le cadre d'un transfert sanitaire

PRESTATIONS	ANNÉE 2022		ANNÉE 2023		ÉVOLUTION 2022-2023	
	NBRES	MONTANT	NBRES	MONTANT	NBRES	MONTANT
Aides Financières exceptionnelles Aide à l'hébergement suite transfert sanitaire	394	350 540,19€	441	416 837,44€	11,93%	18,91%
Aides Financières exceptionnelles Billet d'avion (accompagnateurs pris en charge)	17	15 202,05€	19	18 260,18€	11,76%	20,12%
Aides Financières exceptionnelles Rapatriement dépouille mortelle suite transfert sanitaire	11	16 591,90€	10	13 332,51€	-9,09%	-19,64%
Prestations Supplémentaires Frais de transport (prise en charge correspondance)	6	3 148,09€	5	1 506,70€	-16,67%	-52,15%

■ Activités du service social

L'activité du service social est réalisée par deux profils : les Conseillères Service de l'Assurance Maladie et les Assistantes sociales et se traduit en accompagnement individuel et collectif.

■ L'activité des CSAM

ACTIVITÉS DES CSAM (Conseillères Service de l'Assurance Maladie)	
Appels téléphoniques	272
Rédaction de courriers	919
Mails	72
Réorientations	220
Sollicitations (en provenance des partenaires)	1518
TOTAL	3001

■ L'activité des assistantes sociales

ASSISTANTES SOCIALES	2022*	2023	ÉVOLUTION 2022/2023
Nb sollicitations reçues	5627	3701	-34,23%
Nb entretiens réalisés	5188	5329	2,72%
Sécuriser les Parcours en Santé	-	3511	-
Prévention de la Désinsertion Professionnelle	-	1734	-
Agir pour le bien vieillir	-	80	-
Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation	-	4	-
Nb interventions	2750	2998	9,02%

*Ventilation des données 2022 indisponible du fait d'une mise à jour du système d'information GAIA

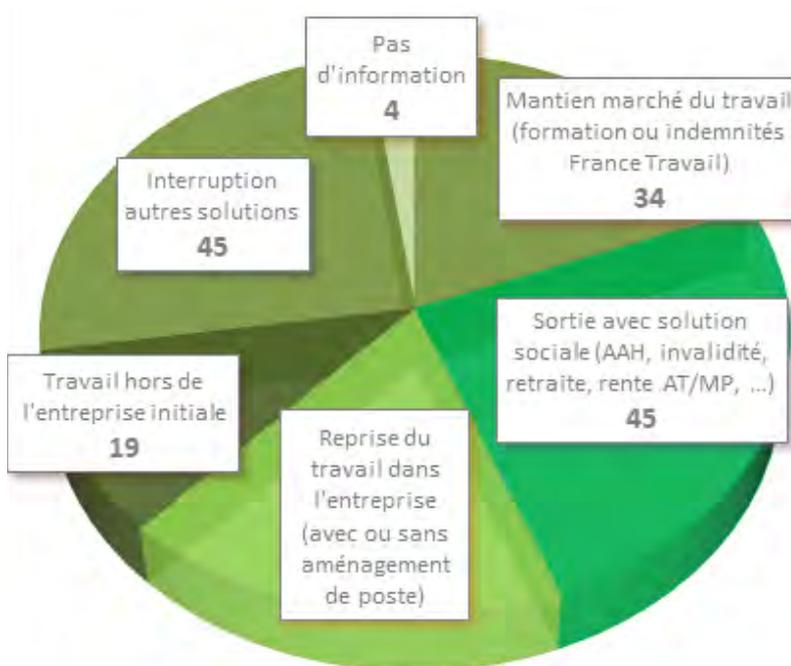
■ Le nombre d'Accompagnements Sociaux Individualisés (ASI) ouverts suite aux sollicitations

AXES	TOTAL ASI	DONT NOUVEAUX ASI
Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)	386	225
Sécuriser les parcours en santé	1086	849
TOTAL	1472	1074

Nombre d'ASI (Guadeloupe et Saint-Martin)

■ Des résultats encourageant en fin d'accompagnement PDP

Répartition des solutions en accompagnement de 179 assurés.



■ L'action collective « Ma Santé, Mon Emploi » (MSME) : un parcours attentionné

Reconduction du projet d'Ateliers de remobilisation avec un déploiement à la fois sur la Guadeloupe et Saint-Martin. Les objectifs :

- Préparation du transfert de la gestion des dossiers relations internationales au pôle de Travail en Réseau (TRAM) de la CPAM de l'Aude.
- La détermination d'un projet personnel et professionnel : Elaboration d'un plan d'action permettant d'aboutir à la réinsertion professionnelle au regard de la difficulté rencontrée (invalidité, inaptitude au travail) et des possibilités offertes sur le bassin d'emploi.

8 assurés pour la Guadeloupe et **10** assurés pour Saint-Martin.

■ L'aide à l'amélioration de l'habitat

Depuis le 1^{er} janvier 2024, l'État a mis en place une nouvelle aide MaPrimeAdapt' permettant de financer des travaux d'adaptation du logement des seniors et des personnes en situation de handicap. Depuis le 23 octobre 2023, les demandes d'aide reçues à la CGSS sont transférées aux services compétents pour étude.

395 accords ont été notifiés en 2023.

	DONNÉES CHIFFRÉES			TAUX DE VAR
	2023	2022	VAR	
Nombre de bénéficiaires d'une Aide Habitat	395	851	456	53,58 %

3- La Santé publique

Budget alloué à la prévention santé : Le Fonds National de Prévention d'Éducation et d'Information Sanitaire (FNPEIS)

RÉGIME GÉNÉRAL			
FNPEIS	2022	2023	ÉVOLUTION 2022/2023
DEPISTAGE			
CENTRE RÉGIONAL COORDINATION DES DÉPISTAGES DES CANCERS (VIH, TROD, Test angine,...)	504 732,00€	518 885,00€	2,73%
SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT (Vaccination Anti Grippale, Examen Bucco Dentaire, Santé des jeunes, santé sexuelle, santé mentale)	27 033,00€	28 580,00€	5,72%
ETUDES KANNARI (chlordécone et alimentation)	100 000,00€	-	
OFFRES EN SANTE (PRADO maternité, SOPHIA, diabète et asthme..)	9700,00€	3 100,00€	-68%
AUTRES (appareil auto mesure tensionnelle...)	1800,00€	1 990,00€	10,55%
Frais Esope/osmose	93 957,00€	6611,11€	-93%
TOTAL	737 222,00€	559 166,11€	

**Les frais ESOPE/OSMOSE correspondant à des frais d'affranchissement ont représenté un montant de 93 957 € en 2022 contre un montant de 6 611,11 en 202*

RÉGIME AGRICOLE			
FNPEISA	2022	2023	ÉVOLUTION 2022/2023
DEPISTAGE			
CRCDC (RA) - Dépistage cancer	32 785,00 €	29 150,00€	-11,09%
SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT (VAG, EBD,...)			
	5 909 €	8 875 €	50,19%
TOTAL	38 694,00 €	38 046,00€	-31,9%





d. Le Centre d'Examens de Santé

1- Les temps forts

■ *Communication et inauguration du CES*

- En février 2023 s'est tenue une conférence de presse destinée aux principaux médias : presse écrite, TV et radio pour présenter le Centre d'Examen de Santé.
- Le 10 mars 2023 a eu lieu l'inauguration du CES en présence, notamment, du préfet, du directeur général de l'ARS, des élus, et de nombreux partenaires.

Finalisation du recrutement

La dernière étape d'intégration des effectifs a eu lieu le 1^{er} mars. Les jalons de recrutements ont été décembre 2022, janvier, février et mars 2023. 13,50 ETP pour 16 personnes physiques (PP) ont été recrutés pour mener à bien les missions du Centre d'Examens de Santé.

Partenariats externes

Dans le cadre de la stratégie jeunes déployée par la Cnam, le CES de la Guadeloupe a mis en place des partenariats avec des organismes tels que St Jean-BOSCO, la Protection Jeunesse Judiciaire, la Mission Locale et Objectif Insertion. Le CES a également contractualisé avec la CAVIMAC (Personnel des cultes) pour un déploiement d'activité en 2024.

Focus sur l'Examen de Prévention en Santé du CES

L'Examen de Prévention en Santé est un acte préventif personnalisé qui prend en compte l'âge, le mode de vie, les antécédents personnels et familiaux des consultants. Des examens biologiques (sang, urine), un examen bucco-dentaire, des examens paramédicaux (tension, souffle, vue, audition, cœur), un examen gynécologique, peuvent être pratiqués et sont complétés par un entretien avec un médecin du centre. Des conseils personnalisés d'éducation pour la santé sont systématiquement délivrés, des séances collectives ou individuelles sur les grands facteurs de risques (alimentation, activité physique, hygiène bucco-dentaire, tabac, alcool, cannabis, etc) sont proposés. Des accès aux dépistages (dépistage organisé des cancers, dépistage des infections sexuellement transmissibles, dépistage des maladies chroniques...) sont possibles.

L'EPS des seniors privilégie une approche globale centrée sur la personne. Une attention particulière est portée sur le dépistage et la prévention des pathologies chroniques, l'adhésion au dépistage des cancers, la prévention des chutes, l'existence de signes de dépressions, la poly médication.

L'EPS des jeunes est centré sur 3 objectifs prioritaires :

- Les conduites addictives : repérer les consommations et les accompagner d'une intervention brève.
- Le bien être psychologique : repérer les troubles anxieux, la dépression.
- La vie affective et sexuelle : repérer l'usage des moyens de contraception, informer sur les moyens de contraception, dépister les IST, réaliser le dépistage du col de l'utérus.

2- Les Chiffres Clés

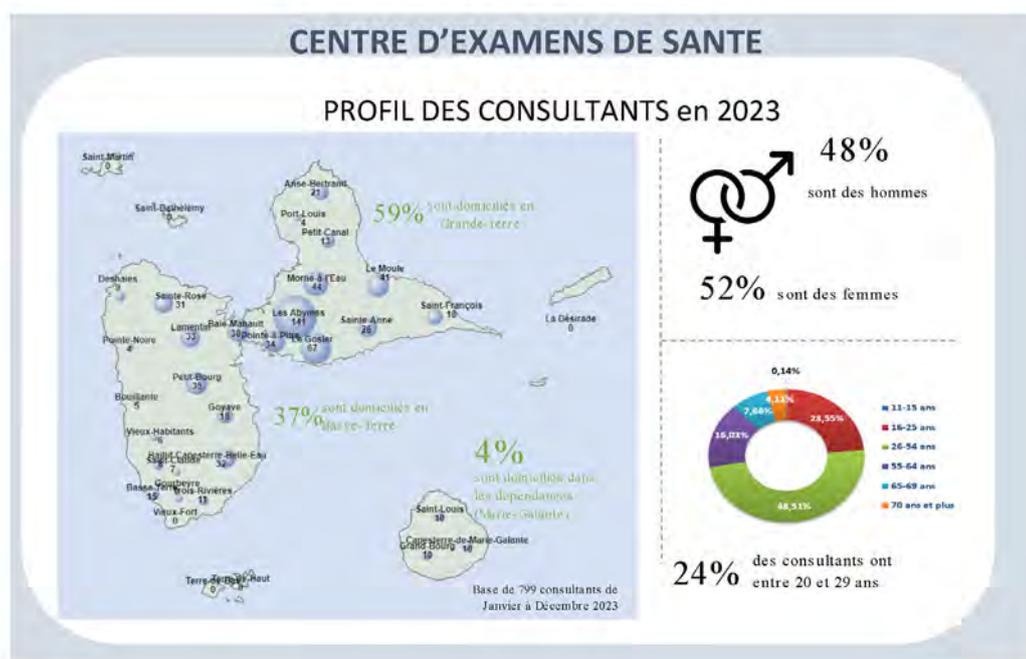
■ Budget de fonctionnement du CES

BUDGET CES	2022	2023	EVOLUTION 2022/2023
Fonctionnement	805 000,00€	1 761 571,00€	118,83%
Investissement	916 574,00€	-	
TOTAL	1 721 574,00€	1 761 571,00€	2,32%

■ Activités du CES

En 2023, 799 consultants ont été reçus au sein du Centre d'Examens de Santé. La satisfaction des assurés reçus a été objectivée grâce à l'étude de questionnaires de satisfaction avec une note de la perception de l'utilité de l'EPS à 8,9/10 (réponse aux interrogations).

Le profil des consultants en 2023 du CES est ainsi représenté :



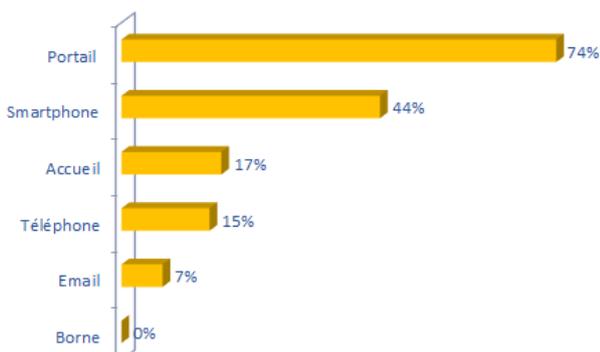
Accueillir, orienter, accompagner

3

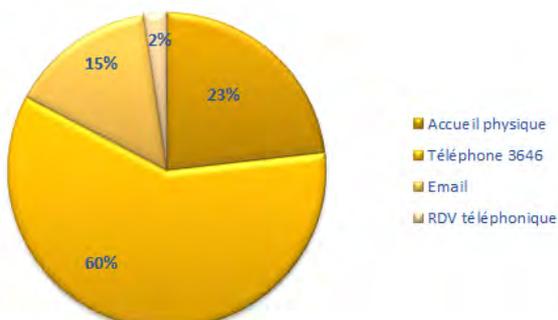
a. La relation aux assurés sociaux

1- Stratégie multicanal

Initiée depuis des années, elle s'est poursuivie en 2023, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité du service client. 198197 assurés ont contacté la CGSS à partir des différents canaux proposés.

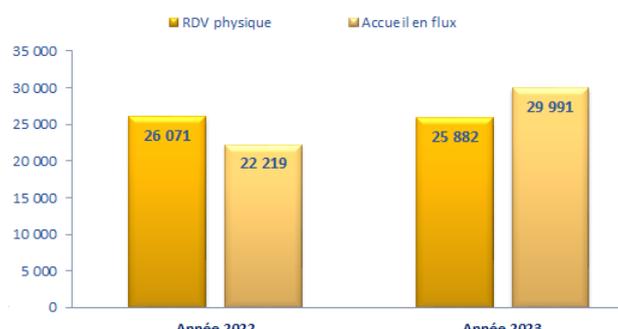


Les canaux numériques (portail, smartphone) restent fortement utilisés par les usagers. Fin 2023, 74% des contacts entrants de tous les canaux sont réalisés via le compte Ameli avec une augmentation de l'usage du smartphone (5 points de plus qu'en 2022). Le courriel en baisse depuis 2022 diminue de 3 points en passant à 7% de contacts.



Le téléphone 3646 et l'accueil restent les canaux de contacts les plus sollicités des usagers. Le téléphone représente 60% de contacts (36% en 2022), l'accueil en légère diminution 23% (30% en 2022).

2- Accueil physique



En 2023, on note une augmentation de l'accueil en flux d'environ 3% en lien avec la réouverture de l'accueil tout venant. De fait, on observe une légère baisse des RDV physiques (environ 1%).

3- Accueil téléphonique



Le nombre d'appels reçus reste relativement constant sur les 2 années. On note une baisse du nombre d'appel traité lié à la montée en compétence des téléconseillers recrutés impactant aussi le temps de communication (6 minutes 30).

57 % de taux de décroché a été en 2023, en baisse de 8 points par rapport à 2022. Cette baisse peut s'expliquer par des mobilités internes en cours d'année 2023 et la montée en compétence de 5 CDD recrutés en fin d'année.

■ En chiffres

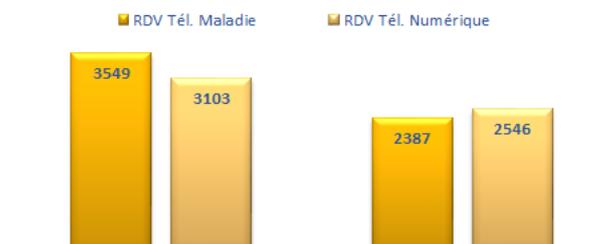
329 d'écoutes téléphoniques (supervision).

86,42 % de fiabilité des écoutes pour une cible de 82%

8 minutes de durée moyenne d'attente (indicateur CPG=2:45).

6 minutes 30 de temps moyen de communication (indicateur CPG=6 minutes) : Ces statistiques ont baissé car la majorité des téléconseillers du plateau sont en cours de montée en compétence. La productivité horaire des téléconseillers ou nombre d'appels traités par heure : 8, ce qui correspond à la cible nationale.

Les rendez-vous téléphoniques :



En 2023, on observe une baisse de l'activité "RDV téléphonique" au niveau des accueils qui privilégient la réception en flux. Les RDV "accompagnement numérique" ont aussi baissé (17%) par rapport à la problématique d'absence de caisse de rattachement rencontrée par certains assurés à partir du 2^{ème} semestre 2023. Par ailleurs, les équipes ont renforcé la présence sur le terrain pour les ateliers numériques

4- Traitement des mails

76,54 % de courriels traités dans les 48 h (niv. 1 et 2). Le taux continue à s'améliorer : en hausse de 3,61 points par rapport à 2022.

498 mails ont été supervisés (705 en 2022).

87,79 % de fiabilité des courriels (91% en 2022). Cette baisse du taux de fiabilité s'explique par le nombre de nouveaux téléconseillers recrutés en 2022, et pour lesquels les supervisions sont plus nombreuses.



Depuis 2022, on note une forte diminution de la volumétrie des mails (- 45% en 2022 ; - 34% en 2023). Cette baisse s'explique par le développement de la relation client multicanal avec de nouveaux outils tels que le CHATBOT apportant certaines réponses de premier niveau, et les nouvelles fonctionnalités du compte AMELI.

5- Une stratégie marketing fructueuse

2148 rendez-vous téléphoniques honorés dédiés à l'accompagnement numérique pour la création du compte AMELI et l'usage des services proposés en ligne.

21 ateliers numériques animés par la CGSS, cette présence sur le terrain a permis d'intensifier l'usage des téléservices par nos usagers.

DÉMARCHES	OBJECTIFS			RÉSULTATS 2022
	CIBLE	SOCLE	RÉSULTATS AU 30/12/2023	
Commande de Carte Vitale	83,00%	75,00%	84,32 %	82,17%
Déclaration Nouveau-Né	82,00%	75,00%	85,85%	83,68%
Taux démat. C2S	35,00%	15,00%	60,97%	
Taux d'adhérents avec email validé	80,00%	77,00%	95,93 %	68,57%
Taux d'utilisation du compte ameli	-	17,00%	12,88 %	17,37%
Taux de satisfaction du compte ameli	80,00%	70,00%	80,74%	82,21%
Taux de satisfaction globale des assurés	82,50%	70,00%	74,09%	73,68%

b. Accueil et service aux retraités

Qu'il s'agisse de faciliter la vie de nos assurés avec de nouveaux outils, de lutter contre le non recours aux droits ou de fiabiliser les éléments de la carrière au fil de l'eau, la CGSS poursuit en 2023 ses engagements d'amélioration continue de la qualité de service.

■ Le renforcement de notre politique de proximité

Notre présence sur les territoires s'appuie sur les accueils multi branches propres à notre modèle CGSS et sur les partenariats. Notre politique de proximité s'appuie sur les rendez-vous qui permettent de passer d'une logique d'accueil à une logique de conseil. Depuis 2022 les assurés ont la possibilité de prendre un RDV via leur compte en ligne en optant pour un accueil physique ou un entretien téléphonique. Notre politique de proximité s'appuie prioritairement sur les rendez-vous qui permettent de passer d'une logique d'accueil à une logique de conseil. En 2023, les 3 principaux motifs de RDV illustrent cette évolution vers le conseil et l'accompagnement.

LIBELLÉ MOTIF 1	NBRE DE RDV	%
Etre accompagné en cas de décès de mon conjoint	57	2,20%
Etre accompagné pour ma demande d'allocation	276	10,65%
Etre accompagné pour ma demande de retraite	690	26,62%
Etre informé sur mes paiements	31	1,20%
Etre informé sur mon dossier en tant que retraité	23	0,89%
Etre informé sur mon dossier en tant que retraité salarié	22	0,85%
Etre informé sur mon dossier en tant que travailleur indépendant	4	0,15%
Préparer ma retraite	1 489	57,45%
TOTAL	2 592	100,00%

L'accueil physique spontané remis en place en septembre 2023 et qui reste un marqueur structurant pour l'accès aux droits est privilégié dans les cas qui impactent le versement de la retraite et pour les personnes les plus fragiles.

■ En chiffres

4 824 RDV pris dont :

119 dans Oreli

1 700 depuis la GRC

3 005 depuis le PUB

2 592 RDV reçus dont :

2 145 en accueil physique

446 par téléphone

1 en visio

143 Travailleurs reçus sur la journée du 14/11/2023 au salon des TI.

72,55% des appels reçus traités (40 799 appels) = (-17 points de moins qu'en 2022 avec 89,56%).

57,57% de courriels traités dans les 2 jours (-25 points de moins qu'en 2022 avec un taux de 82,54%).

84,84% des réclamations traitées dans les délais (soit une perte de -11,29 points par rapport à 2022 avec 96,13%).

61 demandes de médiation dont 11 en provenance du défenseur des droits.

75,6% de retraités satisfaits des services offerts (soit 16,4 points de moins qu'en 2022 avec 92% de niveau de satisfaction).

c. Accueil et service aux cotisants

S'agissant de l'accueil physique, le service a repris en fonctionnement complet en avril 2023 faisant suite à de nombreux mois de mesure liées au COVID et d'un conflit social.

En 2023, l'accueil de Jarry a reçu :

2 876 cotisants (dont **1 196** TI-AE et **376** RG).

7 746 demandes de rendez-vous traitées en 2023 par la direction du recouvrement dont 481 en stock.

Pour l'accueil téléphonique, et en application des mesures d'accompagnement pour les entreprises en difficulté, un numéro vert a été mis en place (démarrage le 07/11/2023). Le nombre d'appels est assez faible:

24 appels dont **20** appels aboutis et un taux de décroché de **83,33%**

■ *Suivi des visites de l'accueil physique au 31/12/2023 (Nombre et catégories)*

Catégories	Nbre	%
Non identifié	1 260	43,81 %
Cotisant TI-AC	1 196	41,59 %
Cotisant RG	376	13,07 %
Cotisant divers	44	1,53 %
TOTAL	2 876	100 %

d. Accueil et service aux exploitants agricoles

	2022	2023	EVOLUTION 2022/2023
Nombre de visites	4320	5418	25,4%
Nombre d'appels entrants	2097	1017	-51,5%
Nombre d'appels sortants	970	757	-28,1%
Nombre de MMR	533	972	82,4%
Nombre de mails	120	334	178,3%
Nombre d'extraneutes	5331	5511	3,4%



4 Collecter, recouvrer



1 348 637 950 €

c'est le montant en euros des encaissements pour le Régime Général en 2023, soit une augmentation de +9,62 % par rapport à 2022.

3 529 900 €

c'est le montant en euros des encaissements pour le Régime Agricole en 2023, soit une augmentation de 24,07 % par rapport à 2022.

Il convient de distinguer les encaissements des cotisations liquidées (correspondant aux déclarations sur les périodes de l'exercice 2023).

COTISATIONS LIQUIDEES			
GUADELOUPE	2022	2023	évolution
TOTAL EXERCICE	1 441 688 004	1 447 642 470	0,41%

RESTES A RECOUVRER			
GUADELOUPE	2022	2023	évolution
TOTAL EXERCICE	287 685 692	215 413 153	-25,12%

TAUX DES RAR			
GUADELOUPE	2022	2023	évolution
TOTAL EXERCICE	19,95%	14,88%	-5,07 Pt

A la fin du mois de décembre 2023, les cotisations liquidées progressent de 0.41% par rapport à 2022, soit 6 millions d'euros de plus que l'exercice précédent. Le taux de Restes à recouvrer (RAR) se replie de 5,07 points, avec une évolution de - 25,12% au 31 décembre 2023. La spontanéité du paiement des cotisations est en amélioration en 2023, le taux de couverture immédiat passe de 70% à 77% soit une augmentation de 7%.



Portrait de nos ressortissants

1- Les cotisants

■ Dénombrement des comptes actifs

TYPE DE COTISANT	TYPLOGIE lib_type_de_cotisant_niv2	NB DE COMPTES	VARIATION ANNUELLE
1-Employeur privé	10-RG	16 136	1,19 %
	1CT-CEA/TESE	1 172	9,53 %
	1T-TGE/GE/VLU	25	0,00 %
	Total	17 333	1,71 %
3-Travailleurs Indépendants	Total	35 154	1,36 %
4-EPM	Total	22	0,00 %
5-AV	Total	194	1,04 %
8-ACT	Total	240	0,42 %
9-Autres	Total	199	0,00 %
TOTAL		53 142	1,47 %

53 142 comptes actifs en 2023 toutes catégories en Guadeloupe (+1.47%), dont:

35 154 (+ 1.36%) de TI

16 136 (+1.19%) de RG

2- Les exploitants agricoles

	2022	2023	VARIATION
Chefs d'exploitation	5591	5619	0,50%
Population protégée	7828	7473	-4,5%
Bénéficiaires CSS	1665	1683	1,1%
Bénéficiaires Retraite	8081	8036	-0,6%

Les retraités du Régime Général

-3

69 068 retraités en paiement dénombrés au 31 décembre 2023 par l'Assurance Retraite, dont:

3 280 retraités travailleurs indépendants

39 397 de femmes à hauteur de 57%

29 671 d'hommes à hauteur de 43%.

75 ans d'âge moyen pour un retraité

727,25 € de montant global mensuel moyen de pension servie par le RG - Ensemble des droits (DP + DD)

Le nombre de bénéficiaires du minimum vieillesse (ASPA+ Anciennes allocations) 16 121 retraités (Champ global = Travailleurs Salariés (TS) et Travailleurs Indépendants (TI))

Les assurés sociaux

-4

■ Dénombrement des bénéficiaires

416 908 bénéficiaires protégés par le régime général (diminution sensible -0.1%) dont :

34 838 travailleurs indépendants.

Dans le même temps, on observe une augmentation des bénéficiaires de l'AME, de 20,47% en partie liée à la maîtrise du processus qui a induit une meilleure accessibilité au droit et aux évolutions réglementaires de 2022.

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Population protégée par le régime général	415 268	417 215	416 908	+0,5%	-0,1%
Travailleurs indépendants	ND	35 207	34 838	ND	-1,0%

ND : donnée non disponible. Le nombre de bénéficiaires de la C2S progresse légèrement de +0,12%. Il représente 28% de la population protégée.

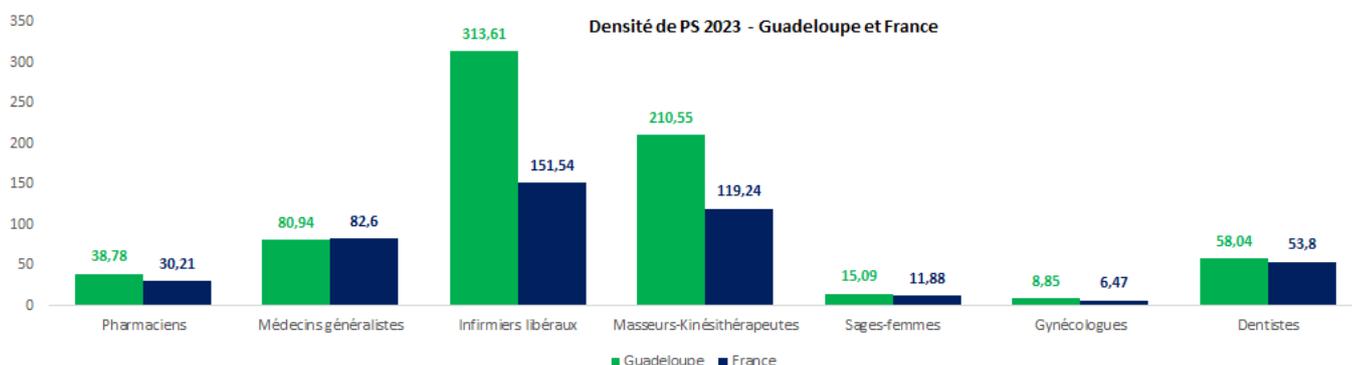
	OBJECTIF 2023	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Bénéficiaires (C2S) (Indicateur CPG)	115 520	112 523	116 623	116 758	+3,6%	+0,12%
Bénéficiaires AME	-	3 049	4 303	5 076	+41,1%	+20,47%

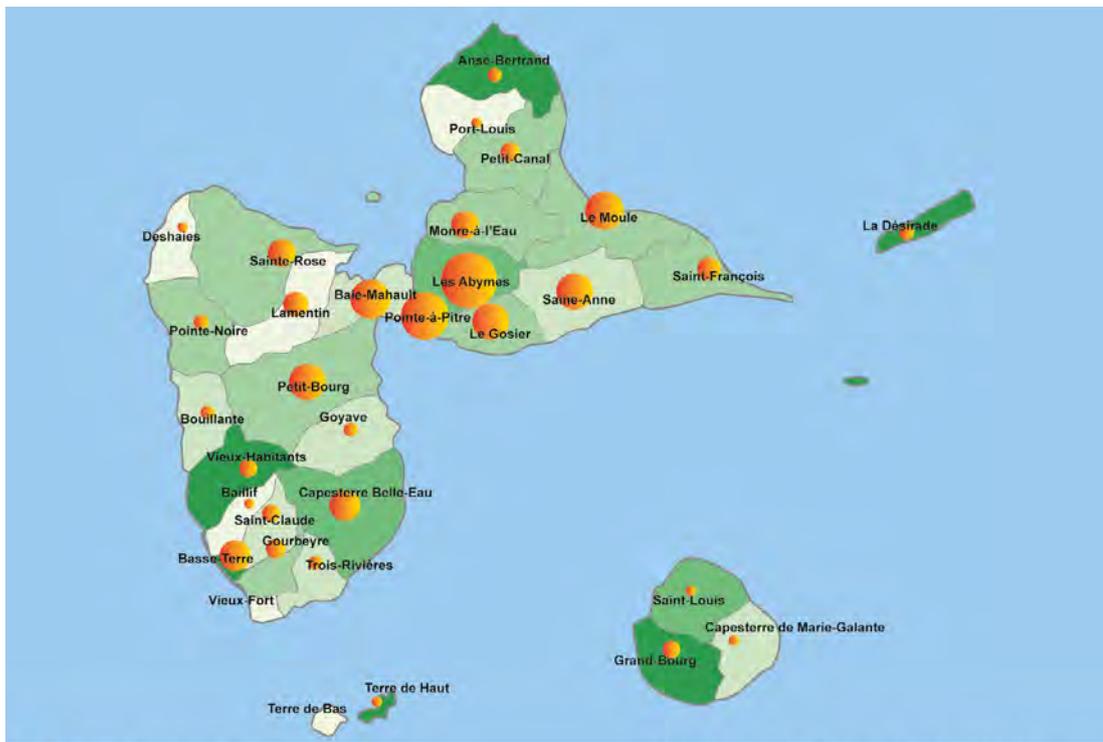
5 - Les professionnels de santé

Les professionnels de santé sont à la fois des partenaires et des acteurs de la protection sociale. Leur présence est nombreuse en Guadeloupe et Saint-Martin mais avec des disparités importantes. Les données présentées ci-dessous sont illustratives et non exhaustives, ne reprenant des chiffres que pour une partie des professions.

DONNÉES PS EN GUADELOUPE 2023	
Nb de pharmaciens	149
Nb de médecins généralistes	311
Nb d'infirmiers libéraux	1205
Nb de masseurs-kinésithérapeutes	809
Nb de sages-femmes	58
Nb de gynécologues	34
Nb de dentistes	223

DENSITÉ PS 2023	GUADELOUPE	FRANCE
Densité de pharmaciens	38,78	30,21
Densité de médecins généralistes	80,94	82,60
Densité d'infirmiers libéraux	313,61	151,54
Densité de masseurs-kinésithérapeutes	210,55	119,24
Densité de sages-femmes	15,09	11,88
Densité de gynécologues	8,85	6,47
Densité de dentistes	58,04	53,80

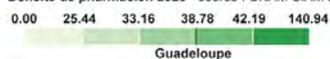




Nb de pharmacien 2023 - source : CNAM SIAM ERASME



Densité de pharmacien 2023 - source : CNAM SIAM ERASME



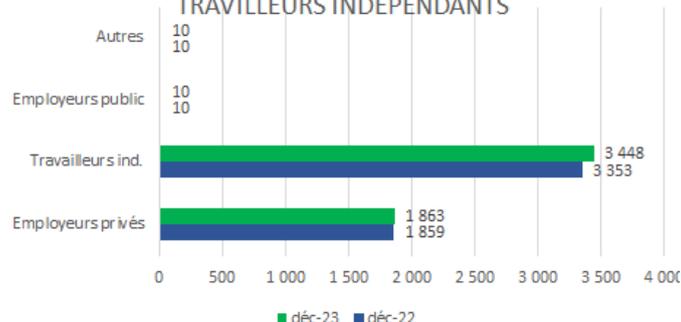
6 - L'agence de Saint-Martin

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.

5 331 Comptes cotisants actifs (toutes catégories confondues) à Saint-Martin au 31 décembre 2023, soit 1,9% de plus qu'en 2022.

COMPTES ACTIFS REGIME GENERAL ET TRAVILLEURS INDEPENDANTS



2 326 retraités du Régime Général dont 201 nouveaux retraités. Au 31 décembre 2023, l'effectif des retraités en paiement du Régime général résidents sur le territoire de Saint-Martin représente 3,36% du total de prestataires (69 068) et se compose de :

1 238 femmes

1 088 hommes

47 décès sont enregistrés.





Notre organisation

Notre organisation



L'organigramme général de la CGSS



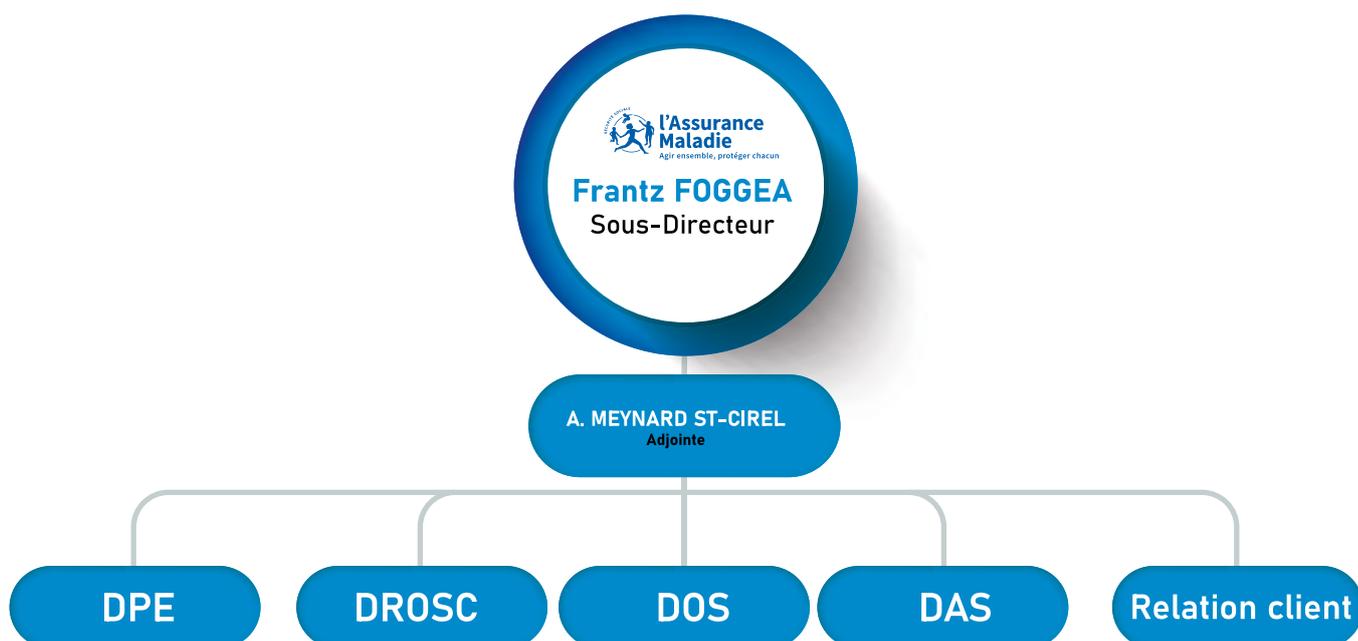
Les directions métiers

-B

1- La Direction de la Branche Assurance Maladie

En 2023, la DBAM a poursuivi la mise en œuvre de son projet de restructuration initié en 2021. La sous-direction comptait 191 agents au 1^{er} novembre 2023 et se compose désormais de 4 départements :

- Le département assuré en charge de l'accès aux droits et du versement des prestations aux assurés (86 agents),
- Le département offre de soins en charge du remboursement des frais de santé, aux assurés, aux professionnels de santé et aux établissements (53 agents).
- Le département régulation et offre de santé accompagne les offreurs de soins (28 agents),
- Le département pilotage et expertise prend en charge les réclamations sensibles, l'accompagnement fonctionnel et réglementaire des services de la sous-direction, ainsi que l'accompagnement du public employeur (18 agents).



La mise en œuvre de ce projet devra se poursuivre en 2024 pour laisser la place au temps du bilan à compter de début 2025. Cette année aura notamment été celle de la signature de la nouvelle COG maladie 2023-2027, avec pour impact des évolutions dans les objectifs prioritaires fixés aux différents secteurs.

En 2023, les services ont pu définitivement tourner la page de la période de crise COVID, et en tirer les enseignements. Par exemple, le télétravail est désormais entré dans une phase d'ajustement et le management des équipes hybrides par les managers a gagné en maturité.

Certains processus métiers comme la gestion de la complémentaire santé solidaire (C2S) et de l'aide médicale d'état (AME) bénéficient de la mise en place des nouveaux outils comme indigo, et de l'appropriation des évolutions réglementaires de 2022. Parallèlement la montée en charge du projet PLEIADE a généré de nombreuses difficultés au cours de cette année, avec pour impact une dégradation des délais de traitement sur des processus comme les feuilles de soins papier, les indemnités journalières et la reconnaissance des risques professionnels.

La DBAM a continué de contribuer aux actions aller vers, de sensibilisation, d'information et d'accompagnement initiées en 2022, notamment auprès des employeurs et des personnes victimes des pesticides. Et bien qu'étant encore insuffisant au regard de la problématique de santé publique du Chlordécone, le nombre de dossiers d'indemnisation déposé devant le fonds d'indemnisation des victimes des pesticides (FIVP) a été multiplié par 3 par rapport à 2022 (soit 27 dossiers en 2023).

a) Les faits marquants

- Des difficultés dans la gestion des flux entrants avec une numérisation en mode dégradé, notamment en avril, octobre, novembre et décembre.
- Echec des négociations nationales, de la nouvelle convention médicale et mise en place du règlement arbitral avec pour impact l'absence de commissions paritaires locales avec les médecins.
- Dégradation des taux de décrochés sur la réponse téléphonique aux professionnels de santé au 36 08 et suspension régulière du service en raison du manque de vacances.
- Renforcement de l'accompagnement des offreurs de soins avec l'arrivée d'un Délégué de l'assurance maladie (DAM) et d'un délégué du numérique en santé (DNS).
- Accueil du Tour de France de la Direction de l'accompagnement des offreurs de soins (DAOS) de la CNAM en présence des représentants des CGSS de la Martinique et de la Guyane.
- Préparation du transfert de la gestion des dossiers relations internationales au pôle de Travail en Réseau (TRAM) de la CPAM de l'Aude.
- Participation au 1^{er} salon des travailleurs indépendants organisé par La CGSS.
- Rattachement des agences d'accueil maladie et de la plateforme de services (PFS), à la DBAM à compter du 03 novembre 2023.

b) Les chiffres clés

■ Les flux entrants

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Nombre de plis réceptionnés	846 832	845 165	845 758	-0,20%	+0,07%
Nombre total de dossiers injectés en GED*	339 654	430 792	457 270	+26,83%	+6,15%
Taux de dossiers GED par rapport au total de plis réceptionnés pour la gestion des bénéficiaires, des prestations en nature et en espèces	40%	51%	54%	+11 points	+3 points

Le nombre de plis réceptionnés pour les demandes de prestations maladie est stable, on relèvera une augmentation de 3 points du taux de dossiers numérisés. GED : Gestion électronique des documents

■ Performance et efficacité du service de base

Le délai de traitement des demandes de C2S s'est amélioré de manière très significative en 2023. Le délai de délivrance de la carte vitale reste au-dessus de l'objectif autour des 21 jours. Dans le cadre des contrôles PUMA la caisse tient ses objectifs en réalisant 99,34% des contrôles requis.

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		
	OBJECTIF 2023	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Délai d'instruction des demandes de C2S au 9 ^{ème} décile en jours (Indicateur CPG)	29 jours	33,3 J	43,0 J	22,8 J	+10 jours	-20,2 jours
Délai moyen de délivrance de la carte Vitale	19 jours	18,9 J	20,2 J	21,25 J	+1,3 jour	-1 jour
Taux de couverture du contrôle PUMA pour les bénéficiaires consommant	95%	Contrôle 2021/2022 débuté en déc. 21	98,37%	99,34%		
(Sept.)	+1,1 point	-1 point				
Délai de remboursement FSE Assurés (9 ^{ème} décile) (Indicateur CPG)	90% en 7 jours	6,8 J	7,7 J	6,6 jours	+1 jour	-1 jour
Délai de traitement des FSP - Scanner - Tous DRG (9 ^{ème} décile) - (Indicateur CPG)	90% en 17 jours	13,8 J	20,5 J	27,7 jours	+7 jours	+7 jours
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AS +AT non Subrogée (Indicateur CPG)	33	39,85	37,27	36,73	-2,58 jours	-0,54 jours
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AT non Subrogée	43	52,49	59,33	63,26	+6,84 jours	+3,93 jours

Frais de santé : Hormis le délai de traitement des FSP - Scanner, les objectifs délais sont atteints en 2023

Revenus de remplacement : Le délai moyen de règlement de la 1^{ère} IJ AS+AT non subrogée diminue (-0,54 jours par rapport à la période précédente) néanmoins l'objectif n'est pas atteint.

c) Les volumes d'activité

■ Frais de santé

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Volume de Flux papier	171 113	164 430	137 840	-8,8%	-16,2%
Taux de numérisation des FSP LAD via Synergie	82,29%	84,75%	82,56%	+3 points	-2 points
Volume de Flux dématérialisés	8 588 054	9 237 642	8 930 053	-1,9%	-3,3%
Taux de télétransmission des frais de santé	98,05%	98,25%	98,48%	+0,1 point	+0,2 point

Le volume des flux dématérialisés diminue pour la deuxième année consécutive en raison des difficultés des processus de numérisation des documents. Dans un contexte de diminution du volume de FSP réceptionné, le taux de télétransmission continue d'augmenter.

■ Les revenus de remplacement

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Nombre de déclarations d'accidents du travail ou de maladie professionnelle	3 947	3 507	3523	-11,15%	+0,5%
Volume de Décomptes IJ (AS+MA)	95 837	123 342	112 034	+28,70%	-9,2%
Volume de Décomptes IJ AT	9 019	8 973	8 558	-0,51%	-4,62%
Pension d'invalidité : Avantages de base	1 803	1 777	1 745	-1,44%	-1,80%
Pension d'invalidité : Allocations supplémentaires	120	108	102	-10,00%	-5,56%

En 2023, on note une hausse de 17,70% du volume de décomptes IJ maladie/maternité et une légère hausse de 0,5% du nombre de déclaration d'accidents du travail et de maladie professionnelle.

Le nombre de pensions d'invalidité versées reste à la baisse.

■ Les cures thermales

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Nombre de cures prises en charge	478	1 115	1 686	+133,3%	+51,2%
Remboursement des frais de transport cures	43 537	179 067	258 832	+311,3%	+44,5%
Nombre de factures d'agence de voyage payées	3 308	3 589	4 152	+8,5%	+15,7%

La reprise des cures thermales se confirme en 2023, après le très net recul lié à la crise sanitaire COVID19. Il en est de même pour les factures remboursées aux agences de voyage. Il est deux fois plus important sur la période 2022 - 2023 comparé à 2021 - 2022.

d) Accompagnement des offreurs de soins

La population des professionnels de santé amorce une baisse. Le département comptait 4033 PS en 2022 contre 3693 en 2023, soit une baisse de 8.4%.

	RÉSULTAT (source M+)			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Nombre de contacts avec les Professionnels de santé	3232	1607	1418	-60,1%	- 11,8%

Le nombre de contact destinés aux PS a diminué avec un taux de satisfaction DAM de 75% et DNS de 71,4%

■ Les établissements de santé

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Nombre de contacts avec les Établissements.	348	314	331	-9,8%	+5,41%
Nombre de sorties PRADO.	104	283	880	+172,1%	+210,95%

Les contacts avec les établissements ont légèrement augmenté avec un taux de couverture atteint pour toutes les campagnes. Après un net recul depuis la crise sanitaire, le nombre d'adhésion PRADO a fortement augmenté grâce à des actions de promotion du dispositif déployées auprès des assurés et des établissements.

■ Campagnes déployées

	RÉSULTAT		ÉVOLUTION
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2022-2023
DAM	17	13	-23,52%
DNS	8	8	0%

Le nombre de campagnes DAM a diminué avec des taux de couverture atteint concernant 5 campagnes sur 11. Le nombre de campagnes reste stable pour les DNS avec un taux de couverture atteint concernant la campagne CPG SEGUR Mon espace Santé (MES).

		RÉSULTAT		ÉVOLUTION
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023 (nov2023)	2022-2023
Nombre DMP Alimentés	Établissements médico-sociaux	5	57	1 040%
	Établissements sanitaires	3 074	29 682	865,58%
	Laboratoire de biologie	59 295	102 426	72,74%
	Professionnels libéraux	4 211	55 017	1 206,51%

L'alimentation du DMP en progression dynamique grâce aux actions de terrain entreprises par l'équipe GRADeS et l'Assurance Maladie auprès des ESMS et des éditeurs.

e) ZOOM sur le numérique

■ Les principaux indicateurs de la transition numérique

		OBJECTIFS 2023	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
			ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
L'usage des télé-services assurés	Taux de demandes de cartes Vitale 2 dématérialisées	83,00%	76,19%	82,17%	84,32%	+6,0 points	+2,0 points
	Taux de déclarations nouveau-né dématérialisés	82,00%	84,91%	83,68%	85,85%	-1,2 point	+2,0 points
	Taux d'attestations de droits dématérialisées	94,00%	87,75%	89,91%	Non suivi en 2022	+2,2 points	-
	Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisés	65,00%	63,06%	66,22 %	70,67%	+3,6 points	+4,45 points
	Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	30,00% (2022)	40,66%	36,11%	Non suivi en 2022	-4,6 points	-
	Taux de Déclarations du Choix de Médecin Traitant (DCMT) dématérialisées	95,00% (2022)	94,40%	94,09%	Non suivi en 2022	-0,3 point	-
L'usage des télé-services employeurs	Taux d'e-DAT	65,00%	74,02%	72,26%	76,39%	-2,0 points	+4,0 points



2- La Direction de la Retraite et des Données Sociales (DRDS)

a) L'organisation des missions : une première année de mise en œuvre

Mise en place en 2021, la nouvelle organisation pose les premiers jalons de la maîtrise progressive des activités de la retraite.



En 2023, la Sous-Direction retraite intervient exclusivement pour l'attribution des droits et la gestion de l'offre de services, sur l'ensemble du département.

600 174 860,28 € de prestations légales versées par rapport à 2022 avec 563 898 234,01 € de versés soit une augmentation de (+ 6,43%).

29 563 prestataires bénéficiaires du minimum contributif (MICO) par rapport aux droits directs contributifs +1,43% par rapport à 2022 (Soit 29 146 prestataires) avec un montant moyen mensuel versé en 2023 de 169,82€ (Champ Outil Retraite).

388 082,37 € de dépense engagée par la CGSS pour la réforme des retraites qui concernait 2 275 bénéficiaires en 2023. Ce montant représente 1,56% des dépenses versées au titre des majorations associées aux droits propres. La réforme des retraites adoptée en 2023 prévoit différentes mesures qui affecteront les conditions "âges de départ" et "niveaux de pension". Ces mesures seront mises en place progressivement entre septembre 2023 et septembre 2024. Parmi les nouvelles mesures, la Majoration Exceptionnelle (MAJEX) est appliquée dès le mois de septembre 2023.

b) Le processus retraite (la liquidation des droits et avantages non contributifs) dans l'outil Retraite

■ Bilan de l'année 2023

	Droits Propres (DP)			Droits Dérivés (DD)			Allocation de solidarité aux Personnes Agées (ASPA)			Révisions de Service (RS)			Révisions de Droits (RD)		
	2022	2023	EVOLUTION (%)	2022	2023	EVOLUTION (%)	2022	2023	EVOLUTION (%)	2022	2023	EVOLUTION (%)	2022	2023	EVOLUTION (%)
Entrées	6 873	7 175	4,39%	1 039	994	-4,33%	2 777	2 830	1,91%	1 596	1 922	20,43%	1 262	950	-24,72%
Sorties	5 982	5 665	-5,30%	982	856	-12,83%	2 673	2 858	6,92%	1 950	1 776	-8,92%	1 182	1 069	-9,56%
Attributions	4 088	3 855	-5,70%	809	687	-15,08%	1 386	1 581	14,07%						
Stocks au 31/12/23	1 949	3 386	73,73%	299	405	35,45%	1 084	942	-13,10%	226	254	12,39%	340	215	-36,76%

Bilan chiffré issu des requêtes BI

c) La consolidation et le développement des partenariats pour accompagner le passage à la retraite, aller vers les plus fragiles et lutter contre le non recours aux droits

En 2023, les actions ont été poursuivies avec les partenaires institutionnels : pôle emploi Agirc Arrco, Caf. Dans le cadre du non recours aux droits de nouvelles collaborations sont nées avec l'appui des CCAS. Lors de la tournée des communes nous avons rencontré les acteurs de terrain notamment les associations qui côtoient quotidiennement les assurés les plus fragiles, qui contribuent à leur relayer les informations et à les accompagner dans cette transition vers la retraite.

■ Le partenariat Agirc Arrco : des conseillers mobilisés pour apporter des réponses personnalisées aux actifs

" La semaine des Rendez-vous de la retraite est un temps fort, plébiscité par nos concitoyens, qui réenchante les services de proximité. Accueillir, conseiller, renseigner, rassurer : c'est le cœur de métier des équipes de l'Assurance retraite ! "

La semaine des Rendez-vous de la retraite est un événementiel plébiscité par nos concitoyens parce que les actifs souhaitent aujourd'hui pouvoir accéder facilement à l'ensemble de leurs droits retraite, base et complémentaire. En 2023, cet événement a invité les actifs de plus de 50 ans à faire le point sur leur situation personnelle au sein de nos différents points d'accueil physique et aussi par téléphone. Ce format mixte offre davantage de souplesse dans la prise de rendez-vous et permet de rendre l'événement accessible au plus grand nombre. Durant cette période de mise en œuvre l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco agissent ensemble pour leur simplifier la vie et promouvoir les services en ligne mis à disposition gratuitement pour une bonne visibilité de la carrière et aider à la prise de décision quant au passage à la retraite.

522 rendez-vous personnalisés ont été réalisés en 2023.

■ *Le partenariat avec le Pôle Emploi*

Le partenariat mis en œuvre depuis 2 ans vise à accompagner les demandeurs d'emploi pour un passage à la retraite en évitant toute rupture de ressources. De manière opérationnelle ont été mis en place des ateliers collectifs co-animés par le pôle emploi et les services de la retraite avec un double objectif :

- Accompagner les demandeurs d'emploi de 59 ans et plus à préparer leur départ à la retraite
- Permettre aux demandeurs d'emploi d'identifier les bénéfices d'une reprise d'emploi pour leur future retraite

31 ateliers réalisés en présentiel

15 ateliers pour les 55 et 58 ans

15 ateliers pour les 59 ans et plus

1 atelier pour les 67 ans

1 110 bénéficiaires

66 rendez-vous individuels

■ *Le partenariat avec la Caf : des conseillers mobilisés en opération « Aller Vers »*

Dans le cadre de son partenariat avec la Caf, la CGSS a entamé une tournée des communes afin d'aller vers les assurés dont les dossiers sont en attente de pièces justificatives pour la liquidation de leur droit à retraite.

26 communes ont été visitées, du 26 janvier au 30 novembre 2023

7 agents de la direction retraite mobilisés et 1 conseillère technique de l'action sociale vieillesse.

1137 assurés ont été reçus. La ville de Pointe à Pitre a vu le plus grand nombre d'assurés se déplacer avec 120 visites suivie par le Moule 79 et Saint-François 63.

26 situations de non recours détectés

180 responsables d'associations et de CCASS participant aux réunions d'informations collectives qui leur étaient dédiées

■ *Le partenariat avec les entreprises*

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre des activités relevant de la fonction conseil en entreprises. L'offre de services proposée aux employeurs, gratuite et personnalisée a pour objectifs d'informer, de conseiller l'entreprise et les salariés sur les dispositifs légaux relatifs à la gestion de la carrière et des droits et de promouvoir l'usage des télé services.

22 conventions signées

484 entretiens information Retraite (EIR) réalisés

33 réunions collectives dédiées aux salariés et RH



d) Une nouvelle politique de lutte contre le non-recours aux droits

Exercer une mission de service public, c'est aussi veiller à ce que chacun bénéficie des prestations auxquelles il a droit. Dans cet esprit, la COG de la branche retraite formalise une politique très structurante de lutte contre le non-recours pour les années à venir. Elle poursuit deux objectifs :

- Détecter et accompagner les personnes en situation de non-recours involontaire
- Agir préventivement pour limiter le nombre de cas.

La démarche RADAR a été déployée en 2023. Particulièrement ambitieuse, elle a concerné l'allocation de solidarité aux personnes âgées. 40 attributions de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées sur 205 assurés potentiels non-recourants.

e) Le digital au service des assurés

La digitalisation a démontré sa capacité à simplifier et à accélérer les démarches. Pour autant, des actions proactives d'accueil doivent être mises en place consistant à aller au-devant des personnes dont la situation socio-économique ou la nature du dossier nécessite un appui humain.

85 844 espaces personnels créés au 31.12.2023 dont 49 % par des retraités (soit 41 776). En 2022, 76 080 espaces créés soit une évolution au niveau des créations de +12,83%

4 012 déclarations de retraite personnelle en ligne (DRL), soit 57,88% (3 572 DRL en 2022).

432 déclarations de pensions de réversion déposées en ligne, soit 43,46% des demandes reçues (En 2022, 357 demandes en ligne).

15 384 connexions pour les services en ligne.

Le Top 3 des services en ligne utilisés en 2023 :

- Suivre ma demande en cours
- Consulter mes 3 derniers paiements
- Estimer le montant de ma retraite (M@rel)



f) Attribuer les droits et rendre un service de qualité

La CGSS réaffirme son ambition d'amélioration du service rendu tant en matière de délais de traitement que de qualité de traitement quel que soit le droit concerné (droits personnels, droits dérivés, Aspa). 2023 a été une année de forte mobilisation des équipes pour rendre un meilleur service à nos assurés en terme de délais de traitement et aussi maintenir la qualité de la liquidation des droits. Outre l'augmentation du volume des entrées (+ 4,39% par rapport à 2022), la transformation du processus de traitement des droits avec la bascule SYRCA a été le fait marquant au niveau de la production compte tenu des impacts sur le niveau de stocks en fin d'année,

137,5 jours de délai de traitement des demandes de droit propre (contre 70,13j en 2022)

- Indicateur Qualité de la Production Retraite (IQPR) global cumulé toutes instructions : **82,14%**
- Indicateur Qualité Production Retraite Dernière Instruction (IQPR DI) cumulé - Toutes instructions : **89,29%**
- Taux d'incidence financière (TIF) global cumulé Toutes instructions : **3,394%**
- Indicateur Qualité de la Liquidation (IQL) : **92,96%**

75,6%, de retraités satisfaits des services offerts (soit 16,4 points de moins qu'en 2022 avec 92% de niveau de satisfaction).

84,84% des réclamations traitées dans les délais (soit une perte de 11,29 points par rapport à 2022 avec 96,13%).

57,57% de courriels traités dans les 2 jours (- 25 points par rapport à 2022 avec un taux de 82,54%).

72,55% des appels reçus traités (40 799 appels) = (- 17 points par rapport à 2022 avec 89,56%).

g) Anticiper le traitement des carrières en amont du dépôt de la demande de droit

La nouvelle stratégie nationale du processus carrière a pour finalité de faciliter le traitement de la demande de retraite et réduire le délai d'instruction en veillant en amont à fiabiliser la carrière des assurés tout au long de la vie active. De façon opérationnelle elle nécessite de proposer aux assurés une offre de services adaptée à sa situation et à son profil pour qu'il soit un acteur dans la fiabilisation de sa carrière.

En complément des actions qui seront menées auprès de publics cibles, le service de co-production déployé en septembre 2023 « compléter ma carrière et déclarer mes enfants » accessible depuis l'espace de l'assuré devra faire l'objet d'une communication grand public pour favoriser son utilisation.

3 901 demandes de régularisations de carrière reçues (hors co prod).

2 070 carrières régularisées.

664 déclarations de carrière Coprod reçues (à traiter lors du déploiement de la fiabilisation).

■ Nos objectifs contractualisés avec la Cnav

En 2023, la branche retraite a posé l'ambition de piloter au flux et d'anticiper le traitement des carrières qui est le levier majeur pour faire évoluer le modèle de production. Les objectifs contractualisés en 2023 traduisent cette volonté qui sera par ailleurs confirmée par les principes de la nouvelle COG 2023 – 2027. Cinq indicateurs socles communs à toutes les caisses ont été fixés et trois indicateurs au choix de l'organisme.

Les indicateurs socles

	Cibles à atteindre au 31/12/2023	Résultats
1. Augmentation des sorties droits propres	6 966	5 665
2. Anticipation du passage à la retraite et qualité des carrières - Liste DSPR sur le Service Militaire et AVPF - RDC assurés chômeurs en 2021 génération 1962/1963	100%	100%
3. Résorption du stock des droits propres payés après l'échéance	600	1 759
4. Réduction des droits dérivés en stock	280	405
5. Réduction des avantages non contributifs en stock	1 000	942

Les indicateurs choisis par la CGSS

	Cibles à atteindre	Résultats
Stock de révision de droit suite à liq pro de plus de 365 jours	23	18
Révision GDR ASPA	60%	97%
Augmentation des sorties Rolex	300	120

h) La gestion du contentieux suite aux décisions notifiées aux assurés

Toute décision prise par la caisse peut faire l'objet d'un recours en droit devant la Commission de Recours Amiable ou devant les tribunaux. Les sommes versées indûment peuvent faire l'objet d'un recouvrement ou d'une remise de dette

14 contestations reçues

8 contestations non soumises à la CRA réglées par l'envoi de la lettre explicative

6 dossiers recours en droit présentés en commission

175 demandes de remise de dette examinées

8 recours en droit devant les tribunaux

6 décisions rendues : 5 favorables, 1 défavorable



3 - La Direction de l'Accompagnement et de la Prévention (DAP)

2023, une année de transition pour préparer avec nos parties prenantes les projets, les programmes de prévention et réviser la politique d'actions sanitaires et sociales en faveur de nos différents publics. Une année de transition qui engage une nouvelle période conventionnelle 2024-2027 en lien avec les négociations des Conventions d'Objectifs et de Gestion de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Retraite, du Recouvrement et de la Mutualité Sociale Agricole. Seule la Convention d'Objectifs et de Gestion des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles n'a pas été signée en fin 2023. Aussi, la Direction Accompagnement et Prévention tenant compte de ces nouvelles orientations a travaillé avec une dimension transversale à :

- L'élaboration d'un projet de développement social du territoire avec ses parties prenantes : membres du Comité d'Action Sanitaire et Sociale, les collaborateurs de la DAP tenant compte de leur expertise terrain, les autres branches de la CGSS et les principaux partenaires pour intégrer les nouvelles orientations.
- Au renforcement des opérations « ALLER VERS » avec des animations de proximité avec l'appui des collectivités, des partenaires et en mettant l'accent sur sa présence à Saint-Martin et à Marie-Galante. Notre investissement est à souligner dans la préparation et notre présence sur des événements tels que les assises du bien vieillir (Septembre) ou encore le salon des Travailleurs Indépendants (Novembre).
- Cette année 2023 est marquée par l'arrivée et la montée en charge de nouveaux acteurs en santé sur notre territoire :
 - Notre propre Centre d'Examens de Santé (CES) inauguré en mars par le Préfet de Région, le Président et le Directeur de la CGSS (Mars).
 - Le Centre Régional de Consultations de Pathologies Professionnelles et Environnementales (CRPPE) a vu le jour au Centre Hospitalier et Universitaire de Pointe à Pitre.

Sur le plan interne, une valorisation du travail de l'ensemble des collaborateurs de la DAP est à souligner à travers des résultats satisfaisants sur le taux de présence et de satisfaction du public ayant participé à nos actions de sensibilisation, de formation et également au regard du taux de consommation des différents dispositifs d'accompagnement financier (assurés/retraités/Travailleurs Indépendants/ Employeurs/ Exploitants agricoles).

■ L'organisation de la DAP





a) Le service Prévention des Risques Professionnels

■ *Les Temps Forts*

- Enseignement de la Santé Sécurité au Travail (ESST)
- Intégration du volet santé sécurité au travail dans la maquette pédagogique 2023 des filières ingénieur.
- Déploiement d'un dispositif de formation « Tutoprev » dans les lycées professionnels avec l'appui de la Rectrice et du Directeur CGSS. Partenariat Éducation Nationale avec la réalisation de nombreux projets tels que le concours vidéo régional, le site internet ESST et le jeu QuidRisques.
- Formation aux Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM) : Les préventeurs ont suivi une formation aux Premiers Secours en Santé Mentale ainsi que des salariés volontaires d'entreprises. L'objectif de cette formation est de développer la capacité à fournir un soutien initial aux personnes qui subissent un début de troubles de santé mentale grâce à l'acquisition de connaissance sur les types de crises et le développement de compétences relationnelles.
- Formation sur la nutrition et la santé physique des exploitants agricoles : Une expérimentation lancée à destination des exploitants agricoles pour une approche globale en santé portant sur les conseils et la mise en pratique d'un volet activité physique et des bienfaits d'une alimentation équilibrée animés par des spécialistes. Les résultats de cette expérimentation sont satisfaisants pour les 13 participants.
- Escape game de sensibilisation au risque chimique « S'cape risk » : Le 28 mars 2023, une formation destinée à sensibiliser les personnes qui travaillent au contact des produits chimiques a été organisée via un « escape game ». 14 salariés ont pu obtenir de façon ludique, des informations sur la dangerosité des produits qu'ils manipulent dans le cadre de leurs activités.
- Création du jeu de cartes « 10 questions pour comprendre et prévenir les Risques PsychoSociaux (RPS) : A l'initiative du contrôleur de sécurité intervenant sur la prévention des RPS, un jeu de types « les incollables » a été créé pour aborder la prévention des RPS de manière ludique.
- Préparation et co-animation des semaines de l'OPPBT* en Guadeloupe : Deux semaines d'intervention et de visites de chantiers avec les experts de l'OPPBT pour sensibiliser l'ensemble des acteurs de la filière : Maître d'ouvrage, Maître d'œuvre, Coordonnateurs, entreprises, agences d'emploi...

*OPPBT : Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics

b) Le Service Action Sanitaire et Sociale Maladie

■ Les Temps Forts

- Le Comité d'Action Sanitaire et Sociale a été impliqué depuis le mois de mars 2023 à la réalisation d'un projet de développement social du territoire pour établir une projection sur les 4 prochaines années. Ce projet pose l'état des lieux démographiques, les problématiques de santé, l'organisation de l'exercice coordonné des soins, les particularités des doubles insularités et du statut différent de Saint Martin, les partenaires à mobiliser. L'objectif est d'établir les actions à conduire par thématique (approche populationnelle, approche territoriale...).
- La visite des responsables de la Cnam (avril 2023) en charge des services sociaux/Action Sanitaire et Sociale Maladie) et de la Cnav (Octobre 2023) en charge de l'Action Sociale Retraite pour rencontrer les équipes, les partenaires et approcher la réalité du territoire : population vieillissante, maladies chroniques et invalidantes, réseaux de partenaires associatifs conventionnés – relais de notre politique sanitaire et sociale- avec lesquels nous pouvons être au plus près du terrain et répondre ainsi aux besoins.
- L'organisation des opérations « Aller Vers » notre public qui se sont poursuivies sur l'année 2023, avec la Branche Retraite/la Caf, dans les communes pour présenter l'offre de service de l'Action sociale Retraite et du Centre d'Examens de Santé.
- La signature des Conventions Territoriales Globales s'est poursuivie avec une première réunion des référents communaux le 31 octobre 2023. Nous établirons collectivement le programme des actions à mener en matière d'accès aux droits et d'animation de la vie sociale.

c) Le Service Social : un service spécialisé en santé

■ Les Temps Forts

- "Se projeter sur l'organisation avec l'évolution des missions du service social" : Le séminaire a réuni l'ensemble de l'équipe pour travailler aux projections d'organisation tenant compte des mouvements du personnel, l'optimisation du service rendu aux assurés, la qualité de vie au travail des collaborateurs et le recentrage des activités du service social autour de deux missions : "Sécuriser les parcours en santé" et "Prévenir la Désinsertion Professionnelle (PDP)"
- Évolution de la gestion de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle : modèle de convergence : Suite aux enjeux de la loi du 02 août 2021 sur la mission « Prévention de la Désinsertion Professionnelle », la cellule de PDP de la CGSS s'est réunie 3 fois dans l'année, afin d'effectuer le bilan de l'année 2022 et entériner la fin de la cellules PDP pour laisser place à la coordination des acteurs aboutissant à la mise en place d'une cellule PDP dans chacun des deux Services de Prévention Santé au Travail (SPST).
- Le dispositif FIVP (Fonds d'Indemnisation des Victimes des Pesticides) : Dans l'attente de l'installation en Guadeloupe, de l'association phyto-victimes, le service social a participé activement sur la période 2022 – 2023, à l'accompagnement de 38 assurés signalés dans leurs démarches d'indemnisation, en étroite collaboration avec les différentes branches métier (Assurance Maladie, Mutualité Sociale Agricole et Direction de la Retraite) et également des médecins traitants concernés.
- La coordination des Travailleurs Sociaux en cas de catastrophes naturelles : Les responsables des services sociaux de la CGSS, de la Caf, de l'Union des CCAS, et du Conseil Départemental, ont défini un process d'interventions sociales d'urgence suite à une catastrophe majeure à l'aide d'un formulaire unique de déclaration de sinistre et l'annuaire des acteurs membres du comité.
- La représentativité du service social dans les instances en lien avec les personnes en situation d'handicap : Le service social représente la CGSS au sein de la Maison Départementale des Personnes en situation d'Handicap (MDPH) pour l'attribution du Fonds de Compensation du Handicap (FDC) et au titre de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).
- Au titre du Plan Régional d'Insertion des Travailleurs en situation d'Handicap (PRITH), le service social prend une part active aux réunions du COPIL PRITH et était présent au salon « CAP vers l'Emploi » et au « Ti kozé » de sensibilisation des proches aidants.

d) Le Service Action Sanitaire et Sociale des Travailleurs Indépendants

Le Fonds Catastrophes et Intempéries a été actionné et a permis d'aider 12 Travailleurs Indépendants ayant subi des dégâts suite au passage de la tempête Philippe.

Les aides en actions sociales ont été présentées aux Travailleurs Indépendants lors de plusieurs opérations « aller vers » et lors du salon des TI qui s'est tenu le 14 novembre 2023.

e) Le Service Action Sociale Retraite

- Conférence des financeurs : De nombreuses Synergies DAP/ DRDS dans le cadre de la promotion du bien vieillir : Le caractère transversal des missions de la Direction de la Retraite et des Données Sociales et de la Direction Accompagnement et Prévention justifie le développement d'une synergie entre l'Action Sociale Vieillesse et l'Offre de Services de la Direction de la Retraite et des Données Sociales. Cette synergie répond aux enjeux de la COG 2018/2022 de la Cnav en proposant une offre de service globale afin de mieux répondre aux besoins des assurés.

Dans ce contexte, sont instaurées des actions communes entre la Fonction Conseil en Entreprise et la promotion du Bien Vieillir pour :

- Favoriser une meilleure préparation à la retraite des assurés actifs ;
- Prévenir les effets du vieillissement ;
- Anticiper les besoins aux moments clés de la vie de l'assuré et/ou pour lutter contre le non-recours.

43 représentations, réunissant :

674 personnes ont eu lieu en 2023, notamment à Marie-Galante et dans les communes de Saint-François, Gosier, Port-Louis et Morne-à-L'eau.

- Parcours Prévention Séniors :

124 ateliers sur les thématiques Bien vieillir, Nutrition, Bien chez soi et Equilibre ont été organisés en 2023 sur tout le territoire dans le cadre de l'appel à projet PARCOURS PRÉVENTION SENIORS lancé l'année précédente.

92% des 1207 participants étaient satisfaits.



f) Le pôle santé publique

Le pôle santé publique de la DAP a pour mission de promouvoir les actions de prévention afin de pallier à survenance de certaines maladies. C'est essentiellement le rôle du service Éducation Pour la Santé (EPLS). Ce pôle est également en charge de la réduction des inégalités en santé notamment avec le Centre d'Examens de Santé qui réalise des Examens de Prévention en Santé pour les personnes en situation de précarité.

En 2023, le service EPLS a mis en œuvre de nombreuses actions dans le but d'accompagner, informer, sensibiliser et orienter les assurés sur les dispositifs de prévention. Nos actions visant à réduire les inégalités sociales de santé, à encourager les comportements favorables à la santé et à rendre les assurés acteurs de leur propre santé ont été déployées dans une logique « d'aller-vers » les publics les plus fragiles et/ou éloignés du système de santé, avec une volonté affirmée de s'inscrire dans la charte Romain Jacob. Nos multiples relations partenariales se sont renforcées, en interne comme en externe, avec les acteurs de terrain (milieu associatif, professionnels de santé, etc.) ainsi que les institutions œuvrant sur le territoire.

■ Les Temps Forts

7 ateliers de Prévention des cancers visant à augmenter la participation aux dépistages des cancers du sein, colorectal et du col de l'utérus des publics cibles et permettant la compréhension des informations sur l'intérêt du dépistage de ces cancers et l'identification des différents acteurs du dépistage organisé sur le territoire ont été animés par le service EPLS avec la participation du Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers (CRCDC), du Médecin du CES, de la Ligue Contre le Cancer et de l' Association Amazones Guadeloupe.

297 participants et une première à Marie-Galante et au sein des centres l'Association Guadeloupéenne pour l'Insertion Professionnelle et Sociale des Adultes et Handicapés (AGIPSAH).

1 atelier culinaire de Prévention du diabète visant à promouvoir l'accompagnement des malades chroniques de l'Assurance Maladie « Sophia », et contribuant à améliorer la santé des personnes

éligibles et limiter les risques de complications liées au diabète. Atelier réalisé avec la collaboration d'une nutritionniste, de l'infirmière de la DRSM et l'Association des Diabétiques de Guadeloupe.

28 participants

2 formations (1 en Guadeloupe et 1 à Saint-Martin) en santé mentale « Premiers Secours en Santé Mentale » à destination de bénévoles/professionnels impliqués auprès de jeunes visant à améliorer la connaissance et le repérage des troubles psychiques pour ce public ainsi que l'orientation et la prise en charge précoce.

29 participants

48 classes auprès de 17 écoles visitées et dépistées dans le cadre du programme de l'Assurance Maladie « M'T Dents », des actions d'accompagnement et de suivi personnalisé ciblées spécifiquement sur les enfants des classes de CP en zones défavorisées dont les taux de recours au chirurgien-dentiste sont plus faibles que la moyenne nationale ont été déployées avec la collaboration du Comité d'Hygiène Bucco-Dentaire de la Guadeloupe.

339 élèves

6 ateliers dans le cadre du Moi(s) Sans Tabac, défi national ont été proposés aux fumeurs au mois de novembre afin de les inciter à arrêter ou à réduire leur consommation de tabac. Les objectifs opérationnels étaient d'informer invités sur les risques liés au tabac, de faire de l'assuré le principal acteur de sa santé, de sensibiliser le fumeur sur le défi Mois Sans Tabac et l'inviter à le relever, recruter les fumeurs désirant s'engager dans une tentative d'arrêt ou de réduction du tabac et proposer un accompagnement par des professionnels de santé.

43 participants

4 ateliers tournants de 2 heures se sont tenus dans les 3 lycées du nord Grand-Terre afin de développer et promouvoir l'éducation à la sexualité auprès des jeunes à travers l'information et la sensibilisation des jeunes dans le domaine de la santé sexuelle. Ils ont été sensibilisés sur l'importance d'être acteurs de leur santé.

364 lycéens participants.

g) L'appui au pilotage et La communication

■ Les Temps Forts

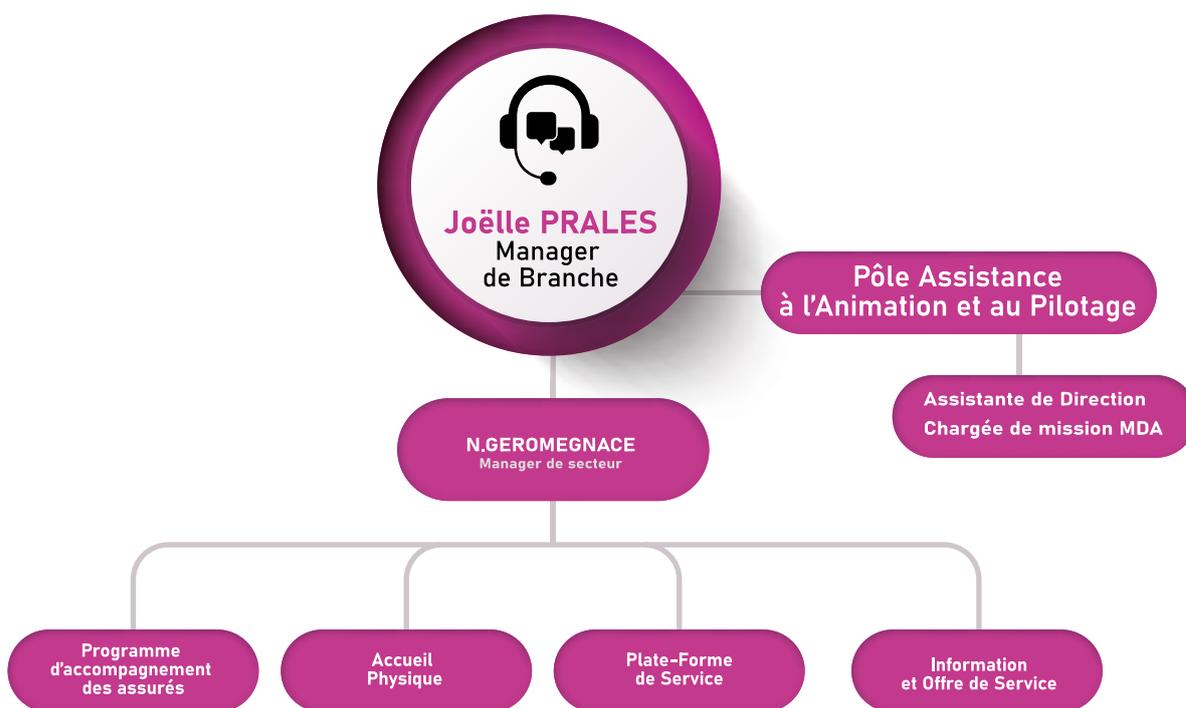
- La revue de performance : Le 6 Juin 2023 s'est tenu la 1^{ère} revue de performance de la DAP avec l'ensemble des managers de la DAP ainsi que les cellules d'appui DAP et centralisées. Les objectifs de cette revue étaient d'évaluer la performance de nos activités, d'identifier les forces et faiblesses liées à la non atteinte des objectifs et de proposer un plan d'action.
- Accompagnement Maitrise de l'Activité (MDA) : les travaux sur la maitrise des activités se sont poursuivis avec notamment les visites de M. Jean DUMAS durant les mois de juin et octobre 2023. Les séances de travail ont été axées sur la mise à jour de GRH en lien avec l'organigramme, la cartographie des activités OSCARR, la création des unités d'œuvre pour l'harmonisation des pratiques dans chaque entité, l'augmentation du taux de saisie OSCARR (pour les agents sans saisie), la formation des managers pour piloter/superviser depuis OSCARR (entrées/ soldes / productivité) et enfin, l'obtention des données chiffrées pour les dialogues de gestion et la note de conjoncture.
- Les 31 Tips avant 2024 : « Les 31 Tips avant 2024 » de la DAP étaient une façon de prodiguer des conseils (TIPS) à destination des assurés dans leur globalité. Il s'agissait de présenter nos différents services, diffuser des messages de prévention (liés à l'activité professionnelle, la santé, le bien vieillir, ...) chaque jour, et aussi de marquer une date clé dans le calendrier (journée internationale, mondiale...) ou donner une astuce bien être (faites du sport, une recette healthy...). Ces messages proposés tous les jours du mois de décembre 2023 via nos réseaux sociaux (1 jour, 1 thème) ou sur WhatsApp devaient être une source de motivation pour se fixer de bonnes résolutions pour l'année 2024. Pour réaliser ce projet, nous avons sollicité l'ensemble des services de la DAP afin de recueillir les informations et connaître les thématiques qu'ils souhaitaient mettre en avant dans le but de faire connaître l'offre de service de la DAP mais aussi de sensibiliser les employeurs, les salariés et les publics que nous rencontrons.

■ Données des réseaux sociaux

	Nombre de Followers	5774
	Nombre de Posts	694
	Nombre de visuels	573
	Nombre d'interactions	2900

4- La Direction des Accueils et de la Relation avec les Usagers (DARU)

Pour rappel, la DARU (Direction des Accueils et de la Relation avec les Usagers) est en charge de la gestion de la ligne du public pour la branche maladie et assure aussi la coordination interbranche de la Relation Client. En 2023, les différents services de la DARU en synergie avec la SDBAM se sont impliqués pour consolider la stratégie multicanal initiée depuis des années afin de répondre au mieux aux attentes des différents publics et améliorer la qualité et l'efficacité du service client. Cette dynamique engagée a été perturbée suite à un mouvement social initié en février 2023 sur la ligne d'accueil. Durant toute la période des négociations, soit environ six mois, il convenait de maintenir en condition opérationnelle l'accueil des usagers et de sursoir à toute mise en place d'amélioration de l'activité quotidienne. Suite à ce conflit, la nouvelle politique Relation Client souhaitée par la Direction, en application des orientations du Conseil d'administration, a conduit ainsi au rattachement à compter du 3 novembre 2024 des accueils physiques, de la plate-forme de Service et du chargé de mission à la Direction Assurance Maladie afin de renforcer la synergie entre le Front et le Back office. Un séminaire avec les collaborateurs concernés s'est tenu le 17 novembre 2024 pour faire la passation entre la DARU et la SDBAM.



Avec la montée en puissance du numérique, le compte Ameli reste toujours le canal de contact privilégié de l'assuré favorisant ainsi l'augmentation des démarches en ligne. Nous recensons au 31/12/2023, 242145 comptes actifs soit 15641 adhérents de plus par rapport à 2022. La lutte contre le renoncement aux droits, aux soins et à la santé des publics fragiles constitue une priorité forte pour notre organisme. La Mission Accompagnement Santé s'est professionnalisée grâce à la montée en compétence des Conseillers Accompagnement Santé et au renforcement des partenariats afin d'accompagner les assurés vulnérables et réduire les inégalités sociales et territoriales de santé.

a) La stratégie multicanal au cœur de la Relation Client

En 2023, la montée en charge du canal RDV téléphonique avec l'ouverture de la prise de RDV téléphonique sur le compte AMELI s'est poursuivie dans l'optique d'une gestion orientée vers l'offre de service en ligne. Il s'agissait aussi d'améliorer la prise en charge des assurés par l'acquisition de la posture et du discours client sur le canal RDV téléphonique, l'intensification des écoutes correctives, la gestion de bout en bout des demandes pour certaines prestations.

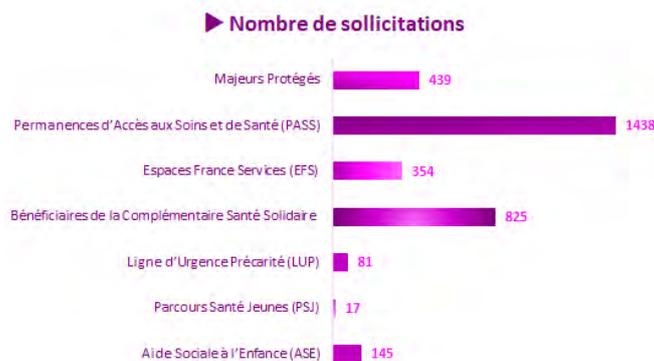
Au niveau de la PFS, suite à la mobilité du manager, un nouveau responsable a été nommé le 01 février 2023. De nouveaux outils ont été déployés : MEDIABOT ; nouvelle architecture du langage naturel dans ODIGO, évolution de MEDIALOG (fonctionnalités, ergonomie).

Le projet d'implantation de la PFS à GOPAL a été lancé. La CGSS a fait appel à un ergonome afin d'accompagner les équipes dans l'expression des besoins d'implantation. Par ailleurs, différentes actions ont été mises en œuvre afin d'améliorer la collaboration entre le Front Office (accueil, PFS) et les services de production :

- Formation des collaborateurs (accueil, PFS) au nouvel outil INDIGO pour le traitement des demandes de C2S en middle office
- Entraide pour la gestion des affaires MEDIALOG+ (changement d'adresse) et pour le traitement des dossiers cure/invalidité
- Routines entre les services pour échanger sur les bonnes pratiques
- Développement des échanges avec les services de production (pôle GBEN, service RPS, médiation, service social) afin de partager les bonnes pratiques.

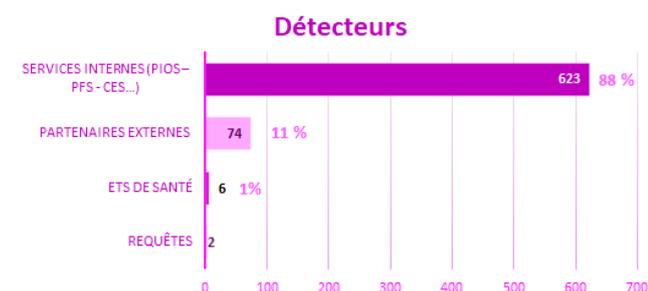
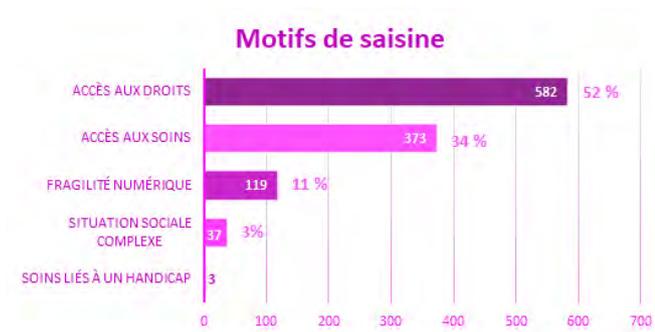
b) Montée en puissance de la Mission Accompagnement Santé (MAS) pour l'accompagnement des publics fragiles

Le temps fort pour la MAS a été la mise à disposition du nouvel outil BALI (Base des Accompagnements en Ligne) en remplacement de l'outil OGEPLANIR pour le suivi et la gestion des accompagnements (droits, soins, numérique) des assurés en fragilité. Cet outil plus ergonomique permet un pilotage fiable des activités et d'en mesurer leur efficacité. La MAS a pris en charge 730 accompagnements (363 saisines clôturées avec les soins réalisés, 367 clôturées sans soins réalisés) ; soit un taux de réussite de 50%. Compte-tenu du fort taux de précarité dans le département, de nombreuses associations et organismes publics contactent la MAS pour l'accès aux droits et aux soins des usagers qu'ils accompagnent. En 2023, 2931 sollicitations ont été traitées pour les partenaires.

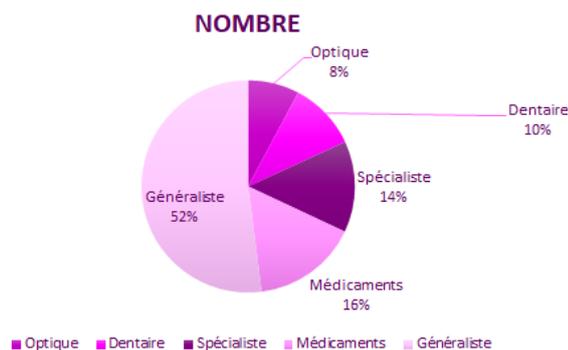


Par ailleurs, la MAS a apporté sa contribution au dispositif « Zéro patient en ALD sans Médecin Traitant » en réalisant des appels sortants vers les assurés concernés pour faire un diagnostic et accompagner l'assuré dans l'adhésion à un médecin ; 137 assurés ont été contactés suite aux 297 appels passés.

■ Activités MAS



*En interne, les plus grands pourvoyeurs de saisine sont :
 PIOS Démarche "Aller Vers" numérique : 380
 PAA Démarche "Aller Vers" à partir de requête : 132
 CES : 146
 PFS : 129 DAP Service social : 24*



Les usagers renoncent principalement aux consultations de généraliste et l'achat de médicaments.



Les principales causes de renoncement aux soins restent liées à un problème d'accès aux droits (57 %) et de difficultés financières pour faire l'avance des frais (22%)

e) Partenariat avec les Espaces France Service (EFS)

31 Espaces France Service recensés au niveau du département (27 structures fixes et 4 bus itinérants). En tant que partenaire, FS a assuré la formation de 30 conseillers numériques des EFS formés par la CGSS et à participer à diverses actions de terrain dans le cadre de démarche « Aller Vers » les usagers pour solutionner des difficultés d'accès aux droits et/ou d'usage des offres de service en ligne :

- Participation aux journées portes ouvertes dans 5 EFS
- Participation à la caravane des droits au Gosier
- Rencontre avec les assurés de l'EFS de Basse-Terre
- Animation de 4 ateliers numériques au sein des EFS

Suite à visite dans les EFS :

283 assurés ont été pris en charge pour l'accompagnement numérique

354 sollicitations traitées pour l'accès aux droits.

Des permanences d'accueil maladie ont été mises en place à l'EFS de Saint-François à compter du 20/09/2023. Dans ce cadre :

408 assurés ont été reçus (299 en tout venant ; 109 en RDV) au cours des 21 permanences réalisées.

Suite à un Appel à Manifestation de la préfecture, la CGSS est porteur d'un projet de Bus France Service à Marie-Galante. Un marché a été notifié pour l'acquisition et l'aménagement d'un bus qui a été réceptionné par le prestataire en décembre 2023 pour réaliser l'aménagement. Le bus a été labellisé en juin 2023 et sera mis en exploitation en 2024.

d) Une stratégie marketing fructueuse portée par le Pôle Information et Offres de Service (PIOS)

Le projet national « stratégie santé jeunes » visant à faire de ces assurés de véritables acteurs de leur santé était la priorité de cette année. Il était primordial de rechercher dans l'éco-système les partenaires locaux (université, CROUSS, lycée, PJJ, ..) afin de les sensibiliser sur ce dispositif. Tout au long de l'année, on observe une présence plus marquée du PIOS au sein des lycées, des Etablissements de l'enseignement supérieur ou dans le cadre de journée d'orientation. A noter également la poursuite de la démarche « aller vers » les jeunes de 18 à 25 ans pour les sensibiliser aux bons réflexes et les accompagner à l'usage du compte AMELI.

Dans le cadre d'un travail collaboratif avec l'action sociale qui a financé une association, le service a pu intensifier la promotion sur le compte Ameli en participant à une vingtaine d'ateliers numériques dédiés aux seniors. Au 4^{ème} trimestre 2024, la segmentation assurés a été déployée permettant ainsi d'avoir une meilleure connaissance de nos publics et identifier leurs nouveaux besoins afin d'améliorer nos offres de services

Nos actions vers les jeunes en 2023 :

10 interventions à l'extérieur.

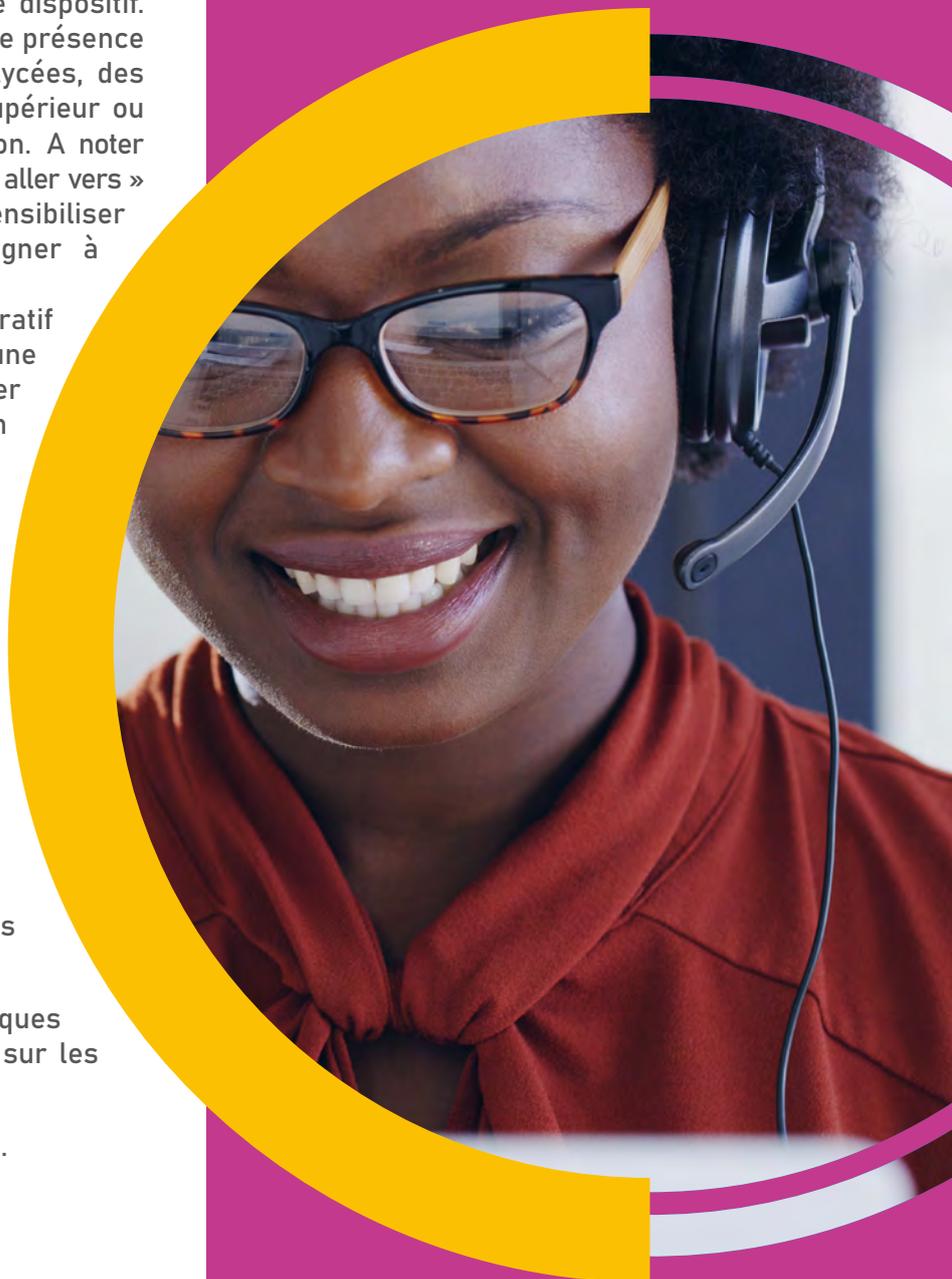
989 jeunes contactés (dont 167 appels aboutis).

526 accompagnements numériques réalisés. Interventions dans 5 lycées sur les bons réflexes en ligne.

17 réunions, formations et webinaires.

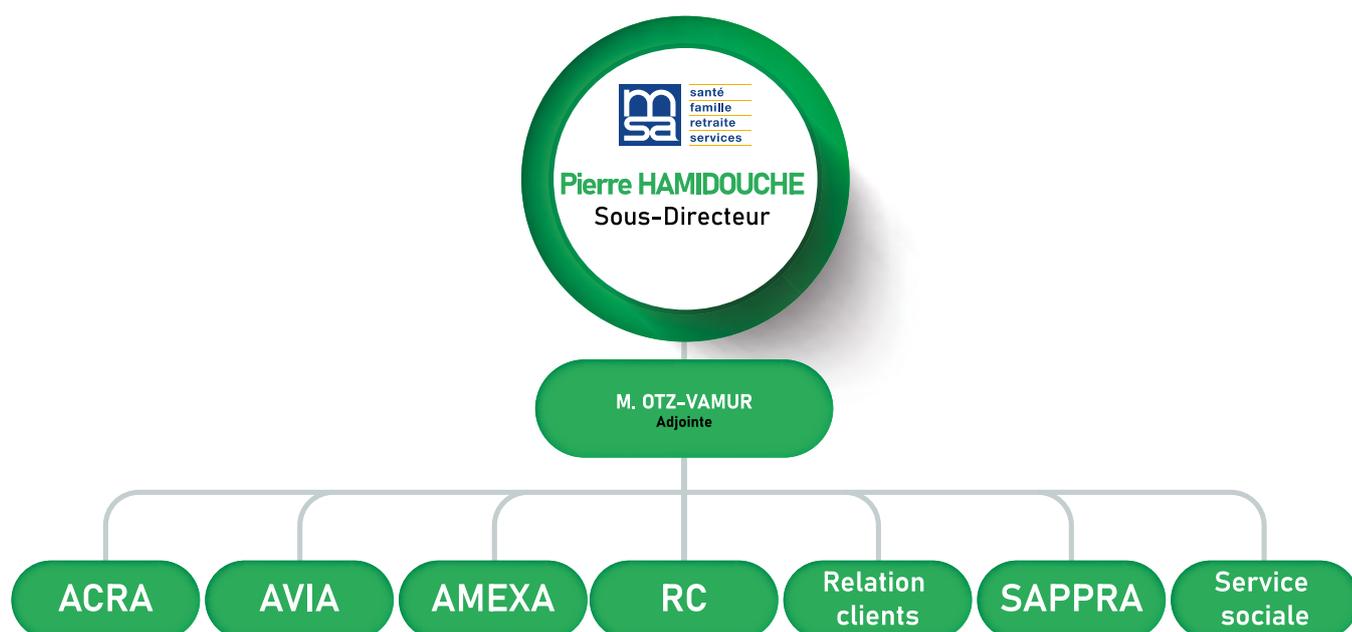
1 émission RCI.

1 article dans le magazine Anform.



5 - La Direction de la Mutualité Sociale Agricole (DMSA)

Au 31/12/2023, l'effectif de la DMSA compte 61 collaborateurs composé de 7 services offrant un guichet unique au service de nos ressortissants agricoles (exploitants et retraités). L'organigramme est composé comme suit :



ACRA : Assujettissement Contrôle Régime Agricole / AVIA : Assurance Vieillesse Invalidité Agricole / RC : Recouvrement Cotisations Contentieux Régime Agricole / SAPPRA : Service d'appui au pilotage et à la performance

Monsieur Frantz FOGGEA a quitté ses fonctions de sous directeur de la DMSA fin février 2023. A compter du 1^{er} mars 2023 et jusqu'à l'arrivée du nouveau sous directeur Maryse OTZ VAMUR a assuré l'intérim en qualité de sous directrice par intérim. M. Pierre HAMIDOUCHE a pris ses fonctions de sous-directeur le 1^{er} juillet 2023. De plus, deux titularisations de techniciens ont eu lieu au cours de l'année.

a) La DMSA, en proximité de ses ressortissants

Le Comité de Gestion Financière (CGF) du 19 juillet 2023 s'est tenu dans les locaux de l'UDCAG dans la commune du Lamentin ayant permis d'organiser de manière délocalisée et proactive la réception des cotisants du régime agricole nécessitant un accompagnement personnalisé. Une conférence animée par la DMSA s'en est suivie autour d'échanges directs avec les exploitants agricoles

en associant le directeur de la branche maladie de la CGSS, le directeur comptable et financier adjoint, le président du conseil d'administration et le président du comité de gestion financière.

Le 18 octobre 2023, la DMSA en partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), ont organisé une action "aller-vers" auprès de la population agricole du Nord Grande-Terre à la Médiathèque du Moule afin de présenter l'ensemble des offres de service existantes pour les ressortissants agricoles et proposer des rendez-vous personnalisés sur place. Tous les services de la DMSA étaient représentés aux côtés du sous-directeur et de son adjointe. Entre 180 et 200 personnes y ont pris

part avec une note de 8,16 sur 10 obtenue par la manifestation : Tous l'ont jugée utile et bénéfique. La DMSA déploie de nouvelles permanences pour renforcer son maillage territorial et dispose d'un quatrième point d'accueil. En effet, depuis le 18/10/2023, un agent d'accueil de l'unité Relation clientèle et Offres de service de la DMSA assure une permanence tous les mercredis à la Maison France Services (MFS) de Saint-François.

b) La DMSA, aux côtés de ses ressortissants les plus vulnérables

En matière d'action sanitaire et sociale (ASS), les demandes d'aides formulées par les ressortissants agricoles ont consommé 99,57% des crédits alloués par la CCMSA au 31/07/2023 soit 98 616,22€. Compte tenu des besoins recensés, une demande de crédits complémentaires en ASS à hauteur de 60 000 euros a été sollicitée auprès de la CCMSA et a été octroyée correspondant à une enveloppe globale mobilisée sur l'année 2023 de 158 616,22 euros. Le suivi du traitement des demandes de PEC Résilience a permis à 217 exploitants bénéficiaires de voir diminuer leurs cotisations de 241 938 euros sur l'année 2023.

c) La DMSA dresse un portrait de ses ressortissants agricoles

Le portrait statistique des ressortissants du Régime agricole de la CGSS de la Guadeloupe et de Saint-Martin est disponible. Réalisé par le statisticien de la branche à la demande du sous-directeur, elle a permis de cartographier l'implantation de nos ressortissants, de dresser leur typologie d'identifier ou encore d'identifier le niveau des filières agricoles représentées. Ces données recueillies dans ce portrait statistiques ont notamment permis d'engager de manière objectivée notre stratégie de maillage territorial dans notre relation de service, dans le déploiement de nos actions de prévention ou encore d'identification des enjeux démographiques qui se posent pour la population agricole.

d) La DMSA construit un nouveau partenariat

La CGSS a été sollicitée par l'ENIM pour bâtir un partenariat afin que les marins puissent disposer d'un lieu d'accueil physique. En effet, l'ENIM ne dispose d'aucun lieu d'accueil physique dans les DOM. La convention de partenariat entre la CGSS et l'ENIM a été signée le 14 décembre 2023 avec la visite de la Direction de l'ENIM accompagnée du Directeur de la CGSS et du sous-directeur de la DMSA du site d'accueil principal de la DMSA situé à GOPAL ainsi que du centre d'examens de santé situé à Antillopôle.

e) La DMSA reçoit les représentants de la mission nationale de contrôle (mnc)

Une délégation de la MNC composée de Mme THEODOSE et de l'adjointe de M. MASSET a été reçue dans les locaux de la CGSS le 11/12/2023. Elle a félicité la DMSA pour la tenue du CGF et pour la qualité du travail réalisé. Parallèlement, elle a émis un point d'alerte sur le manque d'une suppléance de l'agent en charge de l'instance. Ce point a été traité avec la nomination d'une suppléante.



f) La DMSA se mobilise dans le réseau national et ultramarin

- Le sous-directeur de la DMSA a représenté le Directeur de la CGSS à la réunion des présidents et directeurs de MSA qui a eu lieu à Paris le 29 septembre 2023. Le sous-directeur de la MSA ainsi que le Président du CA de la CGSS participent aux groupes de travail dévolus à l'élaboration du plan MSA 2030 afin notamment d'y intégrer les enjeux inhérents aux territoires ultramarins.
- le 02/10/2023, le sous-directeur s'est rendu à la CCMSA pour une réunion dédiée au dialogue de gestion relatif à l'élaboration du CPG MSA de la CGSS. L'adjointe du sous-directeur et la responsable du SAPPRA y ont également participé en visio. Il a été question du contexte et de l'organisation du Régime agricole de notre CGSS ainsi que de la définition des indicateurs CPG et de l'allocation des moyens humains.
- Le Groupe de Travail Inter-DOM MSA a été installé le 30/10/2023 sous l'impulsion du sous-directeur de la DMSA. Il réunit l'ensemble des CGSS et la CSS de Mayotte de manière trimestrielle. Différents axes sont abordés tels que l'action sanitaire et sociale, la politique de recouvrement, la prévention du mal-être en agriculture ou encore les outils de pilotage. Cette instance a vocation à partager les bonnes pratiques, s'apporter mutuellement des idées au service de nos populations agricoles et faire remonter collectivement au niveau national des problématiques rencontrées.
- Le 21 et 22 décembre 2023, la Direction de la DMSA a reçu la visite de la MSA Poitou, caisse référente de la DMSA, composée de son Directeur Général, M. Pierre PIGEON, du Directeur adjoint en charge de l'action sanitaire et sociale, M. Olivier RAGOT, et de l'attaché de direction, M. Cyril ROCHE. À cette occasion, nous avons pu évoquer les contours de la coopération entre la DMSA et la MSA Poitou autour des enjeux relatifs aux politiques d'action sanitaire et sociale, des outils du système d'information ainsi que des formations métier au niveau de la production.

- Le service AVIA a bénéficié d'une présentation de la réforme des retraites organisée par la CCMSA via TEAMS pour les CGSS le 01/09/2023.

g) La DMSA, investisseur social territorial

Dans le cadre du déploiement du programme de Prévention du mal-être en agriculture (PMEA, circulaire interministérielle du 21 Novembre 2021), une première session de formation Sentinelles dispensée par l'IREPS en partenariat avec l'ARS, a eu lieu le 15 novembre dernier à Jarry regroupant une quinzaine de professionnels volontaires exerçant à la chambre d'agriculture et à la CGSS.

En 2023, cette politique publique majeure autour du plan mal-être en agriculture a été remise en route de concert avec la DAAF avec l'objectif principal d'aboutir à la formalisation d'un plan local dédié à la prévention du mal-être en Guadeloupe. Par ailleurs, il est prévu de mettre en place, sous l'égide du préfet, un comité plénier stratégique pour le 1^{er} trimestre 2024, regroupant la DAAF, la MSA, la Chambre d'agriculture, la DEETS, la gendarmerie, l'ARS, la CAF, l'UDCCAS, l'ensemble des organisations professionnelles et syndicales du monde agricole ainsi que les banques et assureurs agricoles. La DMSA a impulsé en lien avec l'association "Arc-en-ciel" un projet d'aide au répit des aidants familiaux « Bulle d'air » qui a été retenu par la CCMSA et présenté au CASS du 20/11/2023.

Ce projet doit faire l'objet d'une labellisation nationale avec un déploiement opérationnel sur le territoire courant 2024.



h) La DMSA se mobilise dans des événements locaux

Des agents d'accueil, des gestionnaires du Recouvrement et une secrétaire de la DMSA ont participé au salon TI au WTC de Jarry le 14/11/2023. Les 28 et 29 septembre 2023, l'assistante sociale, la responsable de l'unité Relation clientèle accompagnée de sa collaboratrice, conseiller support utilisateurs, ont participé, aux premières assises guadeloupéennes du Bien Vieillir.

i) La DMSA s'engage pour ses ressortissants de Saint-Martin

Du 16 au 17/11/2023, le sous-directeur de la DMSA et son adjointe étaient en mission à Saint-Martin, au côté du Directeur de la CGSS, du Président du Conseil d'administration, du Directeur de la DRSM et de la sous-directrice de la direction du Recouvrement.

Au programme : un temps d'échanges entre la direction et les élus agriculteurs de la CCI Saint-Martin, une visite de l'agence de la CGSS à Saint-Martin ainsi que deux visites d'exploitations dont l'une d'un jeune agriculteur souhaitant s'affilier.

j) La DMSA participe à la mission de formation

Une étudiante en 3^{ème} année d'ASS a réalisé son stage au service social de la DMSA pour une durée de six mois sous l'égide de notre assistante de service social.

k) La DMSA modernise la gestion de ses flux entrants

En lien avec la DSIM, la DMSA s'est vu assurer le déploiement d'OPEX afin d'optimiser la numérisation puis l'indexation de ses flux entrants adressés par ses ressortissants. Pionnier parmi l'ensemble des CGSS et avec l'appui de la MICOR, des travaux ont été effectués afin de doter la CGSS de la possibilité de numériser les flux agricoles sur les scanners OPEX en reprenant l'architecture déployée au sein des MSA.

l) La validation des comptes de la DMSA : 2023 une notable augmentation du score

La procédure de validation du régime agricole sanctionne les actions menées conjointement par la direction comptable et financière (DCF) et la direction de la mutualité sociale agricole (DMSA). Le régime agricole a été en capacité de justifier le caractère régulier et sincère de ses comptes. Les comptes 2023 ont été validés sans observation avec un score global de 99,9%. Ces résultats s'inscrivent dans la continuité de la progression du régime agricole :

2019	2020	2021	2022	2023
88,3%	95,4%	96,8%	97 %	99,9%



m) Les chiffres clés de la DMSA

■ Présentation des principaux agrégats 2023

ASSUJETTISSEMENT CONTRÔLE				
	2022	2023	Variation NB	%
Chefs d'exploitation	5591	5619	28	0,50%
Cotisations émises	6 282 519,22 €	7 755 098,77 €	1 472 579,55 €	23,4%
Cotisations appelées	3 074 480,22 €	4 244 141,77 €	1 169 661,55 €	38,0%
Cotisations exonérées	3 208 039,00 €	3 510 957,00 €	302 918,00 €	9,4%

L'appel de cotisations définitif a été validé le 27/10/2023. Le montant des cotisations est en hausse de 21,64% : il est passé de 6 462 419€ en 2022 à 7 861 083€ en 2023. Le nombre de cotisants a également augmenté de 1,51%.

RECOUVREMENT				
	2022	2023	Variation NB	%
Encaissements sur l'encours	2 844 974,55 €	3 529 899,97 €	684 925,42 €	24,1%
Taux de couverture sur exercice en cours	56,66%	60,46%	3,8 pts	

ASSURANCE MALADIE				
	2022	2023	Variation NB	%
Population protégée	7828	7473	-355	-4,5%
Bénéficiaires CSS	1665	1683	18	1,1%
Prestations légales versées	33 482 855,58€	35 037 584,10 €	1 554 728,52 €	4,6%
Prestations légales versées ATMP	118 971,78 €	177 015,27 €	58 043,49 €	48,8%

ASSURANCE VIEILLESSE-INVALIDITÉ				
	2022	2023	Variation NB	%
Bénéficiaires Retraite	8081	8036	-45	-0,6%
Prestations Vieillesse versées	47 344 329,77 €	47 180 419,92 €	-163 909,85 €	-0,3%
Bénéficiaires Invalidité	40	41	1	2,5%
Prestations Invalidité versées	339 342,34 €	336 097,87 €	-3 244,47 €	-1,0%

ACTION SOCIALE (ASS)				
	2022	2023	Variation NB	%
Actions individuelles Maladie	13 386,67 €	14 041,00 €	654,33 €	4,9%
Actions individuelles vieillesse	88 297,60 €	143 297,46 €	54 999,86 €	62,3%
Actions individuelles PEC UKRAINE	52 796,00 €	189 141,00 €	136 345,00 €	258,2%

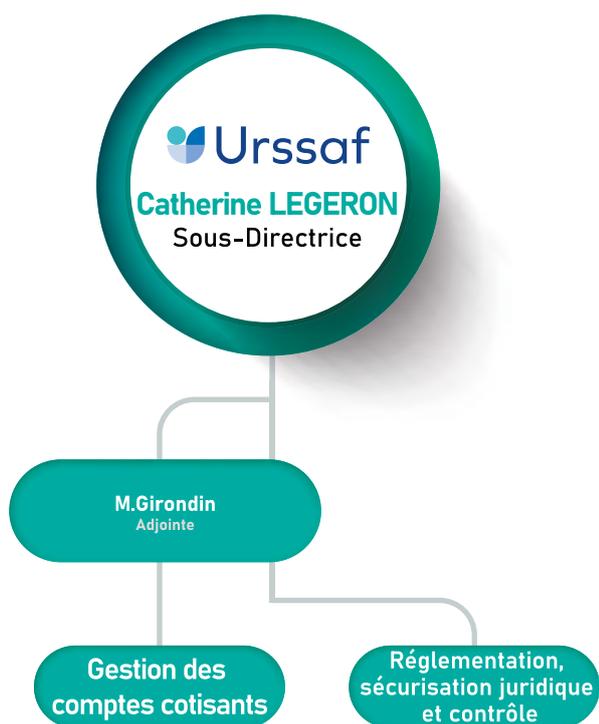
PRÉVENTION				
	2022	2023	Variation NB	%
Actions de prévention Mal- Mater	29 350,80 €	25 276,84 €	-4 073,96 €	-13,9%



6- La Direction du Recouvrement et des Cotisations (DRC)

Une année marquée par la reprise du recouvrement et la mise en œuvre de plans d'actions en lien avec l'URSSAF Caisse Nationale.

a) L'organisation de la DRC



Ce sont plus de 130 agents qui travaillent pour la direction du recouvrement, répartis sur les sites de Providence et de Jarry.

b) Des opérations importantes de fiabilisation du fichier cotisant

109 234 courriers entrants traités soit une augmentation de 28.2%.

29 401 demandes à traiter en stock au 31/12/2023, en augmentation de 35%. Cette augmentation est principalement portée par les domaines suivants :

- Recouvrement amiable et forcé : en lien avec la reprise du recouvrement
- Immatriculation et gestion des données administratives : en lien avec les difficultés rencontrées par l'opérateur retenu par les pouvoirs publics pour la mise en place du guichet unique

-32,58% de taxations d'office (TO) dans les cotisations liquidées par rapport à 2022. 111.8M€ de TO calculées en 2023 ce qui représente 7.7% des cotisations liquidées. Cette diminution est liée à des opérations de radiation des comptes (561 comptes employeurs et 664 comptes travailleurs indépendants).

35 296 132€ de dette totale pour les comptes Travailleurs Indépendants. Tous exercices confondus, c'est l'impact le plus fort impact.

15,93% de crédits, grâce à une gestion renforcée et la mise en place d'actions qui ont permis de contenir le volume des crédits proche de la cible de 16.90% fixée à l'organisme.

Pour maintenir ses engagements vis-à-vis des branches prestataires, le recouvrement continue à mener annuellement des campagnes de fiabilisation liées aux Déclarations Sociales Nominatives.

14 campagnes ont été lancées principalement liées aux thèmes suivants :

- Réduction Générale des cotisations patronales
- Exonérations LODEOM
- Exonérations COVID
- Versement mobilité

Sur le versant travailleur indépendants, la campagne 2023 de collecte de revenus 2022 est en nette amélioration.

80,05 % de taux d'intégration de la campagne 2023, soit un écart de +6,56 par rapport au taux d'intégration de la campagne 2022 qui était de 73,49%.

c) Une reprise fiabilisée et progressive du recouvrement amiable et forcé

Si pour les travailleurs indépendants, les DOM étaient intégrés au calendrier national de reprise du recouvrement défini par la DNRTI, depuis le mois d'octobre 2022, la reprise des traitements informatiques permettant la reprise du recouvrement pour les comptes du régime général a été plus progressive en

2023. Ce principe a été acté avec l'Urssaf Caisse Nationale à l'issue d'alertes émises par le Conseil d'Administration de la CGSS sur la situation dégradée des entreprises de l'île. Il a donc été retenu :

- De mettre à profit ce délai afin de fiabiliser les comptes potentiellement concernés par la reprise du recouvrement avec le traitement des situations suivantes :
 - crédits aux comptes
 - demandes de délais
 - anomalies déclaratives
 - débits à fort enjeu financier
- D'aménager la politique de recouvrement de l'organisme afin de favoriser l'envoi de derniers avis avant poursuites en lieu et place de l'envoi de titres aux commissaires de justice lorsqu'il s'agit de dettes réelles (exclusion des taxations d'office et des dettes pour travail illégal ou dissimulé, ou des dettes concernées par la prescription).
- De déployer un plan d'urgence Guadeloupe pour accompagner les entreprises dans le versement des charges sociales avec la mise en place d'un numéro vert dédié 0800 04 69 69 ; la mise en place d'un délai long comprenant les parts patronales et les majorations de retard et pénalités. A titre exceptionnel, et au cas par cas, les parts ouvrières peuvent être intégrées au moratoire ; le lissage de l'envoi des contraintes et des titres à exécuter.

- De renforcer les actions des Urssaf d'appui en entraide pour la Guadeloupe sur la gestion des crédits, la saisie des revenus.

Ainsi, courant 2023, la CGSS a adressé :

7 189 relevés de dettes employeurs

2 736 relances amiables spécifiques pour les travailleurs indépendants

43 565 avis amiables

70 967 mises en demeure

28 785 derniers avis avant poursuites

11 985 contraintes dont 5191 au titre de la prévention de la prescription

70% des contraintes transmises relèvent de la catégorie des Travailleurs Indépendants.

d) Un accompagnement des entreprises adapté aux spécificités du territoire

3 721 moratoires sont en cours fin 2023, dont 1 505 liés à la crise sanitaire. Pour autant, dans l'année 2023, ce sont 4 268 délais qui ont été mis en place avec une durée moyenne de 19.20 mois.

30.3% des moratoires ont une durée supérieure à 24 échéances mensuelles

94.9% des demandes de délais recevables sont acceptées par la CGSS

78.2% des demandes de délais reçues en 2023 sont traitées en moins de 15 jours

178 décisions favorables pour un montant de 834 847 €, grâce à l'action sociale, le Recouvrement a accompagné les Travailleurs Indépendants.

En complément, le Recouvrement a particulièrement tenu en 2023, à multiplier les canaux permettant aux cotisants de nous saisir via :

- Des opérations « **Aller vers** » 2023 :

10 communes visitées et près de **700** cotisants reçus lors de ces évènements.



- 0800 04 69 69**

le numéro vert du Recouvrement pour accompagner la reprise, du lundi 06 novembre 2023 au 15 avril 2024.



- Un **salon des Travailleurs Indépendants** organisé par la CGSS le 14 novembre 2023 :

1300 visiteurs dont 428 reçus par les collaborateurs de la Direction du recouvrement lors de cette 1^{ère} édition.



- Le « **Be a Boss** » 2023 : 2^{ème} année de partenariat de la Direction du Recouvrement pour ce concours de projets réservé aux femmes entrepreneures.

e) Les actions de gestion des restes à recouvrer

L'année 2023 marque une reprise des jugements de procédure collective avec une évolution de toutes les procédures sur un an. Il est à noter sur cette année, une utilisation massive du dispositif de sauvegarde proposé par les pouvoirs publics en alternative aux procédures classiques. La CGSS est à l'initiative de 7 procédures avec 5 ouvertures de redressement judiciaire et 2 de liquidations.

■ Listes des procédures collectives enregistrées par l'organisme

	LIQUIDATION						REDRESSEMENT						SAUVEGARDE					
	Nb ent.	Evol Nb ent. N-1	Nb étab.	Eff. salariés	Evol Eff. salarié N-1	Mt JUG	Nb ent.	Evol Nb ent. N-1	Nb étab.	Eff. salariés	Evol Eff. salarié N-1	Mt JUG	Nb ent.	Evol Nb ent. N-1	Nb étab.	Eff. salariés	Evol Eff. salarié N-1	Mt JUG
2020	137	-23,0 %	149	548	-39,6 %	15 191 542	60	-50,0 %	104	521	-38,2 %	9 779 825	2	-60,0 %	2	34	10,6 %	410 775
2021	125	-8,8 %	139	777	41,9 %	11 610 348	30	-50,0 %	33	224	-56,9 %	5 759 402	10	400,0 %	10	71	112,7 %	1 326 901
2022	191	52,8 %	213	500	-35,7 %	21 422 276	43	43,3 %	47	391	74,4 %	5 220 367	3	-70,0 %	5	172	140,6 %	11 730
2023	263	37,7 %	296	1 257	151,4 %	25 763 285	60	39,5 %	90	1 256	221,2 %	20 783 165	26	766,7 %	35	412	139,5 %	4 137 243

La CGSS a admis en non-valeur en 2023 1265 dossiers pour 32.5 M€. Ce volume a reculé de 88% sur l'année 2023, mais il faut rappeler ici que 2022 a été une année exceptionnelle de traitement des ANV au niveau de notre organisme qui avait présenté 4593 structures pour 258 M€ et rattrapé un historique de 5 ans.

En 2023, les enjeux financiers relatifs à la surveillance étaient importants pour 191 M€. Les actions engagées en concertation avec la DROM ont permis de sécuriser 62.6% des créances, soit 119.5M€.

RÉGION	CRÉANCES PRESCRIPTIBLES AU 31/12/2022	OBJECTIF LIÉ À CHAQUE RÉGION	MONTANTS SÉCURISÉS	% SÉCURISÉ	CRÉANCES PRESCRITES	% PRESCRIT
DOM	465 651 834	372 521 467	308 062 067	66,2%	157 589 767	33,8%
GUADELOUPE	191 130 641	152 904 512	119 593 082	62,6%	71 537 559	37,4%
GUYANE	83 937 543	67 150 035	46 774 875	55,7%	37 162 668	44,3%
MARTINIQUE	98 356 482	78 685 186	67 805 679	68,9%	30 550 803	31,1%
MAYOTTE	15 921 828	12 737 462	11 957 127	75,1%	3 964 701	24,9%
REUNION	76 305 341	61 044 272	61 931 305	81,2%	14 374 036	18,8%
METROPOLE	792 770 400	634 216 320	648 576 059	81,8%	144 194 342	18,2%



f) Le contrôle employeur et la réglementation et sécurisation juridique

■ *Le contrôle employeur*

Les actions de contrôle sont en augmentation sur l'année 2023 tant au niveau des contrôles comptables d'assiette que des actions liées à la lutte contre le travail dissimulé. Il s'agit d'une évolution liée à la reprise en année pleine des activités de contrôle avec l'abandon des exceptions liées à la crise du COVID. Ainsi, on note une évolution des résultats sur les contrôles d'assiette de :

+ 32.4% des nombres d'actions de contrôle réalisées

+72.9% du montant des cotisations contrôlées

■ *La lutte contre le travail dissimulé*

Le renforcement de l'équipe de deux inspecteurs dédiés a favorisé une amélioration du nombre d'actions menées. En revanche, les chiffreages issus de ces actions sont moins importants que sur 2022. Pour autant, la dynamique territoriale est présente avec la tenue de CODAF en Guadeloupe (8) et à Saint-Martin (5) soit pour :

La Guadeloupe continentale :	Saint-Martin :
73 opérations concertées	5 opérations concertées
289 sociétés contrôlées	117 entreprises contrôlées
882 personnes auditionnées	300 salariés auditionnés
	50 salariés en situation de travail dissimulé.

Types d'actions réalisés par les URSSAF	Nombre d'actions				Montants régularisés				Montants contrôlés	
	Total	Evol. 202313 / 202213	Avec Régul.	Avec Obs. Seules	Redressements	Evol. 202313 / 202213	Restitutions	Evol. 202313 / 202213	Cotisations liquidées	Evol. 202313 / 202213
Total actions de contrôle et de prévention	595,5	+ 32,4%	195,0	19,3	5 958 798 €	+ 4,4%	1 502 885 €	+ 2,9%	86 297 016 €	+ 72,9%
Total Contrôle Partiel d'assiette (CPA)	144,0	+ 29,0%	21,3	5,3	104 301 €	+ 169,6%	14 486 €	nc	5 542 199 €	+ 104,2%
Total Contrôle à la Demande (CD)	0,0	nc	0,0	0,0	0 €	nc	0 €	nc	0 €	nc
Total Lutte contre le travail illégal (LCTI)	170,8	+ 34,5%	20,0	1,0	463 562 €	- 55,4%				
Total Prévention	87,0	+ 77,6%								

77.10% des lettres d'observation suite à contrôle ont fait l'objet d'une sécurisation.

4 séances de commission de Recours Amiable tenues en 2023 avec 34 dossiers de contestations statuéés pour un montant total examiné de 467 021 €.

■ *Les instances judiciaires*

826 dossiers TASS	21 dossiers Cour d'Appel
4 dossiers TGI	31 dossiers Tribunal correctionnel

g) Quels impacts sur nos indicateurs CPG ?

■ Indicateur de synthèse CPG: 81,4 %

INDICATEUR	VALEUR	COEFFICIENT DE PERFORMANCE	CIBLE ANNUELLE
Taux de dématérialisation des paiements en volume	89,50%	100,00%	89,00%
Taux de comptes créditeurs tous publics	15,93%	100,00%	16,90%
Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	14,18%	100,00%	17,00%
Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	54,70%	100,00%	47,50%
Taux de réduction du stock des créances en montant	29,73%	100,00%	24,50%
Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	3,55%	79,40%	3,70%
Taux de régularisations TPE et PME (de 10 à 49 salariés)	11,73%	34,50%	13,50%
Montants redressés au titre de la LCTI en cumul	500K€	0,00%	1 800 K€
Montants recouverts sur créances LCTI en cumul	393K€	100,00%	300K€
Qualité de vidage (IQV)	92,54%	100,00%	92,30%

L'indicateur de synthèse passe de 60,9% en 2022 à 81,4% en 2023 soit une amélioration de 20,5 points. Deux indicateurs n'ayant pas été atteints :

- Les montants redressés au titre de la LCTI
- Le taux de régularisation des TPE / PME (de 10 à 49 salariés).





Les Directions Transverses et Support

1- La Direction Générale (DG)

Au-delà de ses fonctions de supervision de l'ensemble des directions de la CGSS, plusieurs secteurs sont rattachés à la direction générale.



a) La Médiation de la CGSS de Guadeloupe un acteur facilitateur au service des usagers.

■ Organisation et Moyens

Rattachée au Directeur de la CGSS de Guadeloupe, le service Médiation compte un Médiateur : Mme Laura DRACON-LASKARI et deux assistantes du Médiateur. Le Médiateur participe aux réunions périodiques du réseau des Médiateurs locaux et nationaux afin de recueillir les consignes et alerter des difficultés rencontrées dans l'exercice de ses missions.

■ Missions

Le Médiateur est un tiers intervenant dans la relation entre l'utilisateur et l'organisme, en présence d'insatisfaction(s).

La Médiation s'exerce dans les cas n'ayant trouvé aucune réponse satisfaisante dans le cadre de la réclamation. Le Médiateur a ainsi vocation à intervenir, à la demande des différents publics (assurés, professionnels de santé, employeurs, agriculteurs, retraités) afin de régler à l'amiable les litiges avec les différentes branches de l'organisme (Maladie, Retraite, URSSAF (RG), MSA). Ces demandes peuvent être directes ou relayées (Présidence de la République, Défenseur des Droits...).

L'objectif est de (re)créer les conditions du rétablissement du lien entre l'utilisateur et l'institution, par l'apport d'une réponse adaptée et personnalisée, autant que par le développement d'une relation de confiance, notamment. Il formule auprès du Directeur ou des services des recommandations pour le traitement des demandes recevables, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Les moyens du Médiateur pour l'accomplissement de ses missions :

- Procéder, sur saisine de l'utilisateur à l'examen en droit et en équité du dossier, lorsque celui-ci est insatisfait de la réponse apportée à sa réclamation ou en l'absence de réponse de l'organisme à ses sollicitations.
- Faire œuvre de pédagogie pour expliquer la décision de l'organisme.
- Instruire les demandes de manière transverse en coordination avec l'ensemble des services internes.
- Repérer les dysfonctionnements, faire des propositions d'évolution des procédures de travail, des organisations en place, de la réglementation applicable et des services rendus.
- Être acteur de l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers.
- Promouvoir, en lien avec le Directeur de l'organisme, la médiation auprès du public et des divers partenaires internes et externes.
- Participer et contribuer aux différentes sollicitations du réseau des Médiateurs locaux et nationaux.

■ Conditions d'exercice de la fonction de Médiateur

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le Médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une demande qui lui est soumise. Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

■ Le bilan chiffré synthétique de la médiation

659 demandes de médiation ont été formulées, réparties comme suit :

Branche concernée	SAISINES	%
Maladie	370	56,14%
Veillesse	245	37,18%
Recouvrement RG	39	5,92%
Régime Agricole	5	0,76%
TOTAL	659	100%

121 demandes ont été qualifiées d'irrecevables.

■ Branche Assurance Maladie

Saisines reçues	370
Dont irrecevables	59
Traitées	243
Stocks (31/12/2023)	68

Les Revenus de substitutions constituent 35% des saisines traitées sur la période et sont essentiellement liées au retard de paiement. Des moyens de collaboration avec la branche ont été définis et mis en place avec la volonté de gagner en efficacité.

■ Branche Assurance Retraite

Saisines reçues	245
Dont irrecevables	45
Traitées	151
Stocks (31/12/2023)	49

3 saisines, soit 1,2% des dossiers, ont fait l'objet d'une recommandation par la Médiatrice. 100% des recommandations émises ont obtenu un avis favorable du Directeur et du Directeur Comptable et Financier pour exécution.

Les retraites personnelles constituent 43% des saisines traitées sur la période et sont essentiellement liées au retard de paiement

Des moyens de collaboration avec la branche ont été définis et mis en place avec la volonté de gagner en efficacité.

■ Branche Assurance Recouvrement (Employeurs)

Saisines reçues	39
Dont irrecevables	12 (Médiateur TI)
Traitées	14
Stocks (31/12/2023)	13

80% des réclamations ont été formulées au cours du second semestre de l'année 2023, période de redémarrage d'action en recouvrement. En dépit de quelques rencontres, les modalités de collaboration sont quasi inexistantes avec la DRC.

■ Origine des saisines

Usagers	81.7%
Tiers intervenant Médiateurs	9%
DD - Préfecture - Présidence République	9,3%

Les principaux canaux de saisines demeurent le mail et la démarche en ligne.

NB : *Il est à noter une tendance au détournement de la destination de la médiation avec des saisines ayant pour objectif l'accélération du traitement d'un dossier. Hors situation sensible, de telles demandes font l'objet, après analyse de notification d'irrecevabilité.*



b) Le département Lutte contre la Fraude

Ce département a plusieurs missions en plus de la lutte contre la fraude dont les résultats ont été décrits plus haut. Pour mémoire la responsable du département LCF est secrétaire du CODAF (comité départemental anti-fraude) lequel est co-présidé par le préfet et le procureur général.

■ *Représentation devant les juridictions*

Les conseillers juridiques ont assuré la représentation et la défense de la CGSS au cours de 37 audiences devant pôle social du tribunal Judiciaire et 20 audiences devant la Cour d'appel pour 183 dossiers dont 160 pour la branche maladie et 23 pour la retraite.

■ *Délégué à la protection des données*

Poursuite des actions de mise en conformité avec le cadre légal relatif aux données personnelles avec :

- La tenue du registre des traitements.
- La sensibilisation du personnel.
- Le déploiement de l'outil QERSI WEB qui permet d'analyser les risques techniques voire organisationnels pour tout projet ayant un impact sur le SI pour garantir la sécurité des données personnelles et la conformité au RGPD.
- La participation à la rédaction d'un kit de bonnes pratiques sur le droit à l'image avec l'Urssaf Caisse Nationale.



c) Les missions institutionnelles

Depuis le 1^{er} juin 2021, la direction souhaite apporter une réponse plus dynamique aux nombreuses sollicitations externes que reçoit régulièrement la CGSS. Rattaché au Directeur Général, le Directeur Adjoint à qui a été confié ces missions prend en charge des dossiers transverses, principalement tournés vers des partenariats extérieurs ou institutionnels. Quatre dossiers principaux ont été suivis en 2022.

■ *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 avait commencé ses travaux en novembre 2022, en vue du concours 2023. Elle réunissait initialement 12 étudiants. Toutefois, une seule étudiante s'est inscrite au concours, et ne s'est pas présentée aux épreuves. Deux points positifs : La CGSS est devenue organisme référent Antilles pour l'EN3S et l'Université des Antilles est désormais référencée comme centre de préparation par l'EN3S. Toutefois, en raison du changement de présidence doublé du départ de la responsable du projet à l'université, il n'a pas été possible de lancer de préparation pour le concours 2024. Des contacts sont noués pour que la préparation reprenne en 2024, pour le concours 2025.

■ *Promotion de la Sécurité sociale auprès des jeunes.*

En 2023, la promotion de l'édition 2023-2024 du concours national biennuel « Jeunes, Citoyens et Solidaires » a été l'occasion de relancer cette activité. Elle a permis aussi de renouveler au plan local le partenariat entre l'EN3S et l'Education nationale. La Guadeloupe a vu 16 classes s'inscrire à cette nouvelle édition, à l'issue d'une campagne de promotion conduite en lien avec le Rectorat de Guadeloupe. Gageons que la Guadeloupe sera de nouveau dignement représentée au niveau national dans cette édition.

■ Transports sanitaires

Le directeur de missions participe toujours à l'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. L'étude sur les évacuations sanitaires (EVASAN) menée en parallèle par la Cnam et à laquelle la direction de missions a contribué, a abouti à la parution de la lettre circulaire DGOS/DSS/1A/2022/253 du 5 décembre 2022, qui 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 s'est réuni sous l'égide de l'ARS pour revoir les conventions signées avec les établissements. Parallèlement, un audit des procédures CGSS-DRSM dans un contexte d'évolution des procédures nationales a été diligenté par la direction de la CGSS fin 2023, dont les conclusions seront disponibles en 2024.

■ Territoire Zéro Non Recours (TZNR)

Suite à un appel à projets national lancé par le ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées pour expérimenter des territoires « Zéro non-recours », la Guadeloupe a été retenue pour un projet piloté par le Conseil général et la Préfecture. Il s'agit d'expérimenter de 2024 à 2026 des dispositifs innovants pour favoriser l'accès aux droits des personnes, principalement au RSA, à la prime pour l'emploi (PE), au RSA et à l'ASPA.

Le projet Guadeloupe inclut, à la demande de la CGSS, la C2S. Les territoires retenus bénéficieront de 150K€ d'aide par an pendant 3 ans pour mettre en œuvre leurs projets. La CGSS a été sollicitée en novembre 2023 par la Préfecture pour piloter l'un des ateliers qui vise à expérimenter un réseau de "Tiers de confiance" soit statique (Commerces, associations, ...), soit dynamique dans le cadre d'opération "d'aller-vers" ces populations. Il s'agit d'un beau projet qu'il sera intéressant de suivre en 2024.

■ Divers

Dans le cadre général de ses missions de représentation, le directeur adjoint en charge des missions institutionnelles a, en 2023 :

- Représenté la CGSS à différentes manifestations du MEDEF Guadeloupe.
- Représenté la CGSS à diverses manifestations de la CCI Guadeloupe.
- Représenté la CGSS à diverses manifestations telles que le séminaire « Dynamique de coopération territoriale », une Conférence Territoriale Globale, la conférence de la santé et de l'autonomie et la table ronde sur la démocratie en santé organisées par l'ARS.

La CGSS répond désormais efficacement aux sollicitations extérieures en vue de renforcer son ancrage et ses partenariats dans le territoire.

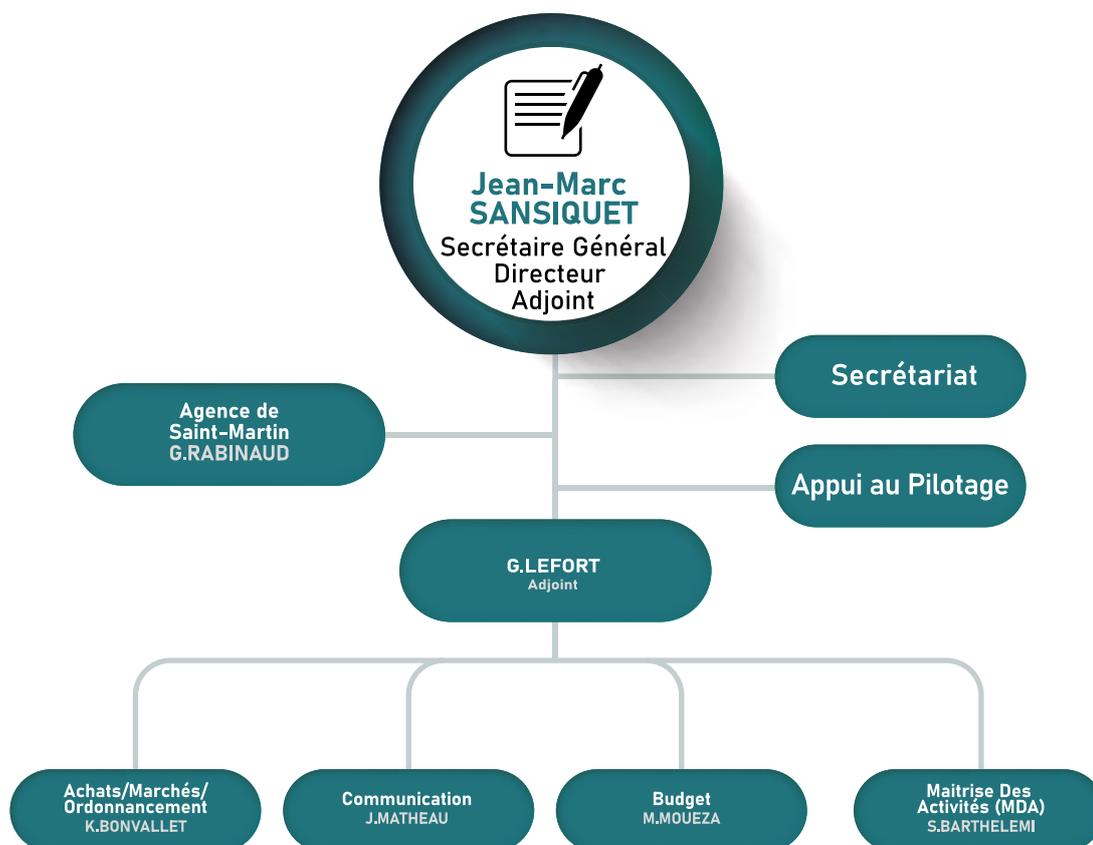
2- Le Secrétariat Général (SG)

En 2023, le Secrétariat Général a été en appui des directions dans la mise en œuvre de leurs missions et projets. L'absence de signature du CPG en 2023 a eu des répercussions sur les autorisations budgétaires et les recrutements réalisés majoritairement au dernier trimestre.

Les services du SG sont plus particulièrement intervenus dans la mise en œuvre de différents projets issus de la feuille de route 2023 notamment: le bus France Service de Marie-Galante ; l'accueil multi branche « MQB » ; la démarche MDA et la QVCT. Des événements forts ont été organisés tels que l'assemblée générale du personnel sous l'égide du projet d'entreprise en février ; le webinaire du projet d'entreprise en juillet ; le salon des travailleurs indépendants en novembre.

Par ailleurs, la fin d'année 2023 a été aussi consacrée à la négociation du contrat pluriannuel de gestion « global » avec les caisses nationales (UCN, Cnav et Cnam).

a) L'organisation du Secrétariat Général



b) Le département Gestion Budgétaire

Le tableau suivant présente le taux d'exécution budgétaire des dépenses de fonctionnement de la CGSS (Dépenses de personnel et Autres Charges de Fonctionnement, hors amortissements) pour l'année 2023 :

DEPENSES DE PERSONNEL	Dotation	Dépenses cumulées	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
BUDGET UNIQUE	76 231 999	76 227 565	4 433,97	99,99%
PREVENTION	144 005	95 836	48 169	66,55%
CES	1 268 300	1 198 214	70 086	94,47%
Total CGSS	77 644 304	77 521 614,60	122 689	99,84%

AUTRES CHARGES DE FONCTIONNEMENT	Dotation	Dépenses cumulées	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
BUDGET UNIQUE	10 523 454	10 228 128	295 326	97,19%
PREVENTION	21 602	15 044	6 558	69,64%
CES	402 571	401 660	911	99,77%
Total CGSS	10 947 627	10 644 832	302 795	97,23%

FONCTIONNEMENT (RH-ACF)	Dotation	Dépenses cumulées	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
BUDGET UNIQUE	86 755 453	86 455 693	299 760	99,65%
PREVENTION	165 607	110 880	54 727	66,95%
CES	1 670 871	1 599 873	70 998	95,75%
Total CGSS	88 591 931	88 166 446	425 485	99,52%

En 2023, le taux d'exécution budgétaire est de 99,84% et 97,23% respectivement pour les dépenses de personnel et les autres charges de fonctionnement (hors amortissements). Ce qui porte le taux global d'exécution des dépenses de fonctionnement (RH et ACF) à 99,52%. La CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin fait partie des organismes ayant une bonne fiabilité de ses prévisions de dépenses.

c) Le département Maitrise Des Activités

■ Cellule centralisée de pilotage

La Cellule Centralisée de Pilotage a poursuivi l'accompagnement de l'ensemble des Sous-Directions à la démarche de Maitrise Des Activités (MDA) unifiée. Pour ce faire, les actions d'information et de formation ont été planifiées tout au long de l'année 2023. Elles ont porté sur les deux piliers de la MDA, le pilotage et le management. Des séances de travail se sont également tenues avec les différentes cellules d'aide au pilotage des directions afin qu'elles portent la démarche et contribuent à la bonne appropriation par les managers. Les principales réalisations :

- Animation du réseau de pilotage des directions
- Formalisation d'une note de direction « fonctionnement et animation des cellules de pilotage »
- Formalisation des notes de conjoncture CGSS
- Organisation et planification des revues de pilotage
- Administration de l'outil SPPR Maladie/ Support – Diagnostic de performance
- Coordination SMI Maladie et Retraite.

■ Audit Général et Financier

Le service Audit Général et Financier a réalisé les missions conformément au plan d'audit 2023. Les principales réalisations :

- Audit fonctionnel et organisationnel du processus achat - Transverse
- Audit local portant sur les Révisions De Service - Retraite
- Audit de la procédure de délivrance des prises en charge - Maladie
- Audit de procédure (procédure de saisie, de suivi et de gestion des oppositions) relative à la correcte mise en œuvre des modalités de contrôle prévues en matière de gestion des oppositions - Maladie / DCF
- Audit du protocole de gestion des créances afin de s'assurer de sa correcte mise en œuvre Maladie / DCF
- Audit de procédure afin de s'assurer de la correcte mise en œuvre des modalités prévues : traitement des créances et indus, ajustement et apurement des comptes de tiers Maladie / DCF.

Toutefois, il demeure à nouveau important de préciser les difficultés récurrentes rencontrées pour la réalisation des audits de suivi (non transmission des plans d'action et de la matérialité des actions correctives mises en place).

■ Le Bureau d'Études et d'Organisation (BEO)

Le BEO réalise des études d'organisation dans tous les secteurs de la CGSS (diagnostic en vue d'optimiser/fiabiliser l'organisation). Il est amené à mettre en œuvre des démarches de conseils, conduite de projet et d'accompagnement du changement. Il est en charge également de la mise en place de la démarche de management visuel ainsi que de la réalisation des Ateliers Simples d'Optimisation (ASO). Les principales réalisations :

- Déploiement du Management visuel au sein de la SDBAM : Co-construction du panneau de management visuel et accompagnement à l'animation des routines managériales (pour plus de 10 entités).
- Suivi du plan d'action relatif à l'ASO « traitement des mails EPICA » – Coordination entre les réponses de niveau 1 et 2.
- Poursuite des travaux liés au projet MICOR / OPEX - accompagnement à la mise en place de la nouvelle machine OPEX et à l'intégration des flux Maladie (tableau de bord, plan d'action...).
- Co-pilotage projet « PFS Multi branche » : organisation et fonctionnement.
- Etat des lieux des contrats de service existants au sein de la CGSS et formalisation d'un modèle type.

■ Service Contrôle de gestion

Le contrôle de gestion au sein de la CGSS a pour finalité de mesurer et d'analyser l'ensemble des activités afin d'identifier les écarts et proposer des solutions correctives. Pour ce faire, il s'appuie sur l'ensemble des systèmes d'information des branches (SIAM ERASME pour la maladie, Outil Retraite,) et principalement sur un Outil de Suivi et de Collecte des Activités et de Répartition des Ressources dit OSCARR. Les principales réalisations :

- Mise à jour de l'outil OSCARR : activité, unité d'œuvre, organigramme ...
- Élaboration de tableaux de suivi des saisies OSCARR par Direction et pour la CGSS
- Planification d'actions de formation « Réappropriation et Optimisation de l'outil OSCARR » à l'attention des managers

- Réalisation d'études sur la production et la supervision des résultats de la branche
- Tableaux de suivi des ETPMA : ventilation par entité et par centre analytique (activité)
- Co-construction d'un tableau de bord CGSS : production/productivité/résultats CQFD
- Participation Webinaire contrôle de gestion : retraite/maladie.

On peut noter une progression du taux de saisie OSCARR de la CGSS passant de 58% en 2022 à 65% en 2023. Néanmoins, des disparités demeurent d'une direction à l'autre.

■ Maîtrise des risques

Le service maîtrise des risques a pour finalité de coordonner l'ensemble des démarches de maîtrise des risques au sein de la CGSS. Des séances de travail se sont tenues avec les différentes directions afin d'organiser le reporting attendu notamment dans le cadre de l'élaboration du rapport de contrôle interne de la CGSS. Les principales réalisations :

- Formalisation rapport de contrôle interne 2022 (tome 1 à 5)
- Coordination de la campagne PCSO
- Administration outil PMR pour les activités supports
- Contribution COPIL Qualité VDC



d) Le service Communication

L'actualité du service communication a été marquée par la poursuite de la démarche engagée en 2020 : le Projet d'entreprise de l'organisme. Pour accompagner, redynamiser, expliquer, valoriser et redonner du sens à cette démarche d'envergure, qui s'est quelque peu essouffée entre fin 2021 et 2022, les collaborateurs du service communication se sont fortement mobilisés, en particulier autour de la préparation de l'Assemblée Générale de février 2023, dédiée à cette démarche.

Envisagée sous un format novateur, cette assemblée générale qui a eu lieu le 3 février, nécessitait la production de nombreux livrables comme des reportages vidéos à la fois informatifs et humoristiques, d'interviews (sous forme de reportages TV ou de podcasts) pour recueillir les témoignages des collaborateurs embarqués dans cette aventure et/ou valoriser les actions réalisées.

Par ailleurs, au cours du 2^{ème} semestre 2023, une campagne photos « intemporelle » a été conçue de bout en bout par le service communication afin de valoriser les contributeurs du Projet d'Entreprise et contribué à redynamiser cette démarche. Cette campagne devrait être affichée sur les murs de l'organisme au début du mois de mars 2024.

La montée en puissance de la CGSS sur LinkedIn

Pour rappel, la CGSS a investi le réseau social professionnel et gratuit LinkedIn en septembre 2022. En 2023, cette page a atteint un rythme de croisière avec en moyenne 1 à 3 posts par semaine. En parallèle, une communication régulière s'est poursuivie auprès du personnel afin de l'informer, de le mobiliser et de l'inciter à s'abonner à la page, voire à être ambassadeur de l'organisme en créant son profil sur le réseau. Aujourd'hui, on compte (voir chiffre plus bas aussi) pas loin de 3 000 abonnés, un cap qui devrait être franchi courant 2024.

■ *L'événementiel marqué par la 1^{ère} édition du salon des Travailleurs Indépendants*

Sur le second semestre 2023, l'équipe communication a été particulièrement mobilisée sur la préparation et l'organisation du premier salon dédié aux travailleurs indépendants guadeloupéens. Une initiative de la direction déterminée à répondre aux problématiques rencontrées par cette population en leur dédiant un temps d'échange attentionné. Malgré la nécessité de décaler la manifestation d'un mois suite à des intempéries, l'opération a connu un franc succès. Tant et si bien qu'une édition saint-martinoise se profile sur le mois de novembre 2024 et qu'une seconde édition guadeloupéenne devrait voir le jour en 2025.

■ *Quelques chiffres clés :*

113 000 €, c'est le montant annuel en euros de l'enveloppe allouée à la Communication en 2023.

42 newsletters internes, Kamo l'Hebdo, diffusées au personnel entre janvier et décembre 2023.

819 abonnés à la chaîne YouTube de la CGSS au 31 décembre 2023. Les chiffres montrent encore la trop faible fréquentation de ce média qui peine à décoller, malgré les actions menées auprès du personnel, premier vecteur de communication de la CGSS. Il doit aussi faire l'objet d'une animation beaucoup plus importante ; la production vidéo a été impactée par des problématiques de présentisme notamment.

2 897 abonnés à la page LinkedIn de la CGSS au 31 décembre 2023.



e) Le département Achats/Marchés

L'activité du secteur achats/Logistique :

	ACTIVITÉS	2023	2022	ÉVOLUTION
Secteur Marchés	Nombre de procédures notifiées	29	19	+53%
	Nombre d'avenants notifiés	15	14	+7%
	Nombre d'analyses effectuées		8	
Secteur Achats	Nombre de factures traitées et transmises	2543	1805	+41%
	Nombre de bons de commande établis	1188	968	+23%
Secteur ordonnancement	Nombre de pièces traitées dans Copernic et GRH	6 097	5 049	+21%
Secteur Gestion du patrimoine mobilier	Nombre de sorties de biens en inventaire réalisées	12	3 638	-99,67%
	Nombre de mobilier livré	171	276	-38%
	Nombre de bons de commande établis	36	24	+50%
	Nombre de factures traitées	29	28	+4%

- Le nombre de marchés notifiés est en hausse de près de 53% en 2023 par rapport à 2022. L'arrivée à échéance d'un nombre important de marchés en 2023 a nécessité leur reconduction.
- L'augmentation de 41% du nombre de factures traitées en 2023 est liée aux facteurs suivants :
 - Une «circularisation» des factures effectuées de façon plus soutenue (rencontre avec les prestataires notamment).
 - Certains fournisseurs n'envoient plus de factures globales mais une facture par site (ex : Lynx, ACSYSS).
 - Les nouveaux contrats qui le requièrent comprennent une part à bons de commande pour les prestations occasionnelles conformément à l'évolution du code de la commande publique au 01/01/2022.
 - Ces prestations étant encadrées juridiquement, les prescripteurs y ont recours plus facilement.
 - Le tableau est renseigné de façon exhaustive. En effet, les années précédentes, l'ensemble des factures n'étaient pas saisies.
 - L'augmentation des bons de commandes.
 - Le chiffre 2022, à savoir 1805, concerne seulement les factures transmises à l'ordonnancement. Cependant, certaines factures sont reçues, traitées et transmises à d'autres entités (CES, ASV, DCF, DAP, DSI notamment) pour suivi de leur circuit propre. D'autres sont rejetées via chorus après traitement car non conformes. Le chiffre 2023 comprend ces dernières.
- Le délai moyen de traitement des factures est de 18 jours calendaires en 2023
- La réforme du mobilier usagé de QHV, Bergevin, Saint-Francois qui était entreposé sur le site de Dugazon explique le nombre important de sorties de biens en inventaire constaté en 2022.

f) Le service Contentieux Général

L'activité du contentieux général gravite autour de 3 secteurs : le recours contre tiers (RCT), la commission de recours amiable (CRA) et la gestion des indus :

■ Le RCT

L'objectif principal pour l'année 2023 a été de diminuer le reste à recouvrer et d'augmenter les encaissements. A ce titre, les efforts sur les actions de recouvrement ont été renforcés permettant d'observer ainsi :

-21 241 079€ de reste à recouvrer au 31/12/2023.

+5 109 684€ d'encaissements au 31/12/2023.

Par rapport à l'année précédente, tant pour le reste à recouvrer que pour les encaissements, la variation entre l'année 2022 et l'année 2023 est d'au moins 3 millions d'euros, élément favorable qui confirme une tendance à la progression dans la maîtrise du processus de recouvrement des créances.

■ La CRA

Le stock de l'année 2022 était de plus de 400 dossiers en raison de la carence de traitement des dossiers sur la période des 6 derniers mois de l'année, en raison du départ à la retraite de la ressource affectée ; Au cours de l'année 2023, les actions ont porté essentiellement sur le rattrapage de ce stock. Globalement, l'objectif a été partiellement atteint car il a été réalisé avec un minimum de ressources.

En fin d'année 2023, le stock est composé pour partie de dossiers reçus courant deuxième semestre 2023 et de dossiers anciens de l'année 2022.

9 CRA en 2023, pour 3 en 2022. Une augmentation qui a permis de réduire le stock de dossiers.

294 dossiers au 31/12/2023 au lieu de 404 dossiers au 31/12/2022.

g) Les autres missions et activités

L'animation de la communauté managériale s'est renforcée en 2023 avec la réalisation des actions suivantes :

- **6** réunions de la communauté managériale (ComMan)
 - 11 ateliers de Co-développement inter branches
 - 3 ateliers de Co-développement intra branches « DAP »
 - 2 expériences « vis mon travail »
- Des réunions hebdomadaires du Copil du projet d'entreprise qui ont permis d'impulser une dynamique qui a favorisé la mise en œuvre des actions prioritaires retenues pour l'année 2023.
- L'activité de suivi des recommandations des audits s'est déroulée avec les agents et cadres de direction et/ou leurs adjoints. Ainsi, 42 rencontres ont été dédiées au suivi des plans d'actions des recommandations.
- L'activité du service documentation s'est poursuivie en format hybride (dématérialisé et papier). Un projet d'achat mutualisé de presse nationale et régionale a été initié. Par ailleurs, l'outil DRV (dispositif de veille régional) a été déployé sur le périmètre de l'Assurance Maladie.
- En 2023, trois PCA (Plan de Continuité de l'Activité) ont été déclenchés et aucune demande d'entraide n'a été formulée.
 - PCA « OPEX »
 - PCA « incident électrique Quatr'ailes »
 - PCA « tempête TAMMY »;
- La plate-forme de covoiturage « domicile – travail » déployée en novembre 2022 a connu une légère hausse du nombre d'inscrits en 2023, passant d'une trentaine en début d'année à une soixantaine en fin d'année.

h) L'agence de Saint-Martin

L'année 2023 est marquée par la formalisation de nombreux partenariats en vue de la coordination de l'accès aux droits et aux soins sur le territoire de Saint-Martin. En matière d'accueil tout venant, ce sont 14 644 personnes qui ont été reçues pour des problématiques aux droits et/ou d'accès aux soins au cours de 2023.

■ Les faits marquants

Métier :

- Organisation des rendez-vous de la Retraite du 19 au 23 juin 2023.
- Accompagnement social des assurés du régime général et leurs ayants-droits en sécurisant leur parcours en santé (SPS) et en prévenant la désinsertion professionnelle (PDP).
- Tenue du Comité de suivi de SXM du 16/11/2023.
- Rédaction du projet social de Saint-Martin et présentation au CASS du 25 septembre 2023 en vue de la prise en compte des réalités territoriales dans le déploiement de la politique d'action sociale de la CGSS.

Ressources Humaines :

- Intégration de Mme Luz AUSTIN en qualité de Conseiller Offres de service (COS) de la Retraite.
- Validation du recrutement d'un COS au niveau du Recouvrement en 2024.

Immobilier :

- Présentation en consultation du projet de restructuration du bâtiment hébergeant l'agence de sécurité de sociale de Saint-Martin aux instances sociales le 26 novembre 2023. La restructuration des espaces permettra une gestion optimale des espaces et favorisera une organisation efficiente des activités.

Partenariat :

- Participation aux ateliers employeurs, travailleurs indépendants et agriculteurs en partenariat avec les services de la DAP, de l'Urssaf, de la MSA et de l'assurance Maladie à la CCISM. Cette opération de proximité a été l'occasion de faire connaître les offres de service de la sécurité sociale aux clients concernés.
- Signature de la convention PMI entre la Collectivité de Saint-Martin et la CGSS
- Signature du contrat local de santé entre la Collectivité de Saint-Martin, l'Agence Régionale de Santé et la CGSS.
- Participation de la CGSS à la semaine bleue organisée par la collectivité de Saint-Martin.
- Inauguration de la communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS)
- Rencontres Partenariales à l'agence de Saint-Martin à l'occasion de la présence des directeurs ARS, DRSM et la CGSS. La CPTS et le Centre Hospitalier Louis Constant Fleming ont pu échanger sur les enjeux qui sont à relever dans l'exercice de leur mission.
- Premières rencontres initiées avec l'équipe médico-sociale de l'HAD de la clinique de Choisy le 14/11/2023 avec en perspective le déploiement de soins palliatifs sur le territoire.
- Première participation de la CGSS aux rencontres du Handicap le 24.11.2024 organisées par la DEETS dans le cadre des plans régionaux pour l'insertion des travailleurs handicapés (PRITH).

- Déploiement de l'offre de soins palliatifs : Dans le cadre de ce dispositif, des avancées sont manifestes avec le secteur sanitaire (HAD de Choisy et CHLCGF). Il conviendra d'avancer sur la formalisation de la convention soins palliatifs dans le cadre de l'action sanitaire et sociale avec un AAP sur la ou les associations qui interviendrait(en)t au domicile du patient.
- « Externalisation de l'évaluation sociale » : Actuellement, l'évaluation des situations sociales est conduite par le service social notamment en matière de vieillir. L'objectif est d'optimiser l'intervention sociale en déléguant cette activité essentielle soit à une association via un AAP, soit en sollicitant le Dispositif d'Accompagnement et de Coordination (DAC) dans le cadre de ses missions d'évaluation.
- Mise en œuvre du projet immobilier : Le séquençage des opérations a été revu. Ainsi le projet présenté en CSE se veut plus global dans la restructuration du bâtiment abritant l'agence. Toutefois, la finalité demeure la gestion de la relation client et le bien-être au travail des collaborateurs.
- Déploiement de la démarche de maîtrise des activités (MDA) à l'agence de Saint-Martin en vue d'une prise en compte efficiente des activités et des compétences au regard de l'environnement métier.

■ Les chiffres clés de

L'Assurance Maladie

31 204 bénéficiaires protégés par le Régime Général, soit 98,1% de la population saint-martinoise. La population protégée par le RG diminue de 1,8% en 2023 par rapport à 2022 (-0,8% pour les travailleurs indépendants). Il est à noter une baisse de la population légale dénombrée par l'INSEE de l'ordre de 2,1%.

8 154 bénéficiaires de la CMUC / ACS, soit 27,2% de la population protégée. Le nombre de bénéficiaires d'une complémentaire santé régresse de près de 8% en 2023 après une hausse de près de 6% en 2022.

949 bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'État (AME), ce qui représente près de 3% de la population protégée (contre 1% en Guadeloupe) et qui augmente très fortement en 2023 (+25%)

427 transferts sanitaires ont été effectués en 2023, soit une baisse de 7,2% par rapport à 2022.

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2021	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	2021-2022	2022-2023
Honoraires secteurs privés (médicaux et dentaires)	8 290 375	9 346 683	8 962 216	+ 12,7%	-7,0%
Auxiliaires médicaux privés	7 603 519	7 575 144	7 925 564	-0,4%	+ 4,6%
Soins exécutés en ville	40 546 072	42 441 646	42 139 142	4,7%	-0,7%

Les dépenses de santé du RG augmentent fortement en 2023

■ Les chiffres clés du recouvrement

5 331 Comptes cotisants actifs (toutes catégories confondues) à Saint-Martin au 31 décembre 2023, soit 1,9% de plus qu'en 2022.

84 294 057€ de cotisations encaissées. Il s'agit d'encaissements sur cotisations appelées au cours de l'exercice qui représentent une évolution de 18%.

124 727 270€ de dette totale (tous exercices de rattachement de la dette confondus) au 31 décembre 2023, soit une diminution de 19,6% par rapport à l'année 2022.

■ Les délais de paiement sollicités

525 cotisants ont effectué une demande de délai pour payer leurs cotisations au cours de l'année 2023. Ces demandes de moratoires diminuent de 82% par rapport à 2022.

252 ont été accordées (soit 48%), sur les 525 demandes de moratoires.



■ Les chiffres clés de la Retraite

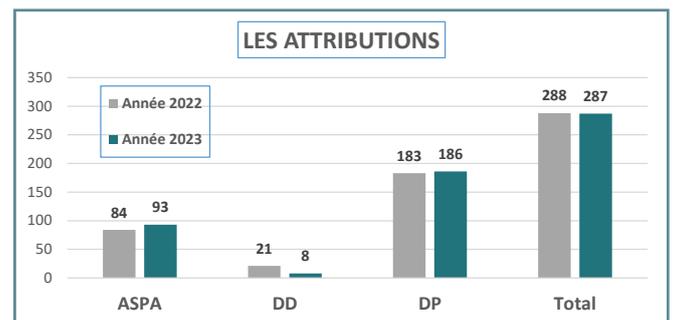
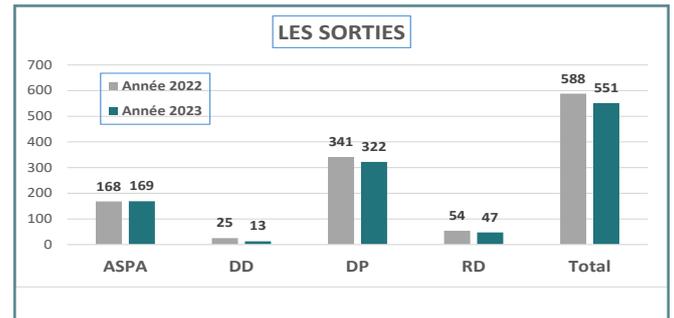
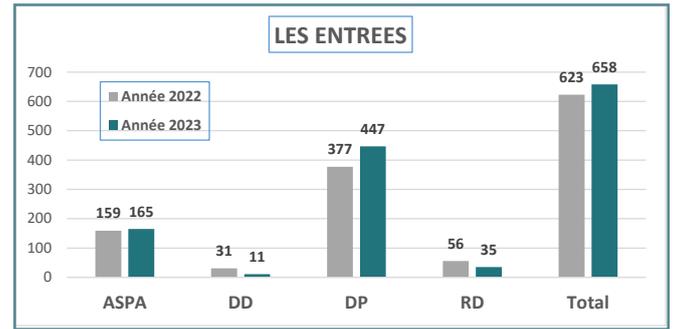
2 326 retraités du Régime Général dont 201 nouveaux retraités. Au 31 décembre 2023, l'effectif des retraités en paiement du Régime Général résidents sur le territoire de Saint Martin s'élève à 2 326 retraités (1 238 femmes ; 1 088 hommes), ce qui représente 3,36% du total de prestataires (69 068). 47 décès sont enregistrés.

665 bénéficiaires du Minimum Vieillesse (MV). Ces bénéficiaires représentent 28,58% des retraités au 31 décembre 2023 (2 326); ce chiffre est en hausse de 11,20% par rapport à l'année 2022 (598).

2 259 retraités du Régime Général compose l'effectif des droits personnels sur Saint-Martin (85 Droits propres servis avec droit dérivé et 2 174 Droits Propres servis seuls) pour un montant moyen de la pension versée de 640,80 €. Entre 2022 et 2023, l'effectif et le montant moyen de la pension augmentent respectivement de 6,61% et de 2,59%.

152 retraités Régime Général composent l'effectif des droits dérivés (85 Droits propres servis avec droit dérivé et 67 Droits Dérivés servis seuls) pour un montant moyen de la pension versée de 333,5 €.

3,12% d'augmentation du montant moyen de la pension avec un effectif qui reste stable entre 2022 et 2023.

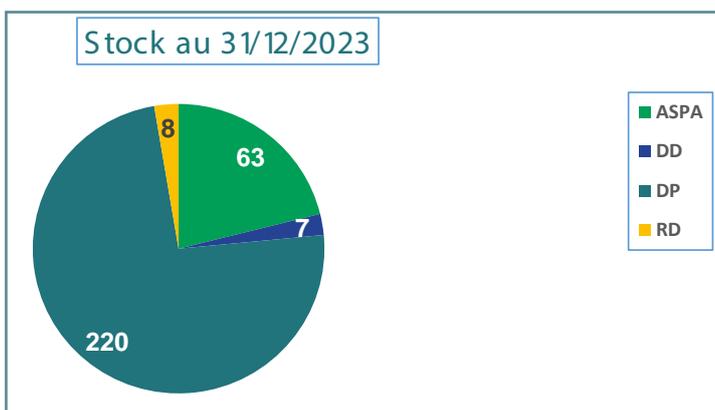


■ Les grandes tendances

De façon globale on assiste à une augmentation des entrées, et une baisse des sorties, notamment les sorties avec attributions de droits entre 2022 et 2023 sur Saint-Martin.

-64,52% pour les droits dérivés, soit une baisse très significative pour les entrées.

-48% pour les sorties dont -61,90% pour les sorties avec attributions.



Légende :

ASPA : Allocation de Solidarité aux Personnes Agées

DD : Droits Dérivés

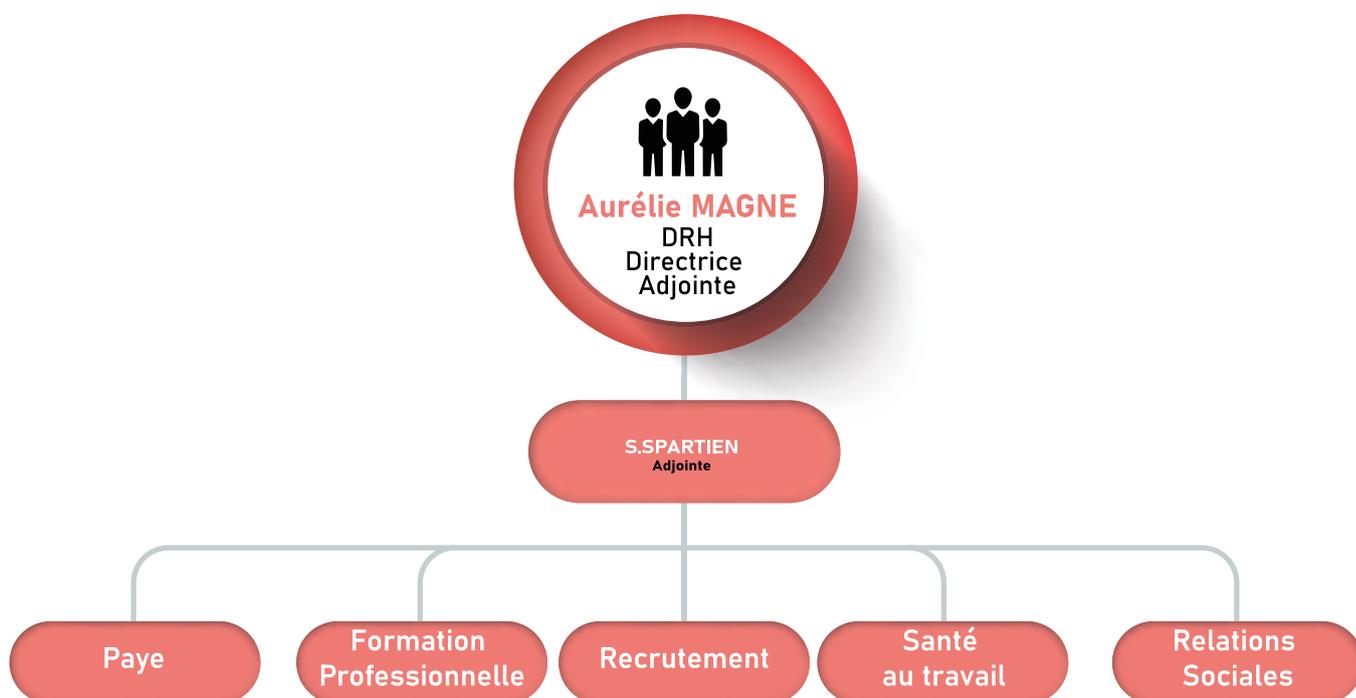
DP : Droits Propres

RD : Révisions de DP/DD

3- La Direction des Ressources Humaines (DRH)

a) L'organisation

Les services de la direction des ressources humaines sont organisés autour de 5 secteurs : le service paye, la formation professionnelle, le recrutement, la santé et la qualité de vie au travail et les relations sociales.



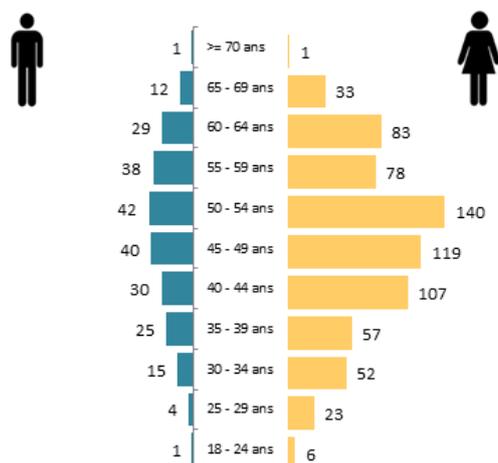
Au total, plus de 40 collaborateurs participent à ces processus, au service des salariés de la CGSS.

b) Les effectifs et les chiffres clés

936 agents en CDI au 31/12/23

237 hommes

699 femmes



472 collaborateurs de la CGSS de la Guadeloupe et Saint-Martin, ont signé un avenant télétravail leur permettant de faire entre 1 et 3 jours de travail depuis leur domicile.

2967 jours ont été monétisés en 2023, grâce au rachat de jours RTT offert aux collaborateurs.

6485 demandes ont été traitées ; ces demandes doivent répondre aux questions individuelles, aux signatures de contrats, d'avenants et toutes autres démarches administratives nécessaires au bon traitement des dossiers du personnel.

1488 arrêts de travail dits de courtes durées (inférieurs à 8 jours)

1478 arrêts de longues durées (supérieurs à 8 jours)

2 154 475,10 € c'est le montant des indemnités journalières reçues de l'Assurance Maladie, pour le maintien des salaires pendant les périodes d'arrêts et une subrogation. Comme le prévoit la convention collective et sous certaines conditions, la CGSS en tant d'employeur, réintègre par la suite ce montant.

52 agents ont bénéficié d'un aménagement du temps de travail par l'intermédiaire d'un temps partiel thérapeutique prescrit.

208 agents ont bénéficié d'un congé de maternité ou paternité.

c) Faits marquants

- L'année 2023 a été marquée par la réorganisation de la Direction des Ressources Humaines.
- Les services de la DRH ont travaillé à proposer aux collaborateurs de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin une organisation rénovée afin d'être plus proche, plus performante, plus moderne. Nos enjeux reposent sur la satisfaction de nos clients internes, la qualité du service rendu, la fluidité des communications, la transversalité pour garantir une offre de service complète au profit de la carrière, de la santé, du bien-être au travail des collaborateurs.
- Organisation du 1^{er} séminaire de managers, le 13 décembre 2023 avec une matinée dédiée au management (conférence et autres) et l'après-midi dédiée au bien-être (sophrologie, massage, détente, écoute).

d) Le Projet d'Entreprise



En 2023, la CGSS a poursuivi les travaux du projet d'entreprise initié en 2021 et qui a vu la participation de plus de 150 agents de la caisse. On note particulièrement en 2023 :

- Poursuite des travaux dans le cadre de l'axe 2 : moderniser et fiabiliser la culture RH
- Dans ce cadre, une Charte managériale a été créée et présentée lors du séminaire managers. Elle synthétise les valeurs portées par la ligne managériale : exigence et bienveillance.

e) Les Relations Sociales

2023 a été marqué par 3 négociations importantes :

- Un accord de fonctionnement du CSE
- Un accord GEPPMM
- Un accord relatif au fonctionnement des accueils.

Si les deux premiers étaient encore en cours de négociation au 31/12/2023, le dernier avait abouti à des mesures favorisant la réception en accueils multi branches autour de différents modes d'accueil adaptés aux besoins des populations : les espaces libres services, l'accueil tout venant et les rendez-vous.

f) La Gestion De la Paye

Les temps forts qui émergent :

- La mise en place du coffre-fort électronique
- Les travaux avant le lancement de KELIO PRO PLUS, un outil de gestion du temps de travail moderne et adapté
- Communication sur le montant net social
- La mise en œuvre du rachat de jours RTT 2023 sur la paie de décembre 2023
- La mise en paiement des Garanties Salariales Maternité : dans le cadre des mesures décrites dans l'index égalité homme-femme, les femmes absentes pour congés maternité lors de la campagne annuelle, se voient attribuer la moyenne de l'évolution attribuée au niveau salarial auquel elle appartient.
- Traitement des mesures salariales validées en octobre et novembre 2023
- 141 contrats de travail établis (CDD et CDI)

g) Prospective RH

- Campagne IR (Inspecteur du recouvrement) 58^{ème} promotion : la CGSS a pu bénéficier d'un recrutement affecté à cette promotion.
- Accompagnement de réorganisations (entretien, mise à jour de REC et organigrammes)
- Campagne annuelle d'évaluation des compétences qui s'est déroulée du 12 mai 2023 au 31 juillet 2023 ; plus de 95% des entretiens ont été réalisés.

h) Développement des compétences

Accompagner les nouveaux collaborateurs :

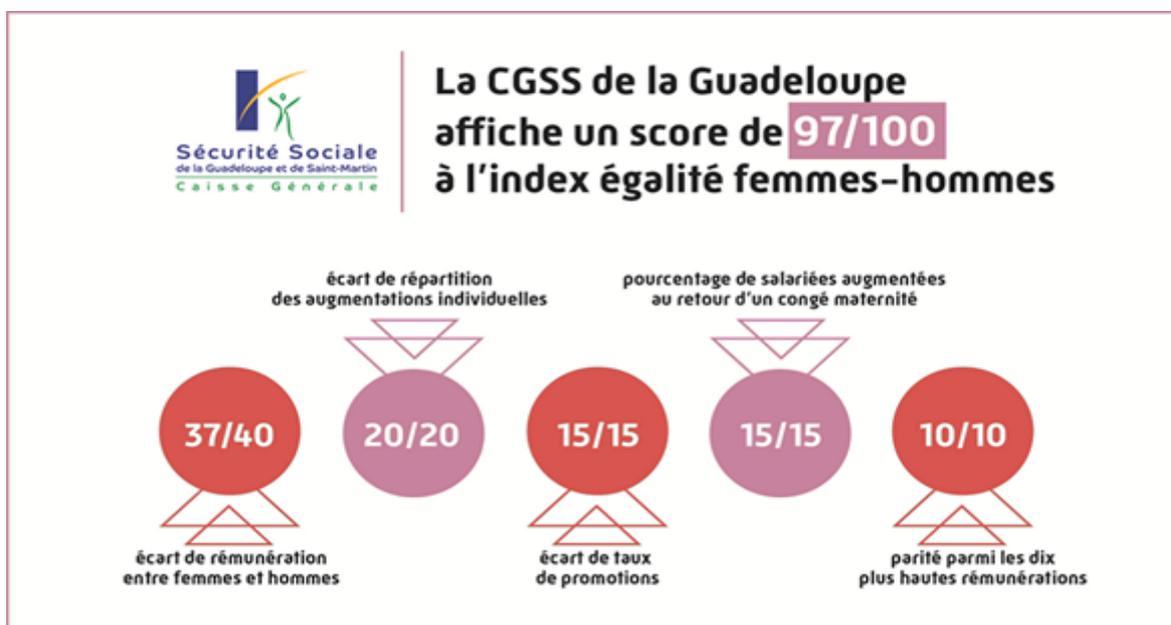
- Mise en place du CQP carrière retraite animé par une formatrice interne
- Campagne de Détection de Potentiel Managérial (DPM) : 14 DPM effectuées, ce qui permet aux collaborateurs concernés d'être outillés pour se projeter sur des postes de managers.
- Accompagnement des primo managers avec le kit « les 100 premiers jours du manager »

i) Qualité de Vie et Conditions de Travail

La QVCT est essentielle pour maintenir nos collaborateurs dans leur environnement de travail et apporter des améliorations concrètes. Nous avons donc proposé des activités et des actions au cours de l'année 2023:

- Entretiens de retour à l'emploi pour des salariés de retour de longue maladie
- Création de la commission de prévention et d'accompagnement pluridisciplinaire des situations individuelles
- Suivis individuels des aidants familiaux et conseils managériaux
- Proposition d'actions de prévention dans le cadre de la mission de référent
- Harcèlement sexuel et agissement sexiste
- Accompagnement des agents et managers lors de difficultés dans les équipes
- Déploiement d'un outil pour professionnaliser l'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels
- Communication sur « Pro-consulte » et la Plate-forme Allo-Alex à disposition des salariés
- Nombreuses actions lors des semaines dédiées à la QVCT telles que :
 - Journée de la sécurité et de la santé au travail
 - Opération « don de sang »
 - Campagne de sensibilisation « Novembre bleu »
 - Communication pour la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes





- Une charte managériale a été rédigée (pour la responsabilité sociale interne et élaborée par un groupe du projet d'entreprise) mettant en exergue le management exigeant et bienveillant ou encore la sensibilisation des salariés sur la manière de concilier « santé et travail » dans le cadre de sa politique d'inclusion.
- Aspect environnemental : une plate-forme de co-voiturage dédiée à son personnel a été mise en place.
- Les achats responsables : augmentation de 97% des marchés comportant des clauses sociales par rapport à 2022.
- Évènement collaboratif : le week-end Octobre Rose.
- Le premier projet collaboratif inter organismes de Sécurité Sociale autour du cancer du sein s'est tenu les 18 et 19 novembre 2023. Ce rendez-vous a permis de mettre en exergue l'implication sociétale de nos organismes sur le territoire ainsi que l'importance de conclure des partenariats. Sur le village, des acteurs tels que des professionnels de santé et bien-être, des artisans, ainsi que des organismes partenaires ont porté l'information au public. Cette journée a également été ponctuée par des intermèdes notamment la remise des coussins et autres œuvres réalisées par les salariés en faveur des associations de lutte contre le cancer ; véritable moment de solidarité et d'émotion.
- La marche pour la vie du dimanche, quant à elle, a rappelé à quel point une bonne hygiène de vie est un facteur de bonne santé. Cette démarche volontaire traduit l'ambition de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin d'intégrer ces grands enjeux dans son activité et à ses relations avec ses parties prenantes.

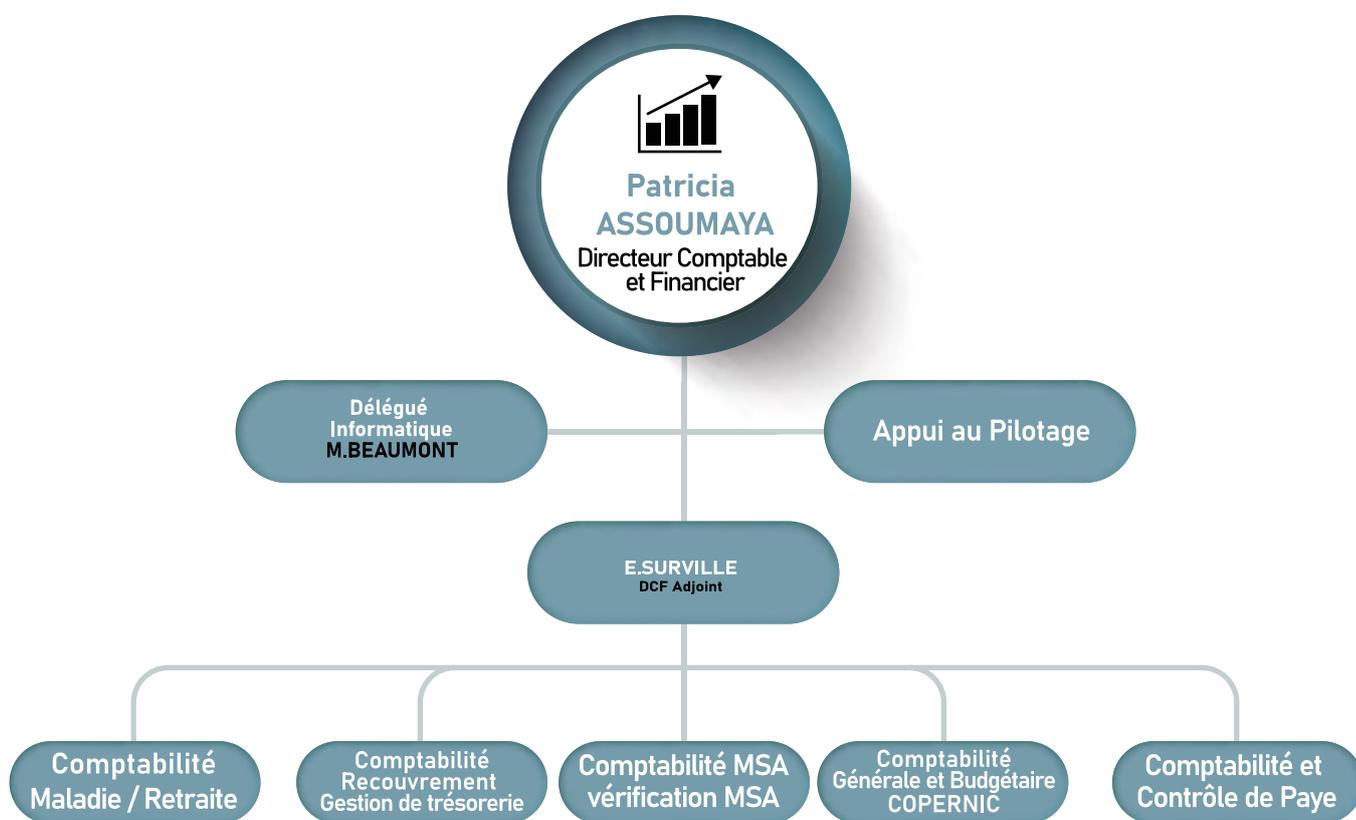
k) La formation professionnelle

Heures stagiaires	Nbre de stagiaires	Nbre d'action de formation	Nbre de personnes formées (un matricule)	Effectif au 31/12 (CDD/ CDI)	% de l'effectif formé	Coûts pédagogique CGSS	Frais de déplacement / hébergement / repas
21 599	1 176	215	682	1 005	67,86%	526 923,80€	346 895,55€

4- La Direction Comptable et Financière (DCF)

a) L'organisation de la DCF

La Direction comptable et financière (DCF) compte 105 agents au 31 décembre 2023.



b) Les temps forts

■ *Mission nationale Gestion des flux entrants Retraite*

Mission du 20 au 22 mars 2023 d'une délégation de la Cnav composée de Lauriane Bustanji et Gilles Froyer (Département Records management), ainsi que Virginie Bouttemy (Direction juridique et réglementation nationale). Cette venue était dans la continuité des interventions de la DCF, et plus particulièrement du plan Fournier « gestion des flux entrants », afin de consolider l'expertise de la CGSS dans les différentes étapes du processus gestion du cycle de vie de l'information. Cette mission avec 3 temps forts :

- Présentation au CODIR et managers des secteurs concernés de : la Politique nationale du cycle de vie de l'information (PNCVI) ; outils et corpus documentaire ; offre de service (ODS) de la Direction juridique et réglementation nationale (DJRN) ; suivi du plan d'action et d'accompagnement sur la gestion des flux et de l'archivage.
- Visite de la mission (plateau de numérisation, locaux d'archivage, et une agence retraite)
- Suivi du plan d'action « FOURNIER » en présence de la délégation Cnav

■ *Des formations régionales à l'initiative de la CGSS*

Branche Vieillesse

- Formation GED/BSP dispensée en présentiel par la Cnav à la demande de la CGSS.
- La formation était initialement destinée aux administrateurs fonctionnels de la CGSS de la Guadeloupe, et dans un souci d'efficience et de partage, elle a été étendue non seulement aux partenaires du secteur de la cellule des flux entrants et des archives papier mais également aux administrateurs BSP/GED de la Martinique et de la Guyane.
- Formation réalisée en Guadeloupe du 05 au 09/06/23.

Branche Recouvrement

- Demande d'une nouvelle sensibilisation à l'outil PACMAN (analyses des comptes infra annuelles) à l'initiative de la CGSS Guadeloupe et Saint-Martin pour le compte des 3 CGSS Antilles-Guyane.
- Sensibilisation dispensée à distance par l'UCN pour accompagner à l'utilisation de l'outil PACMAN qui s'est tenue le 05/07/2023, suivie d'ateliers tenus le 27/09/2023.

Régime Agricole

- A la demande de la CGSS Guadeloupe et Saint-Martin, une formation en présentiel s'est tenue sur l'outil NICKEL (dispositif de contrôle interne) du 23 au 27 octobre 2023. Formation qui a été dispensée par la MSA Poitou-Charentes aux équipes comptables et ordonnateurs en Guadeloupe. Les CGSS de la Martinique et de la Guyane ont été associées.

■ *Poursuite des travaux*

pour l'outil de suivi et gestion des créances : SUCRE

- L'outil SUCRE présenté aux acteurs en juin 2022 devait être déployé au sein de la CGSS Guadeloupe et Saint-Martin en mars 2023.
- Dans le cadre de la généralisation de l'outil au sein du réseau Maladie (notre organisme inscrit comme première caisse dans le cadre de la généralisation), SUCRE a vu son déploiement au sein de la CGSS Guadeloupe retardé à cause d'un problème national de sécurisation informatique.
- Les travaux ont repris avec la CPAM de Hauts de Seine (caisse qui a développé cet outil) en octobre 2023 et se sont poursuivis dans une perspective de déploiement au cours du 1^{er} trimestre 2024.

■ *Une comitologie renforcée VDC/MDA*

- Depuis mai 2023, des Copil VDC/Qualité/MDA sont tenus mensuellement par branche. Copil co-animé par le DCF et le Directeur métier. Lors de ces Copil, un point de situation est effectué pour s'assurer de l'avancement des actions menées pour toutes les recommandations VDC.
- Une présentation des taux d'avancement VDC pour chacune des branches est faite lors des Codirel trimestriels.



■ *Les comptes validés pour toutes les branches et régimes sauf pour la branche Recouvrement*

Les comptes de la CGSS Guadeloupe et Saint-Martin ont été validés pour toutes les branches et régimes sauf pour la branche Recouvrement. Les scores sont les suivants pour l'exercice 2023 :

- 58,10 %** : Recouvrement (non validé)
- 84,52, %** : Maladie (validé avec observations)
- 88,49%** : Retraite (validé avec observations)
- 99,9%** : MSA (validé sans restriction)

c) Chiffres clés

■ Total des dépenses

2 691 621 297€ versés au titre des Prestations légales, extra-légales et Gestion Administrative (Régime Général et Régime Agricole), par la CGSS soit une augmentation de 7,08% par rapport à 2022.

1 352 167 850€ des cotisations encaissées (Régime Général et Régime Agricole), en augmentation de 9,66 % par rapport à 2022.

■ Encaissements de Cotisations

1 348 637 950 € d'encaissements pour le Régime Général en 2023, soit une augmentation de 9,62 % par rapport à 2022.

3 529 900 € d'encaissements pour le Régime Agricole en 2023, soit une augmentation de 24,07 % par rapport à 2022.

■ Santé

1 946 546 189 € de dépenses de santé (assurance maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail/maladies professionnelles) réalisées par la CGSS en 2023 (+7,96%), tous régimes confondus, dont 1 910 995 492 € pour le Régime Général et 35 550 697 € pour le Régime Agricole.

■ Prévention santé et risques professionnels

3 883 718 € versés par la CGSS en 2023, tous régimes confondus, soit une augmentation de +5,71 %

■ Action sociale

5 794 316 € de dépenses d'action sociale vieillesse et maladie/accidents du travail, maladies professionnelles, en 2023, tous régimes confondus, soit une baisse de 0.14 % par rapport à l'année précédente.

■ Retraite

647 221 377 € de dépenses de Retraite, tous régimes confondus (+5,88%). Les pensions Retraite du Régime Général représentent à elles-seules le montant de 600 027 255 €.

■ Gestion Administrative (Hors DAP)

88 175 697 € de dépenses de Gestion Administrative (Hors Dotations aux Amortissements et Provisions) en 2023, toutes Branches et MSA confondues. Ces dépenses de Gestion Administrative concernent les charges en lien avec la gestion du Personnel et le fonctionnement. Ces charges enregistrent une baisse de 2.02% par rapport à l'année précédente.



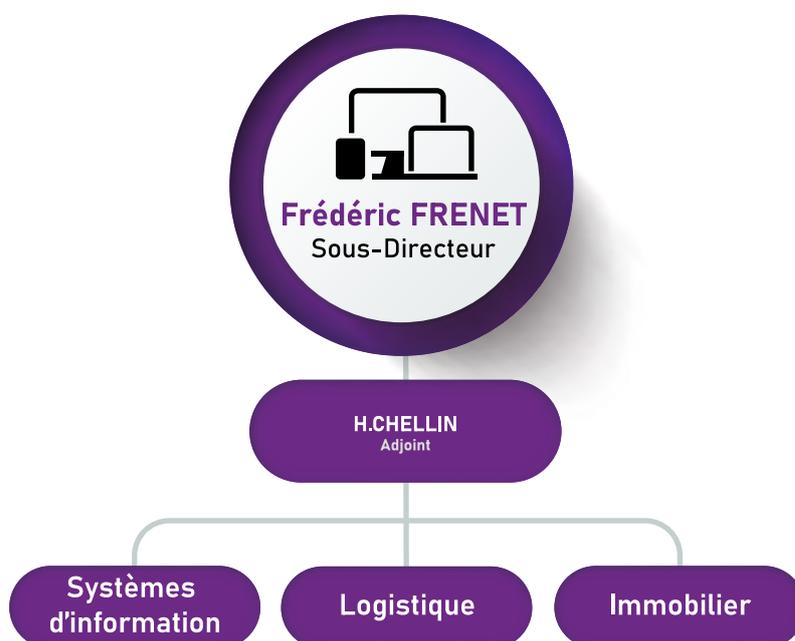
5 - La Direction des Systèmes d'information et des Moyens (DSIM)

a) Informatique et éditique

L'année 2023 a notamment été marquée pour l'Informatique par la poursuite de son projet de réorganisation initié en 2022 avec les affectations définitives des agents, la mise en place d'un plan de formation pluriannuel et la constitution d'un plan de transfert de compétences entre les anciennes unités et les nouvelles. Parallèlement, plusieurs chantiers d'envergure ont été réalisés, dont certains en synergie avec les autres entités de la direction. Il en va ainsi par exemple de l'implémentation de l'environnement de gestion des flux entrant MSA avec le département logistique, ou les travaux d'architecture technique dans le projet de plateforme de service multi branches avec le département du patrimoine.

Au 31/12/2023, l'Informatique comptait :

- 37 agents (12 cadres, 25 employés).
- 5 collaborateurs étaient affectés au service Éditique.



■ Les temps forts

- Le projet de réorganisation de l'informatique initié en 2021 a connu son aboutissement avec une présentation au CSE en fin d'année 2022 et sa mise en œuvre opérationnelles en 2023.
- Le projet MICOR d'élaboration d'un poste unique de travail en CGSS, pour lequel la CGSS de Guadeloupe et Saint-Martin demeure chef de projet poursuit son évolution vers le système d'authentification multi branches et l'harmonisation des clients Citrix.
- Mise en place dans les CGSS en 2020, la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) MCAS a été audité pour la première fois sur site en septembre 2023 sur les règles de la branche maladie. Les autres branches ont été évaluées dans le cadre du dispositif habituel de l'audit VDC-PSSI sur pièces.
- Montée en charge de la solution de téléphonie nomade (Softphonie) permettant de passer des appels à partir de l'ordinateur de travail aussi bien au bureau qu'en télétravail. Déploiement de 300 licences en 2023 avec une montée en charge progressive jusqu'en 2024.
- L'initialisation du projet de déploiement de la solution de Wifi institutionnel permettant aux agents de la CGSS de se connecter à Internet et au système d'information selon les normes de sécurité nationales dans les salles de réunion.
- L'initialisation du projet de déploiement d'une solution d'authentification sur poste de travail ou smartphone permettant de générer un code de connexion unique et éphémère au VPN pour 841 utilisateurs.
- L'implémentation de l'infrastructure nationale de la Mutualité Sociale Agricole de dématérialisation des flux papier du Régime Agricole sous l'égide de l'IMSA. Au titre de la MICOR, la CGSS de Guadeloupe et Saint-Martin est nommée caisse pilote, en termes d'accompagnement technique et fonctionnel, pour l'ensemble des CGSS.
- Le lancement du projet d'évolution de la solution de gestion horaire variable.
- Le maintien à jour des infrastructures de sécurité avec des exigences de sécurité croissantes (Antivirus, proxy, anti-intrusion...) sur plus d'un millier de postes de travail.

- Le déploiement de nouvelles imprimantes multifonctions (87) avec une solution de gestion centralisée.
- Mise en œuvre de l'architecture pour la prise en charge du numéro vert national Recouvrement suite à la reprise du recouvrement forcé post Covid.

■ Les chiffres Clés

Les résultats suivants ont été obtenus pour la PSSI en 2023 :

18,08/20 Audit sur site

17,48/20 Audit sur pièces VDC-PSSI

Le résultat définitif de 17,48/20 de la VDC-PSSI demeure donc quasiment stable par rapport à l'année précédente 18,21/20, en dépit notamment d'une augmentation sensible du nombre de règles de sécurité auditées et de l'audit sur site.

91 serveurs étaient administrés par les équipes informatiques de la CGSS ainsi que près d'un millier de postes de travail individuels.

92% de taux d'équipement en ordinateurs portables au sein de ce parc informatique (contre 84,1 % en 2022)

346 302€ pour la réalisation du Plan d'Équipement Informatique (PEI) 2023 (écrans, ordinateurs portables, serveurs, licences, périphériques ...).

3711 tickets de demande d'assistance (incidents et demandes diverses) ont été pris en charge au niveau des équipes support durant l'année.



b) Le Département du Patrimoine

L'année 2023 a été marquée pour le patrimoine par l'initialisation de 5 projets d'envergure :

- Le transfert des activités du site de Bossant vers le Site de Nolivos (Basse-Terre)
- L'implantation d'une Plateforme de service sur le site de GOPAL 3 (Abymes)
- La restructuration de l'agence de Saint-Martin
- La création de l'agence de Marie-Galante (déménagement de l'ancien site)
- La création de l'agence de Pointe-à-Pitre (MQB Bergevin)

■ L'organisation

26 Agents dans le département du patrimoine au 31/12/2023 :

1 Manager de Secteur

7 cadres

18 employés

■ Les temps forts

- La Cnam a organisé un webinaire sur le sujet des installations photovoltaïques le 15 juin 2023 auquel la CGSS a été invitée à faire un retour d'expérience aux autres organismes car faisant partie des précurseurs de l'Institution en la matière, avec 3 sites équipés (Jacques THORIN (P1) en 2018, immeuble QUATR'AILES en 2020, le Siège Amédée FENGAROL (P345) en 2021, présentation assurée par F. VIEILLOT et M. JOACHIM.
- Lancement projet interne « Gestion des Interventions » le 12/10/23
- Remplacement des unités de production de froid du bâtiment A de P345 du 30/10 au 06/11/23
- Incident électrique majeur du 11/05 sur le site de QUATR'AILES. Déclenchement du PCA. Fin PCA 23/05/23.
- Incident électrique sur le toit du siège Amédée FENGAROL (P345) en novembre 2023
- Vérification des installations électriques des panneaux photovoltaïques installés sur le toit du Siège
- Vérification des installations VI/VIMS des installations électriques ERT et des bornes de recharges du siège

- Prise à bail de GOPAL 3 afin d'y installer la PFS multi branches en mars 2023
- Inauguration du Centre d'Examens de Santé le 10/03/23
- Prise à bail du site de Basse-Terre (Nolivos) en avril 2023
- Prise à bail du nouveau site de Marie-Galante en avril 2023
- Vente du Dispensaire du Gosier le 16/10/2023

■ Les chiffres Clés

23 bâtiments géré composaient le parc immobilier en 2023

1060 demandes d'interventions enregistrées dans la Boîte DIL

43 études immobilières effectuées (demandes d'accompagnement)

43 passages : Espaces verts

46 sauveteurs secouristes du travail formés; 23 en maintien et actualisation des compétences et 23 en formation initiale

■ COVID-19 :

750 rouleaux de papier mains, 100 sprays désinfectants, et 300 litres de solution/gel hydro alcoolique distribués.

■ Gestion des déchets :

134 tonnes de papiers récoltés

30 tonnes de déchets classiques collectés

■ Gestion de l'eau :

2004 litres de bouteilles d'eau distribués

123 bonbonnes distribués



c) Le Département Logistique

L'année 2023 au niveau du département Logistique (Plateforme de 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 et la montée en charge de la numérisation du courrier du processus maladie et l'intégration des flux de la Mutualité Sociale Agricole.

■ *L'organisation*

23 Agents dans le département du patrimoine au 31/12/2023 :

1 Manager de Secteur

2 cadres

20 employés

1 prestataire ESAT

■ *Les temps forts*

- Poursuite du déploiement de l'architecture OPEX :
 - Montée en charge de l'organisation de dématérialisation des flux
 - Déplacement de la deuxième machine vers un site temporaire plus adapté à la production quotidienne
 - Montée en charge de la dématérialisation des différents flux de l'Assurance Maladie sous OPEX : 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
- Acquisition de nouveaux véhicules « propres » dans le parc automobile
- Initialisation du projet de gestion automatisée des clés de véhicules



■ Les chiffres Clés

■ Le courrier et la gestion des Flux Entrants

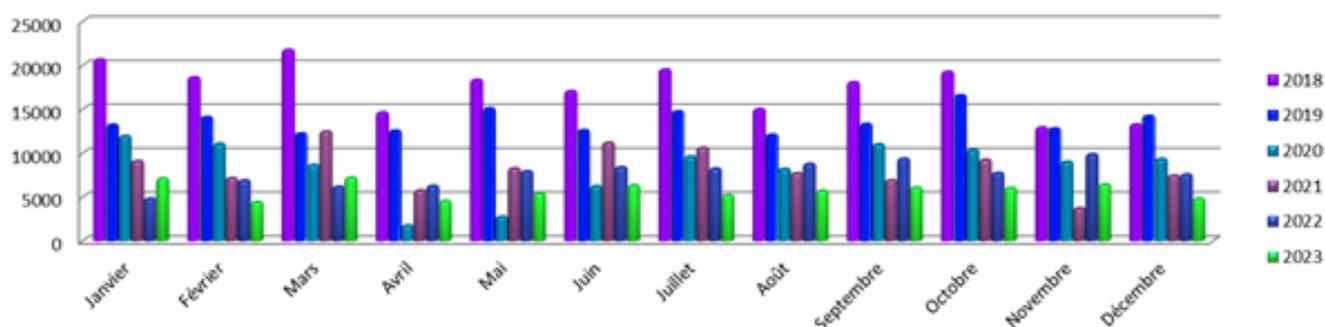
65,83% de mise à disposition du produit dématérialisé aux processus à J+1, au 31 décembre (77,29% en 2022). L'objectif CPG n'est pas atteint.

24 810 plis ont été réceptionnés en décembre 2023, le volume diminue de 61,36% par rapport à la période correspondante de l'année précédente.

-53,73% de plis, le volume diminue globalement, pour l'année 2023

LES FLUX ENTRANTS RÉCEPTIONNÉS									
MOIS/ ANNÉES	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Écart 2022/2023 (en volume)	Écart 2022/2023 (en %)
Janvier	111 858	116 157	74 743	76 662	85 588	87 959	35 154	-52 804	-60,03%
Février	99 614	91 471	78 600	62 124	76 520	81 918	36 231	-45 687	-55,77%
Mars	120 163	101 611	56 628	51 800	84 728	74 694	40 694	-34 000	-45,52%
Avril	99 303	91 108	74 329	27 270	62 810	64 192	31 050	-33 142	-51,63%
Mai	116 178	81 157	69 783	21 391	65 019	71 295	30 677	-40 618	-56,97%
Juin	105 208	96 440	72 208	58 896	78 940	81 954	35 697	-45 257	-55,22%
Juillet	100 253	81 912	83 673	47 290	60 034	60 653	28 518	-32 135	-52,98%
Août	93 709	70 033	60 510	46 751	72 896	61 800	30 539	-31 261	-50,58%
Septembre	82 254	80 345	71 373	75 609	57 001	66 086	29 626	-36 460	-55,17%
Octobre	106 838	79 031	86 094	74 908	82 036	65 358	34 123	-31 235	-47,79%
Novembre	106 316	68 500	68 526	67 934	40 102	65 039	31 369	-33 670	-51,77%
Décembre	91 084	77 200	55 870	45 192	81 158	64 217	24 810	-39 407	-61,36%
TOTAL	1 232 778	1 034 965	852 337	655 827	725 572	845 165	388 488	-37 973	-53,73%

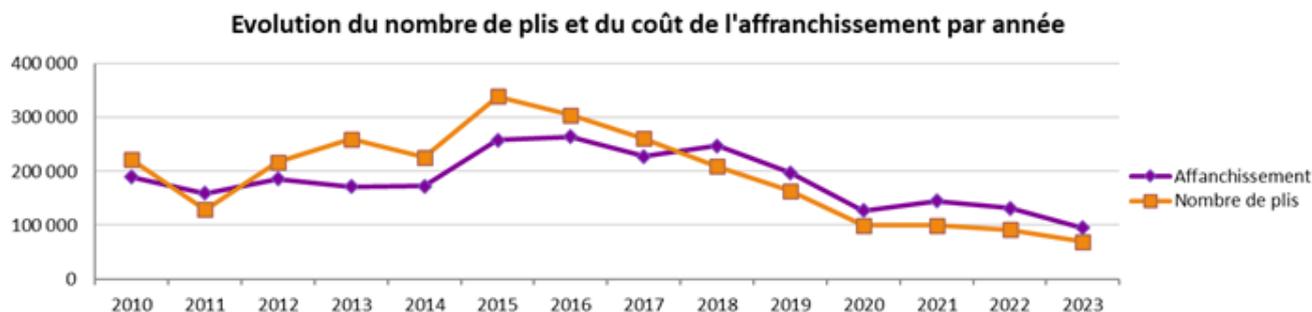
Evolution du nombre de plis réceptionnés par mois au cours des 6 dernières années



■ Les flux sortants : l'affranchissement

-25% du nombre de plis pour l'année 2023.

-28% du montant des dépenses d'affranchissements en 2023 par rapport à l'année précédente. Au 31/12/2023, le coût de l'affranchissement est de 95 131€ pour 68 902 plis alors qu'en 2022, il était de 131 469 € pour 91 656 plis.



■ Les flux sortants : l'Archivage

610 demandes de recherches avec un taux de réponses positives de 80%

1688 boîtes d'archives transférées

5 CDD recrutés

Initialisation du processus de mise en conformité de l'archivage à la CGSS en partenariat avec les Archives Départementales et formation institutionnelle Passeport et sur la Maitrise des Activités (MDA) et MDA-CQFD pour l'ensemble des agents de l'unité.

■ Le parc automobile et le transport

41 véhicules composent la flotte :

23 véhicules de service dont **5** électriques

18 véhicules de fonction, attribués aux inspecteurs, contrôleurs et encadrement de la branche Recouvrement.

3 véhicules thermiques ont été remplacés en 2023 par **2** électriques et **1** hybride essence

360 prêts de véhicules durant l'année 2023.

87 308 € de dépenses contre 96780,74 € en 2022 réparties entre :

51 829,92€ de carburant (49 027,92 € en 2022).

35 478,28€ de révisions, réparations (47 752,82 € en 2022).




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