



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

RAPPORT D'ACTIVITE

2024

SOMMAIRE

RAPPORT D'ACTIVITE

2024

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

- ◆ Directeur de la publication
PIERRE JEAN DALLEAU
- ◆ Directeur
Secrétaire de rédaction
Johanna MATHEAU
- ◆ Responsable du service Communication
- ◆ Conception graphique et réalisation
Service Communication
- ◆ Crédit photos
Service Communication
GettyImages.fr

L'édito.....4

Le conseil d'Administration.....8

Les Missions de la CGSS.....11

Notre organisation.....28

Les Branches métiers.....30

Direction suport.....92

Direction Générale.....134

Médiation.....140



L'année 2024 a été riche en événements pour la CGSS de La Guadeloupe et de Saint-Martin, tant pour l'organisme que dans le champ de ses missions.

La gouvernance de la CGSS a connu des changements importants au sein de son équipe dirigeante, tant au niveau des branches (recouvrement, retraite, informatique/immobilier), qu'à celui de sa direction avec le départ de Jean VERON et la nomination de Jean-Yves CASANO en qualité de directeur par intérim.

La CGSS a signé son Contrat pluriannuel de gestion unique 2023-2027 avec les caisses nationales (hors AT/MP).

Son contenu a été partagé avec le Conseil d'administration, avec l'ensemble des instances de gouvernance de l'organisme et avec les collègues. Le dialogue social de la caisse a été nourri, avec la signature de trois protocoles, et le collectif de travail a défini un nouveau projet d'organisme 2024-2027.

Les partenaires devenant désormais essentiels dans l'action de la CGSS, une Direction de la Coordination et de l'Animation des Partenariats a vu le jour et s'est progressivement mise en place.

Sur le champ de ses missions, la CGSS a poursuivi la reprise du recouvrement forcé dans un contexte difficile, avec le souci d'accompagner les cotisants.

Conformément aux orientations du Conseil d'administration, la caisse a poursuivi le développement de ses actions de proximité sur les accès à l'information, aux droits et aux soins en faveur de nos publics.

Cette stratégie a conduit au déploiement à la fois de notre bus France Services à Marie-Galante, mais également des offres de prévention de notre Centre d'Examens de santé.

À travers sa branche agricole, la CGSS a défini et mis en œuvre une aide aux aidants à travers le dispositif Bulle d'air et s'est résolument inscrite dans le dispositif Territoire Zéro Non-Recours.

Enfin, elle a poursuivi le déploiement des offres de service numériques et l'accompagnement de nos publics à leur usage.

En synthèse, 2024 fut une année intense au service des publics de la CGSS, avec un Conseil d'administration déterminé et un collectif de travail impliqué qu'il convient de remercier pour le travail accompli.

PIERRE JEAN DALLEAU

Directeur

*Depuis le 7 avril 2025

Le conseil d'administration



L'année 2024 aura été marquée par deux éléments cruciaux qui ont chacun impacté corollairement le Conseil d'Administration :

Un profond changement dans la gouvernance visant les instances dirigeantes de la CGSS, à savoir la Direction Comptable et Financière, dont la directrice a fait valoir son droit à mobilité, puis la direction générale de l'organisme, par le départ du directeur en poste, ayant entraîné la nomination, par les Caisses Nationales, d'un directeur par intérim.

Une nouvelle politique contractuelle caractérisée par la signature d'un nouveau CPG unique 2023-2027, innovant, découlant des orientations des COG, ainsi que du CPG AT/MP 2023-

2028, assortis tous deux des annexes budgétaires, octroyant à l'organisme les moyens de ses ambitions.

D'autres temps forts ont émaillé cet exercice, toujours empreint des questions d'actualité du recouvrement, du fait du contexte dégradé de l'économie du territoire, aux côtés de thématiques d'ordre plus conventionnelles, touchant les prérogatives propres du Conseil d'Administration.

La composition du conseil

25 MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE

(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 BANDO Mickaella Mme SAVONNIER Edith	M. FRANCOIS Charles M. TITECA-BEAUPORT 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 (démiss ^{18/12/24}) M. MONFORT Gaston	Mme FIGARO Gladys M. OTRANTE Yoni
CFDT		U2P (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléant
M. MANLIUS Ruddy Mme CHEVALIN Christelle	Mme FOGGEA Marlène M. ROCH Johann	M. SINNAN-RAGAVA Freddy	Mme MORANDIS Corinne
CFJC		CPME (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant	Titulaire	Suppléant
Mme GOBELIN Mylène M. LETAN Eric	M. LETAN Eric	Mme GOITOM Isabelle Non désigné	Non désigné
CFE/CGC		FNAE (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant	Titulaire	Suppléant
M. BENJAMIN Alain M. HOUBLON Jean-Jacques	M. HOUBLON Jean-Jacques	M. NICOLIN Lionel Non désigné	Non désigné
(2) MUTUALITE		(3) FDSEA	
Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
Mme JALET Franceline Mme COZEMA-MAZEPPA Maggy	M. COCODEAU Alain Non désigné	M. BOECASSE Patrice Non désigné	Non désigné Non désigné Non désigné
(4) PERSONNES QUALIFIEES (désignées par le Préfet)			
M. GEOFFROY Edouard (représentant des retraités) Mme DELANNAY Yannick M. LE MAISTRE Francois M. RUPAIRE Harry			

5 MEMBRES A VOIX CONSULTATIVE

5 MEMBRES A VOIX CONSULTATIVE

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

L'activité du CA et de ses commissions

1er temps fort : Mouvements dans l'organigramme de Direction

Le 4 novembre 2024, un nouveau directeur par intérim, Jean-Yves CASANO, prend les rênes de la CGSS après le départ de Jean VERON, souhaitant réorienter son activité professionnelle après ces cinq années passées dans l'organisme.

Nommé par les Caisses Nationales, M. CASANO, directeur de la MICOR, avait pour feuille de route de préparer l'arrivée du nouveau directeur de la CGSS, en réalisant un diagnostic du fonctionnement de l'organisme dans sa globalité et en optimisant les relations avec le CA.

Une décision bien accueillie par le CA, qui voit en l'arrivée de ce nouveau directeur, par intérim, au fait des spécificités d'outre-mer, une opportunité de mieux porter les problématiques du territoire, notamment celles du recouvrement.

Le 15 septembre 2024, Patricia ASSOUMAYA, exerçant son droit à la mobilité, rejoint la Direction Comptable et Financière de la Caf de Guadeloupe et de Saint-Martin. La période d'intérim est assurée par Emmanuel SURVILLE, assisté de ses trois fondés de pouvoir (Mmes LEBON-DUGAMIN et BOTTE), dont l'agrément est validé par le CA du 22 novembre.

Lors du CA du 22 novembre 2024, Mme Inés DI CERTO succède, en qualité de DCF de la CGSS, à Mme ASSOUMAYA, suite à l'avis favorable émis par le CA.

D'autres mouvements ne relevant pas des prérogatives du CA sont également à signaler, notamment :

la mutation de Frédéric FRENET, sous-directeur à la DSIM, le 1er mars 2024 pour la CGSS de la Guyane, et son remplacement par Emmanuelle FONTAINE DOMEIZEL.

La mutation de la sous-directrice du recouvrement, Catherine LEGERON, et la mise à disposition, par l'Urssaf Caisse Nationale – faute de candidatures à la vacance de poste lancée – de Nicolas DUVILLARD.

Une direction recouvrement très observée par le CA, eu égard à la sensibilité des sujets évoqués en CA.

2nd temps forts : Nouvelle période contractuelle

-Lors du BCA du 29 février 2024 puis du CA du 15 mars 2024, les administrateurs ont pu appréhender puis délibérer sur ce nouveau CPG global et innovant car comprenant :

- Un volet transversal et une partie métier spécifique à chacune des branches
- Une annexe Outre-Mer déclinant le contexte particulier et les enjeux liés au CPG unique pour chacune de ses thématiques.

L'objectif recherché : une meilleure prise en compte de nos particularités pour consolider en tout point le modèle CGSS et apporter ainsi une réponse globale aux besoins de la population.

Une décision unanime rendue par le CA qui voit à travers ce nouveau modèle de CPG l'opportunité notamment de valoriser et de développer son Schéma Directeur de la Relation Client, prérogative du CA, en déployant la politique qu'il a définie au sein de ce conseil pour promouvoir notre mission de service public.

- Le CA du 23 décembre 2024 a examiné le CPG AT-MP 2023/2028, une déclinaison de la COG et qui pour la première fois en 2023 inclut dans ses missions celles du fonds d'Investissement contre l'Usure Professionnelle (le FIPU).

Au regard des moyens la trajectoire d'emplois prévention est à la hausse pour les Carsat/Cramif/CGSS, ce qui a été bien accueilli par le CA.

3ème temps fort : Stratégie de la politique du recouvrement

Le positionnement fort du CA sur cette problématique récurrente s'est caractérisé par un suivi régulier lors des 5 réunions annuelles du Conseil, dans un contexte d'alternance des Agents de direction en charge du recouvrement et des directeurs de l'organisme.

Ainsi, les administrateurs ont exprimé lors du CA du 28 juin leur profond regret face à l'absence de suites données à la motion votée le 8 septembre 2023 en présence d'une délégation de la DROM dont il avait exigé la venue avait été exigée par le conseil. Parmi les revendications : la poursuite des mesures dérogatoires accordées, la politique d'accueil et d'accompagnement des cotisants, la communication envers les ressortissants, le renforcement du recouvrement amiable...

Au cours de son 1er CA du 22 novembre, le nouveau directeur par intérim M. CASANO fortement sensibilisé aux problématiques du territoire (notamment un secteur du BTP en grande tension), par les acteurs économiques du département, les représentants de l'Etat et le CA, a pu appréhender les préoccupations globales autour de la stratégie du recouvrement, relayées par ses soins au niveau national.

Fort de ces échanges et fidèle aux principes de financement du système de protection sociale, le CA a pris acte et a délibéré lors des réunions du 22 novembre 2024 sur :

- les mesures transitoires arrêtées par le directeur par intérim en concertation avec l'Urssaf Caisse Nationale,
- la réflexion lancée pour l'élaboration d'un plan d'actions rigoureux doublé d'un plan de communication partagé avec le CA et la caisse nationale. Un groupe de travail a été constitué et chargé d'élaborer un plan projet répondant aux spécificités du territoire.
- la décision de donner mandat au Président afin de saisir les parlementaires sur la problématique du recouvrement.

Une démarche saluée par le CA qui toutefois a objecté des craintes, avec l'arrivée d'un nouveau directeur, de réitérer ces situations préjudiciables de « stop and go ».

Mais la stratégie adoptée par la direction privilégiant dans la mesure du possible une politique de recouvrement amiable et déterminée à définir un cadre de référence pour les actions à venir, aura pour vocation d'engager le futur directeur.

De même elle contribuera à garantir au CA la continuité des orientations et de la politique définie ; tout en respectant les engagements et les contraintes imposées par le niveau national.

Enfin pour matérialiser cet engagement collectif CA/UCN/CGSS, une proposition de feuille de route a été soumise à l'appréciation du CA par la DROM lors du conseil du 23 décembre, destinée à définir les orientations et la méthodologie de travail, faisant suite à un webinaire organisé entre les principales organisations professionnelles, l'Urssaf Caisse Nationale et une délégation du CA.

4ème temps fort : Des projets innovants :

- La cartographie des points d'accueil et les plans d'actions de déploiement (CA du 20 septembre 2024).

Présenté en CRU, cette exigence du CPG, représente un véritable levier pour éclairer les prises de décisions stratégiques en matière d'accueil.

S'inscrivant dans les prérogatives du CA, les administrateurs ont pu lors du CA du 20 septembre appréhender les quatre thèmes majeurs autour duquel est axée cette analyse à savoir :

- o Fragilité socio-économique et sanitaire
- o Populations
- o Partenariat
- o Environnement

Des échanges très nourris qui permettront d'affiner encore davantage la cartographie afin de mieux répondre aux besoins et attentes exprimés au profit des usagers et ce, à travers le plan d'actions à élaborer par la direction.

- Le projet de Développement Social de Territoire PDST (CA du 28 juin 2024)

Initié par le Président du CA, ce PDST est le fruit d'une réflexion d'un groupe de travail composé d'une délégation de la CASS, d'administratifs de la Direction Accompagnement et Prévention et d'Agents de direction. Il est imprégné des orientations des COG maladie retraite et agricole.

L'objet de ce projet de développement social de territoire vise à poser le cadre et les enjeux en vue d'un dialogue concerté avec les caisses nationales et à définir les priorités de la CGSS pour les quatre prochaines années en matière de politique d'action sanitaire et sociale et de prévention pour l'ensemble de nos publics.

Simultanément, le vote par le CA du 28 juin du Règlement Intérieur de la CASS, basé sur la COG maladie, tend à garantir aux salariés du Régime général et du RSI une équité de traitement sur l'ensemble du territoire grâce à la mise en place d'un socle commun, et à renforcer l'adaptation de l'Action Sanitaire et Sociale aux réalités territoriales au travers notamment des diagnostics territoriaux.

Les instances politiques (CASS et CGF) sont respectivement chargées du suivi et de la valorisation des projets et actions du PDST, portés par le Régime général et le Régime agricole. Une fois par an, un bilan des actions du projet social fera l'objet d'une présentation en Conseil d'Administration.

5ème temps fort : Affaire CA/MNC

La démarche contentieuse, entreprise par le Conseil d'Administration en 2023, à l'égard d'une décision d'annulation par la MNC, relative à la transmission de PV du CSE n'ayant pas fait l'objet d'une décision sur le fond du Tribunal administratif.

Le CA a décidé de délibérer à nouveau sur :

- la réception des organisations syndicales en conseil d'administration pour évoquer les questions liées à l'accueil et de toutes situations qu'ils jugent utiles de porter à leur connaissance,

- la demande d'obtention des PV du CSE pour information en séance.

Cette décision a, dans sa seconde partie, fait à nouveau l'objet d'une annulation de la MNC pour cause d'irrégularité, ce qui a motivé une nouvelle saisine par le CA du Tribunal administratif (CA du 20 septembre 2024)

6ème temps fort : prérogatives traditionnelles

-l'approbation à l'unanimité lors du CA du 28 juin par le CA des résultats comptables et financiers de l'exercice 2023 tels qu'établis par la DCF et arrêtés par le directeur

-le vote à l'unanimité du rapport d'activité exercice 2023 (CA 20 septembre 2024)

-le vote à l'unanimité lors du CA du 23 février 2024 des budgets rectificatifs 2024 et des budgets provisoires de gestion administrative 2025 avec toutefois une alerte exprimée sur les taux d'investissement 2024 et 2025 particulièrement faibles. Un appel à la vigilance du CA sur les investissements eu égard aux projets à concrétiser et au maillage à renforcer sur le territoire.

-le vote à l'unanimité des budgets provisoires 2025 FNASS, FNASS/PA, FNPAT, FNPEIS (CES) (CA 23 décembre 2024).

CALENDRIER DES CA ET COMMISSIONS
Année 2024

CA/COM ^e	HOR	MOIS	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
		JOUR	DATES												
CA					15			28			20		22	23	5
Commission ransparence								6							1
CASS			29	26	25	29		24	29		23	28	25	9	10
CRA V				26		29		24			23		18		5
CRA C			29	26	25				8			7			5
CRA M			30	27		30	28	25	30			29		3	8
COM ^e MARCHES			5					25				4		4	4
CRU											5				1
CGF				16		17		19				22		16	5
CRAT-MP						24						23			2
CTR						10						23			2
			4	5	3	6	1	7	3		4	7	3	5	48

Le Centre d'Examens de Santé

Le budget de fonctionnement du CES

Le profil des consultants

En 2024, 1494 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).

L'Examen de Prévention Santé pour les jeunes :

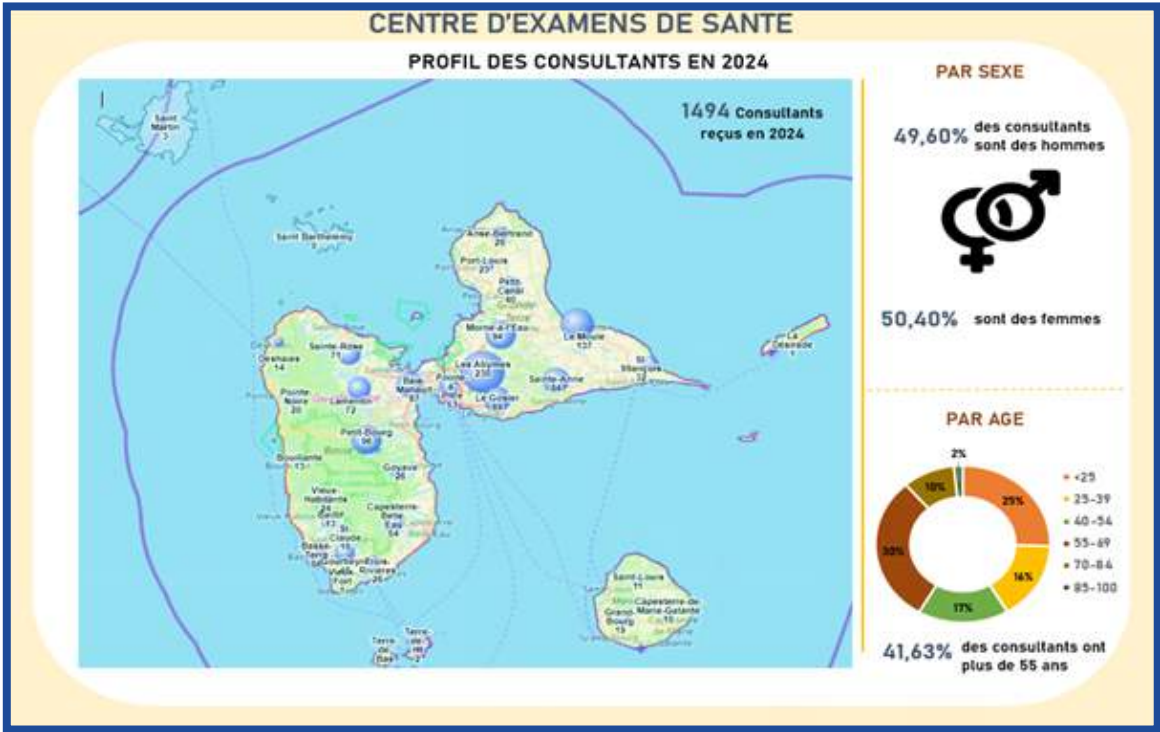
L'Examen en prévention jeune se concentre sur trois objectifs prioritaires :

- les conduites addictives (repérage des consommations de substances comme l'alcool, le tabac ou d'autres drogues) ;
- le bien-être psychologique (l'anxiété ou la dépression) ;
- la vie affective et sexuelle (rappel de l'usage des moyens de contraception, dépistage des infections sexuellement transmissibles (IST) et le dépistage du cancer du col de l'utérus pour les jeunes femmes).

Le Centre d'Examens de Santé s'engage activement à établir des partenariats avec diverses structures d'accompagnement des jeunes. A ce titre, des partenariats ont été conclus avec :

- les missions locales : représentant 35 % de l'accueil partenaire ;

BUDGET CES	2023	2024	Evolution 2023/2024
Fonctionnement	1 761 571,00€	1 743 565,00€	-1,02%



- **les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)** dont l'ESAT Jéricho à Marie-Galante avec des consultations qui ont débuté dès juillet 2024 ;

- **Saint-Jean Bosco** ;

- **le Conseil Départemental** / Direction de l'insertion pour sensibiliser les services civiques et les ambassadeurs jeunesse.

L'Examen de Prévention des Séniors

L'Examen de Prévention des Séniors (EPS) adopte une approche globale avec les principaux axes d'intervention :

- **dépistage et prévention des pathologies chroniques** telles que le diabète, l'hypertension ou les maladies cardiovasculaires ;

- **adhésion au dépistage organisé des cancers** tels que le cancer du sein, du col de l'utérus et colorectal) ;

- **prévention des chutes** : via des évaluations de l'équilibre et des conseils sur l'aménagement de l'habitat ;

- **détection des signes de dépression** : repérage des signes de dépression et d'anxiété, afin de proposer un soutien approprié ;

- **gestion de la poly médication** : via l'évaluation de la pertinence des traitements afin d'éviter les interactions médicamenteuses et d'optimiser la prise en charge.

Le Centre d'examens de santé (CES) a établi plusieurs partenariats pour cette cible via les Clubs séniors, les **Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)**, les **Maisons France Services**, l'**Udaf (Union Départementale des Associations Familiales)**.

Focus sur la convention avec la CCMSA

Dans le cadre de la demande de coup de pouce prévention 2024, une subvention de **57 000€** a été accordée le 27 mai 2024 au Centre d'examens de Santé au 13 décembre 2024 en débutant en juillet 2024.

202 assurés du Régime agricole ont réalisé un examen en prévention santé, 12 ont bénéficié d'un Entretien Individuel de Prévention (EIP).

Focus sur la convention avec la Cavimac

La convention signée le 20 décembre 2023, prévoit que la Cavimac confie au CES de Guadeloupe la réalisation d'examens en prévention au bénéfice de ses assurés.

105 assurés Cavimac ont réalisé un examen en prévention santé, 2 ont bénéficié d'un Entretien Individuel de Prévention (EIP).

Organigramme général de la CGSS





BRANCHES METIERS

Direction Branche Assurance Maladie (DBAM)

Introduction

En 2024, la Direction de la branche Maladie a achevé la mise en œuvre de son projet de restructuration initié en 2021. La sous-direction compte désormais 264 agents et se compose de 5 départements :

- le département assurés en charge de l'accès aux droits et du versement des prestations aux assurés ;
- le département offre de soins en charge du paiement des frais de santé, aux assurés, aux professionnels de santé et aux établissements ;
- le département régulation et offre de santé et du contentieux qui accompagne les offreurs de soins, et gère la commission de recours amiable Assurance maladie ainsi que le recours contre tiers ;
- le département pilotage et expertise qui prend en charge les réclamations sensibles, l'accompagnement fonctionnel et réglementaire des services de la sous-direction, ainsi que l'accompagnement du public employeur ;
- le département relation client qui est en cours de configuration et qui assure la réponse téléphonique, aux emails et l'accueil physique des usagers de l'Assurance maladie.

Le bilan de cette restructuration devra être réalisé en 2025 pour analyser les avancées et les nouveaux besoins induits par les évolutions réglementaires et organisationnelles de la CGSS.

En 2024, les services ont dû mener plusieurs plans de résorption des stocks, suite aux dysfonctionnements qui ont impacté la gestion des flux entrants. Les efforts des équipes fortement mobilisées ont permis de limiter les effets des retards accumulés, malgré une dégradation de la qualité du service rendu à l'ensemble de nos usagers.

Parallèlement, la Dbam a continué de contribuer aux actions « aller vers », de sensibilisation, d'information et d'accompagnement réalisées en 2024 avec les autres branches métier.

L'engagement de la CGSS autour du bus France Service a vu son aboutissement avec son lancement sur les routes de Marie-Galante en complément de l'offre de service portée par l'agence client de Tivoli.

FAITS MARQUANTS

- Transfert au 01 janvier 2024 de l'activité Relations internationales au pôle TRAM (Travail en réseau) de la Cpm de l'Aude.
 - Mise en circulation du bus de Marie-Galante.
 - Rattachement de la CRA maladie et du RCT (février 2024).
 - Des difficultés persistantes dans la gestion des flux entrants avec une numérisation en mode dégradé, notamment en janvier, août et septembre. A noter un arrêt total de la numérisation à compter de la S02 durant 4 semaines avec une dégradation du délai d'instruction et hausse des réclamations.
- Absence de remontée des pièces numérisées du 22 août au 06 septembre 2024 – puis du 19 au 23 septembre 2024.
- Amélioration du score de validation des comptes : 86% en 2024.
 - Déploiement de l'outil Sucre pour le suivi et la gestion des créances.
 - Séminaire GDR le 06 mars 2024.
 - Matinée Sport et Santé organisée en juin pour l'ensemble de la SDBAM.
 - Grève EDF en S38 : plusieurs agents impactés avec retour sur site. Le jeudi 19 septembre 2024 pas d'électricité sur P3 de 7h30 à 11h30.
 - Mise en place de la co-production avec l'agence des Abymes et le service GDB sur l'activité de « création des enfants » et gestion des adresses (medialog, rejet optima...) pour les agences de la région Basse-Terre.
 - PCA CLIM déclenché du 05 au 08 novembre 2024 suite à une panne généralisée de la climatisation du site de P1 (Hors alge- co Opex1) constatée le lundi 04 novembre 2024 :

télétravail exceptionnel pour les agents équipés et repositionnement provisoire des équipes ne pouvant pas télétravailler dans des espaces climatisés.

- Dégradation du délai de traitement des FSP LAD depuis 2 ans, depuis la mise en place d'Opex.

- L'absence de dispositif optimal de réponse téléphonique aux PS impacte le résultat du taux de satisfaction des PS (-32 points de l'objectif).

FREINS RENCONTRÉS

- Lenteur réseau et applicatifs.
- Dysfonctionnement de l'instancier Indigo durant tout le mois de novembre 2024. Un impact non négligeable sur la production.
- Télétravail exceptionnel suite aux conditions météorologiques défavorables à 3 reprises depuis août 2024 : difficultés de connexion liées aux intempéries, pas de télétravail pour les CDD ou pour les agents sans VPN.
- Problématiques de fuseau horaire dans les applicatifs métiers (Diadème, PAG, Addict, Médialog...).
- Absence d'organisme de rattachement (GDB) : pas de solution nationale à ce jour, rectification manuelle par RNX500.
- Fermeture du plateau téléphonique certains jours pour des raisons techniques.

FLUX ENTRANTS

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre de plis réceptionnés	845 165	845 758	238 585 ¹	+0,07%	-
Affranchissement	131 469,40 €	95 130,71 €	89 526,34	-27,64%	-5,89%
Nombre total de dossiers injectés en GED*	430 792	457 270	483 119	+6,15%	+5,65%

* Certains documents ont été numérisés après traitement manuel.

Constat :
1 Avant la mise à disposition d'Opex maladie, un comptage et une ventilation manuels en nombre de documents étaient réalisés par le service courrier. Depuis, les plis réceptionnés sont comptabilisés différemment d'où cet écart entre 2023 et 2024.

DÉNOMBREMENTS

Assurés

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Population protégée par le Régime général	417 215	416 908	415 087	-0,1%	-0,4%
Travailleurs indépendants	35 207	34 838	33 000	-1,0%	-5,3%
Bénéficiaires AME	4 303	5 076	4 789	+20,47%	-5,65%

Constat : La tendance continue à être à la baisse aussi bien pour la population protégée du Régime général que pour les travailleurs indépendants.

	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Bénéficiaires (C2S) <i>(Indicateur CPG)</i>	116 756	116 623	116 758	113 347	+0,12%	-2,92%

Constat : Une diminution des bénéficiaires C2S en raison du non recours à la C2S en ligne pour les assurés n'ayant pas de caisse de rattachement et un nombre de refus plus élevé par rapport aux années précédentes sortant ainsi des foyers dans le dispositif.

Professionnels de santé

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre de Professionnels de santé libéraux	4033	3693	3816	-8,4%	+3,3%

Constat : Baisse de la population professionnelle constatée en 2023 résultant de deux phénomènes :

- non reprise d'activité pour certains professionnels après la période Covid-19
- vieillissement de cette population et non remplacement chez certaines catégories tels que les médecins.

Établissements de santé

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre d'établissements publics	7	8	8	+ 14,3%	-
Nombre d'établissements privés	20	19	19	-5,0%	-
Nombre d'établissements médico sociaux (ESMS) en prix de journée	21	20	20	-4,8%	-

Constat : Le nombre d'établissement reste stable entre 2023 et 2024.

Structures d'exercices coordonnés

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	Commentaire
Nombre CPTS	0	2	2	0%	0%	Stabilité 5 projets de santé en cours
Nombre MSP	8	8	8	0%	0%	Stabilité 8 MSP ont signé l'ACI sur les 10 autorisées par l'ARS Ces 2 MSP non ouvertes ont rencontré des problématiques liées à la construction immobilière
Nombre CDS	7	8	8	0%	14%	Légère augmentation

Accueils

	RÉSULTAT		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
Nombre agence d'accueil Maladie	10	9	9

► Accueils

• Volume de dossiers traités (C2S)

	RÉSULTAT	ÉVOLUTION
	ANNÉE 2024	Commentaire
Nombre de dossiers traités C2S (accord et refus)	71 858	Une baisse par rapport à 2023, due en partie à une montée en charge de l'instancier Indigo, créant un stock extrêmement important en attente de traitement au dernier trimestre de l'année 2024

• Performance et efficience du service de base

	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Délai d'instruction des demandes de C2S au 9 ^{ème} décile en jours (Indicateur CPG)	24,0 jours	43,0 J	22,8 J	26,0	-20,2 jours	-3,2 jours
Taux de couverture du contrôle Puma pour les bénéficiaires consommant	95%	98,37%	99,34% (Sept.)	97,65% (Juin)	-1 point	-2 points
Taux d'assurés sans domiciliation bancaire		5,67%	5,22%	4,75%	-0,45 point	-0,47 point

Constat :
L'objectif est dépassé pour le taux de couverture du contrôle Puma, soit 97,65%.

Le délai de traitement des demandes de C2S s'est dégradé en lien avec les évolutions techniques, et les dysfonctionnements de l'outil de gestion Indigo, qui ont occasionné une baisse de productivité avant sa reprise en main

► La gestion des revenus de remplacement :

• Le remboursement des arrêts

	NOMBRE & VOLUME				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre de déclarations d'accidents du travail ou de maladies professionnelles	3 507	3 523	3 859	+0,5%	9,54%
Volume de décomptes IJ (AS+MA)	123 342	112 034	103 496	-9,2%	-7,62%
Volume de décomptes IJ AT	8 973	8 558	10 977	-4,62%	28,27%

Constat :
le volume de déclaration d'accidents de travail et de maladies professionnelles augmente de près de 10%. Il en est de même pour les décompte IJ AT qui croit de plus de 25% entre 2023 et 2024. En revanche, le volume des décomptes maladie et maternité diminue de près de 8%.

	MONTANTS REMBOURSÉS				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Montant des prestations en espèces maladie remboursées	34 634 137,79€	32 453 725,08€	34 162 933,32 €	-6,30%	5,27%
Montant des prestations en espèces maternité remboursées	12 200 471,81€	12 784 868,91 €	11 783 443,91 €	4,79%	-7,83%
Montant des prestations en espèces AT MP remboursées	8 703 144,54€	9 892 536, 04 €	11 925 677,04 €	13,67%	20,55%
TOTAL des prestations en espèces remboursées	55 537 754,14€	55 131 130,03 €	57 872 054,27 €	-0,73%	4,97%

Constat :
les remboursements liés aux prestations en espèces maladie, maternité et accident du travail augmentent globalement de près de 5%. On constate une forte augmentation des dépenses ATMP (+20,55%) ainsi qu'une baisse des dépenses maternité. Il est à noter que depuis le 1er janvier 2023, le financement des IJ maternité post-natales et congé d'adoption a été transféré à la branche Famille. Ainsi la branche Maladie ne conserve que 4 325 489,38€ des dépenses maternité.

	PERFORMANCE ET EFFICIENCE DU SERVICE DE BASE			
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT		ÉVOLUTION
		ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2023-2024
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AS (TS+TI) non subrogée (Indicateur CPG)	31 jours	36,3 jours	43,6 jours	+7,3 jours
Délai moyen de règlement de la 1 ^{ère} IJ AT MP non subrogée	38 jours	63,3 jours	70,2 jours	+6,9 jours
Les délais de remboursement des revenus de remplacement se sont fortement dégradés en partie en raison des dysfonctionnements constatés sur la gestion des documents dans le processus flux entrant. Plusieurs actions de résorption visant à limiter la chute des résultats, ont du être mises en place.				

• L'invalidité

	NOMBRE				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Avantages de base	1 777	1 745	1 792	-1,80%	2,69%
Allocations supplémentaires	108	102	98	-5,56%	-3,92%

	MONTANTS REMBOURSÉS				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Avantages de base	16 316 904,55 €	16 534 719,96€	18 126 597,08	+1,33%	9,63%
Allocations supplémentaires	449 201,15 €	396 934,22€	406 486,45	-11,64%	2,41%

2024 : source Ovac

• Risques professionnels

	RECONNAISSANCE ATMP		
	RÉSULTAT		ÉVOLUTION
	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2023-2024
Volume de DAT reçues	3 788	3 499	-7,63%
Volume de DMP reçues	355	360	1,41%

	RENTE ATMP				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Volume de décomptes rente AT	26 044	18 891	21 733	-27,47%	15,04%
Montant des prestations rente AT remboursées		11 607 683,91 €	12 414 312,55€		6,95%

► La gestion des cures thermales

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre de cures prises en charge	1 115	1 686	1 601	+51,2%	-5,0%
Remboursement des frais de transport	179 067€	258 832€	354 131	+44,5%	+36,8%

Constat :

Les prises en charge de cure délivrées sont au nombre de 1 601, soit 1 571 pour le risque Maladie et 30 pour le risque Accidents du travail, soit une diminution de 5% comparée à l'année 2023. Néanmoins, les remboursements des frais de transport augmentent de 37% entre 2023 et 2024.

L'OFFRE DE SOINS

► Les frais de santé

• Volume d'activité _ Flux papier / Flux dématérialisé

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Volume de flux papier	164 430	137 840	120 941	-16,2%	-12,3%
Taux de scannérisation des FSP LAD via Synergie	84,75%	82,56%	90,62%	-2 points	+8 points
Volume de flux dématérialisés	9 237 642	8 930 053	9 454 134	-3,3%	+5,9%
Taux de télétransmission des frais de santé	98,25%	98,48%	98,72%	+0,2 point	+0,2 point

Constat :

La diminution du volume des flux papier se poursuit au profit des flux dématérialisés, soit respectivement -12,3% et +5,9%. Les taux de scannérisation et de télétransmission continuent à progresser.

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Soins exécutés en ville.	794 189 320	817 967 045	861 444 075	+3,0%	+5,3%
Dont soins exécutés en ville – Travailleurs indépendants	-	44 292 095	37 158 325	-	-16,1%

Constat :

La tendance à la hausse des dépenses se poursuit pour les soins exécutés en ville et pour les TI en raison de la réforme des urgences en juillet 2024.

• **Performance et efficience du service de base**

	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Délai de remboursement FSE assurés (9 ^{ème} décile)	7 jours	7,7 J	6,6 jours	6,7 jours	-1 jour	+0,1 jour
Délai de traitement des FSP – Scanner - Tous DRG (9 ^{ème} décile) (Indicateur CPG)	17 jours	20,5 J	27,7 jours	19,8 jours	+7 jours	-8 jours
Délai de traitement des FSP – Tous DRG (Local)	17 jours	20,9 J	20,0 jours	27,9 jours	-1 jour	+8 jours

Constat :

L'objectif CPG de 7 jours est atteint pour le délai de remboursement des FSE aux assurés. Le délai de traitement des FSP Scanner se situe entre l'objectif (17 jours) et le socle (20 jours), soit 19,8 jours en raison des difficultés rencontrées avec la mise en place de Opex.

► **La relation avec les établissements de santé**

• **Montant versés _ Régime général**

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Etablissements de santé publics et honoraires du secteur public	528 696 576	593 074 472	603 931 621	+ 12,2%	+1,8%
Etablissements sanitaires privés	206 692 952	234 504 248	235 549 541	+ 13,5%	+0,4%
Etablissements médico sociaux	4 517 703	4 582 479	4 548 919	+ 1,4%	-0,7%
Prestations hospitalières des Travailleurs indépendants	-	46 951 592	39 477 214	-	-15,9%

• **Accompagnement des offreurs de soins**

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre de contacts avec les structures et établissements.	314	372	917	+18,47%	+145,84%
Nombre de sorties Prado.	283	880	256	+210,95%	-70,91%

Constat :

Priorisation des adhésions Prado pathologie insuffisance cardiaque

► **La relation avec les Professionnels de santé**

• **Données d'activités**

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Entrées nouveaux PS	379	414	497	+9,23%	20,04%
Sorties PS	358	300	367	-83,79%	+22,33%
Contrats	22	26	26	+18,18%	-
Imprimés cerfa	3131	3222	2524	+2,90%	-78,33%

Constat :

Après une baisse constatée à la fin de la période Covid, les installations des PS font une remontée en particulier chez les infirmiers et les masseurs-kinésithérapeutes. Concernant les cessations d'activité, on note une hausse en 2024, la population des PS vieillissant notamment chez les médecins.

Les imprimés cerfa connaissent une baisse au niveau de la demande avec la mise en place du télé service Arrêt de travail, les prescriptions électroniques de transport notamment.

• **Instances conventionnelles**

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Commissions paritaires	17	9	11	-5,29%	2,22%
Commissions techniques	1	1	2	-	-

Constat :

Le nombre de commissions évolue en fonction du nombre de commissions tenu résultant d'une difficulté à stabiliser le secrétariat des commissions.

• **La gestion des agences de voyage**

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Commissions paritaires	17	9	11	-5,29%	2,22%
Commissions techniques	1	1	2	-	-

Constat :

Le nombre de factures remboursées aux agences de voyage régresse de 46,5% entre 2023 et 2024. Les montants remboursés suivent la même tendance, soit -32,5%.

La baisse est due à plusieurs facteurs dont la gestion des demandes de prise en charge au regard du plateau technique local, le recours à l'avance de frais par les assurés sociaux et le volume de factures en stock au 31/12/2024.

LA RÉGULATION DE L'OFFRE DE SANTÉ & LE CONTENTIEUX

► La Régulation de l'offre de santé

• Accompagnement des offreurs de soins

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	Commentaire
Nombre de contacts avec les PS (PAM)	1 607	1418	2586	- 11,8%	+82,37	Fort augmentation du nombre de contacts
Nombre de DMP créés	348 863	356 202	398 980	+2,10%	+12%	Le nombre de DMP créé a augmenté de 10 points (au 01 octobre 2024)

Constat :

Les contacts ont fortement augmenté avec notamment 9 campagnes CPG. Le canal de contact privilégié reste les visites externes avec 92,15% (91,14% pour les DAM et 93.95% pour les DNS), la visio ou le webinar atteignant respectivement 4,66% (6,87% pour les DAM et 4.66% pour les DNS), et 1,66% (1,69% pour les DAM et 1,66% pour les DNS), la téléassistance n'étant utilisée pour les DNS qu'à 1,02%.

• Campagnes déployées

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	Commentaire
DAM	17	13	16	-23,52%	23,76%	Le nombre de campagnes a légèrement augmenté avec 6 campagnes ROI
DNS	8	8	2	0%	-75%	1 campagne ROI

Constat :

Priorisation des campagnes DAM vers des thèmes de maîtrise médicalisée (35%) avec valorisation dans le CPG 2024 et des thématiques conventionnelles (35%). L'activité des DNS a été consacrée à des actions d'accompagnement sur les outils numériques : 355 médecins (+44% par rapport à 2023) et 120 officines (+48% par rapport à 2023) ont déjà alimenté un DMP et la part d'ordonnances numériques atteint 4,97%.

• Mon Espace Santé

	NOMBRE DE DMP ALIMENTÉS				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Etablissements médico-sociaux	5	58	261	1060%	350%
Etablissements sanitaires	3 074	33 054	78 454	975,27%	137,35%
Laboratoires de biologie	59 295	103 323	144 641	74,25%	39,98%
Professionnels libéraux	4 211	61 333	140 802	1356,49%	129,56%

Constat :

L'alimentation de Mon Espace Santé par les professionnels de santé continue de progresser grâce au programme Ségur numérique, le nombre de PS ayant consulté MES en 2024 est de 220 (+6% par rapport à 2023), 1 241 819 documents (+168% par rapport à 2023) ont été alimentés par les 562 PS ou ES (+40% par rapport à 2023).

• Feuille de route Ségur

	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Taux alimentation DMP	18,38%	43,25%	62,10%	135,31%	43,58%
Taux équipement en BAL des PSL (sensibilisation et promotion du nouvel usage de la MSS)	91%	88%			
	toutes catégories confondues				

Constat :

Les professionnels et patients se saisissent des Messageries Sécurisées de Santé. Les catégories de PS qui sont le plus équipées sont les MG, MS et Officines.

• Feuille de route Ségur

	RÉSULTAT		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
Axe 1 : Approches intégrées	- Promotion du parcours IC au sein des MSP et CDS. - Déploiement du dispositif MonPsy. - 1 établissement ciblé pour l'indicateur IC dans le CAQES 2022.	- Insuffisance Cardiaque : Promotion du parcours IC au sein de l'exercice coordonné (dont indicateur ACI de la CPTS de Saint-Martin et de la CPTS du Levant). - Approche populationnelle : Santé mentale : déploiement du dispositif MonPsy = 100%.	- Approche par pathologie : Accompagnement des porteurs de projet de CPTS sur la notion et la mission de parcours dans le cadre du PAR (transmission aux référents parcours et coordonnateurs des 2 CPTS ACI des requêtes ODT et d'un kit parcours (élaboré par le ROC médical)). Le développement des programmes de retour à domicile après hospitalisation dans le cadre de l'insuffisance cardiaque est également propice à favoriser la prévention des complications en lien avec cette pathologie. Ce sont 256 patients hospitalisés pour une insuffisance cardiaque qui ont pu bénéficier d'un programme de retour à domicile après hospitalisation Prado. Action d'accompagnement sur le thème IC dans les Ehpad. Prétest de la campagne DAM Promotion Activité physique/activité physique adaptée ciblant les MG - Approche populationnelle : Finalisation des campagnes JJ santé mentale. Déploiement des campagnes à visée populationnelle (polymédication chez les personnes âgées de + 65 ans, taux de couverture de 90%). Bilan partagé de médication prévu dans la convention nationale des pharmaciens d'officine. Mon bilan prévention aux âges clés. Avenant n°7 à la convention nationale MK qui prévoit de faire du MK un acteur du repérage de la fragilité des PA de 70 ans et plus. Accompagnement des DAM vers les MG à proximité des 2 MSP référencées MRTC afin de les inciter à faire de la détection pour orienter ces enfants vers les effecteurs (MSP et CDS). Prado PA et Parcours PA choisi par les CPTS.

	RÉSULTAT		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
Axe 2 : Organisation de soins coordonnés	- 1 ACI MSP signé. - Accompagnement de 3 CPTS en phase d'élaboration du projet de santé, 3 CPTS en phase d'élaboration de la lettre d'intention. - Accompagnement conventionnel et numérique de 7 CDS. - Visite multi vectorielle de 12 MSP et 2 CDS.	- Accélérateur à la création des CPTS : Taux de couverture de CPTS : 97,47% : -> signature ACI de 2 CPTS (Saint-Martin le 27 juillet et du Levant le 15 novembre) = taux de couverture de 23,29%. -> 5 projets de santé en cours de rédaction = taux de couverture de 74,18%. -> Organisation de plusieurs ateliers de l'accélérateur afin d'accompagner les 4 nouveaux porteurs de projet CPTS Nord Basse-Terre, Sud Basse-Terre, Nord Grande-Terre et Horizon Santé Guadeloupe. - MSP : Déploiement de l'avenant 1 (prise en charge des SNP régulés par le SAS, démarche qualité, implication citoyenne, parcours IC, dispositif MRTC).	- Accompagnement des structures d'exercice coordonné : ⇒ CPTS : Rencontres régulières avec les porteurs des 5 projets de santé en cours de rédaction. Déploiement des missions des CPTS : suivi trimestriel des 2 CPTS ACI lors des dialogues intermédiaires : les CPTS investissent progressivement l'ensemble de leurs missions Zone blanche à Marie-Galante. ⇒ MSP : Organisation d'un séminaire avec les 9 MSP signataires ACI, visites multi vectorielles des MSP. Reprise de contact avec les MSP non signataires ACI (Pointe-Noire et Saint-Claude (mise à jour projet de santé et statuts). ⇒ CDS : Accompagnement conventionnel et numérique des 7 CDS, rencontres avec les porteurs de CDS MEDENTO - Assistants médicaux : maillon essentiel de la coordination du parcours de soins, 12 nouveaux contrats d'assistants médicaux ont été signés en 2024 qui portent un total de 72 assistants médicaux répartis sur tout le territoire.
Axe 3 : Réinvestir l'hôpital	- Co-organisation et co-animation des dialogues de gestion pour les CAQES. - Présentation des indicateurs régionaux et nationaux. - Co-construction d'un plan d'action d'accompagnement des établissements.	- Prado : Articulation Prado/MSP, promotion du dispositif : nouveaux établissements, partenaires (MSA, services sociaux des établissements, centre d'examen de santé, PS) - CAQES : Contractualisation avec les établissements ciblés et synthèse des évaluations CAQES 2. Campagne visant à améliorer l'indicateur « Qualité de la Lettre à la Sortie » en MCO (déploiement : 100%) Accompagnement auprès des ESMS/EHPAD sur la sécurisation du médicament, la prévention des infections et de l'antibiorésistance (déploiement : 100%).	- Déploiement de la VAES visite inaugurale auprès de 5 établissements ciblés : identification des actions prioritaires et construction d'un programme d'accompagnement annuel autour de 3 focus (volet numérique, parcours IC et transport) et 2 actions transverses (polymédication chez la personne âgée et prévention des infections et de l'antibiorésistance).
Axe 4 : Accompagnement multicanal	- Campagne Metformine déployée en diversifiant les supports et les cibles (médecins, pharmaciens, assurés), de façon graduée et personnalisée.	- Campagnes U et U santé mentale : en cours	- Les campagnes sont multicibles, multicanales et proposent un accompagnement personnalisé et dans le temps

	RÉSULTAT		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
Axe 5 : Assuré acteur	- Campagne Convention Pharmacie. - Campagne MRTC auprès des structures et prescripteurs. - Collaboration avec la coordinatrice régionale « Ambassadeur Mon Espace Santé ».	- Actions de prévention médicalisée Campagnes -> Dépistage Organisé : déploiement =15,88%. -> Mission Retrouve Ton Cap (2 structures/14 référencées, déploiement auprès des prescripteurs : 63,33%).	- Collaboration avec le service Prévention et DCGDR afin de lever les freins liés à l'offre de soins (concurrence des dispositifs/maillage territorial, cartographie des dispositifs similaires existants - Association Agosse, réseau Grandir / GIP Raspeg ...) - L'action Zéro Assuré en ALD sans médecin traitant dite « AZAM » s'est poursuivie afin de trouver des solutions de prise en charge pour ces assurés avec la mise en œuvre du plan d'action 2024, notamment avec l'appui des CPTS, MSP et CDS. Par ailleurs, les médecins transmettant des protocoles de soins pour déclarer une ALD au Service Médical sont également sollicités. Ces patients sont accompagnés par la Mission Accompagnement Santé. Grâce à ce plan d'action, plus de 1 284 des assurés concernés ont trouvé un MT. Au final, le taux d'assurés en ALD et sans médecin traitant a été réduit de plus de 1,63% au cours de l'année 2024 passant de 6.19% à 4,56%.
Axe 6 : Veille, conception d'actions de GDR et innovation GDR	- Participation aux 2 remontées du PAR concernant notamment les thèmes IDE, MK et exercice coordonné.	Actualisation du PAR et inscription dans la bibliothèque d'actions GDR sur les thématiques : - prévention (sensibilisation et accompagnement des jeunes âgés de 15 à 18 ans en surpoids/risque d'obésité dans le cadre d'un parcours global et pluridisciplinaire, en lien avec des partenaires), - MMD MK (accompagnement sur la facturation de la rééducation chez les personnes âgées), - LPP (accompagnement et contrôle des dispositifs d'autocontrôle du diabète).	- Actualisation du PAR - Note de synthèse GDR DROM priorisant les actions locales au regard de nos enjeux spécifiques
Axe 7 Modèle opératoire Cnam / réseau	-	- Optimisation de l'organisation SA/SM : nouvelle gouvernance DCGDR, renforcement de l'animation régionale, participation aux instances et groupes de travail médico-administratives (pertinence, structuration de l'offre de soins, pertinence des soins), organisation territoriale, préparation du Tour de France des régions DAOS DROM en novembre (réception des référents nationaux et régionaux DAM/PC/DNS/ROC). - Assurer la communication: Info Régulation.	- Evolution de l'accompagnement par les référents nationaux. - Participation régulière aux instances et groupes de travail médico-administratifs (structuration, pertinence ...). - Adaptation du déploiement des actions GDR aux spécificités locales (GDR diabète...). - Mise en œuvre de la sectorisation des DAM et DNS à mettre en cohérence avec le périmètre d'action des acteurs DRSM.
Axe 8 Objectifs et gestion de la performance	-	- Note stratégique : mise en œuvre des orientations stratégiques définies dans la LR-DDGOS-44/2023. - Evaluation des actions GDR : prise en main progressive de l'outil STEC (Statistiques d'Evaluation des Campagnes) permettant de mesurer l'impact des actions.	- Mise en œuvre des orientations stratégiques définies dans la LR-DDGOS-24/2024, LR-DDGOS-28/2024 et LR-DGOS-44/2024 - Prise en main progressive de l'outil STEC
Axe 9 Compétences et trajectoire RH	-	- Montée en compétences de l'équipe d'accompagnement : professionnalisation dans la conduite d'échanges individuels et collectifs à distance, CQP DAM et DNS, formation gestion de projets, Visuchir, etc. - Cartographie des ressources GDR : en lien avec la cellule DCGDR.	- Montée en compétences de l'équipe d'accompagnement : CQP DAM et DNS, parcours de formation du nouveau ROC et du référent établissement, etc. - Multiplication des échanges avec les partenaires.
Axe 10 Système d'information	-	- Portage du numérique en santé : accompagnement du déploiement de MES en lien avec le GRADeS avec pour objectif principal l'équipement des PS des outils numériques utiles à leur pratique et leur orientation vers les usages les plus pertinents (campagnes ordonnance numériques PH et MG, accompagnement TLS des MS, cliniques (AmeliPro, CDRi)).	- Portage du numérique en santé via les campagnes DNS et référent e-santé (campagnes ordonnance numériques pharmacie et médecin généraliste, VAES) - Evolution part ordonnances numériques de janvier à décembre 2024 : 2,24% à 4,97%

	RÉSULTAT		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
		- Déploiement de la stratégie d'accompagnement et de contrôles gradués et ciblés de la facturation des PS à 65,38%. Poursuite en parallèle des contrôles pour les nouveaux PS recensés et le « contrôle à 12 mois. - Campagne de contrôles ciblés MK et PH : taux de réalisation de 100% contradictoires en cours. - Campagnes de contrôle contentieux administratif établissement : taux de réalisation de 100%. Les phases contradictoires sont en cours concernant les programmes HAD et SSIAD. Les HAD publics n'ont pas pu être contrôlés, les informations de séjour étant transmises au fil de l'eau. Rencontre organisée à la demande des directeurs des SSIAD avec le DCGDR dans le cadre du nouveau périmètre de contrôle du contrôle contentieux SSIAD intégrant les dispositifs médicaux.	Déploiement de la MIPPS infirmiers. Régularité des campagnes des contrôles ciblés et contentieux administratifs établissements.
Axe 11 : Contrôle et lutte contre les erreurs de facturation, les abus et la fraude	- Mise en œuvre de la MD 24.		

	NOMBRE DE PROFESSIONNELS DE SANTÉ CONTROLES				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023 (Nov.)	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Total	20	17	37	-15%	117,64%
Nombre supérieur à 25%	4	9	8	125%	-11,11%
Nombre inférieur à 10%	4	5	20	25%	300%
Nombre entre 10 et 25%	6	3	9	-50%	200%

• Mise en œuvre de la campagne de contrôles ciblés

	RESULTATS											
	Objectifs en nombre de factures			Nombre de factures contrôlées			Taux de réalisation			Indus notifiés		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
Infirmiers	1000	-	1175	906	-	500	90.60%	-	42,55%	78 573.57	-	120 501,53
TR Sanitaires	250	-	500	219	-	802	87.60%	-	160,4%	20 016.32	-	111 192,57
Taxis	750	-	375	688	-	375	91.73%	-	100%	127 650.44	-	25 460,52
Masseurs-kinés	-	1 375	-	-	1 462	-	-	106,3%	-	-	38 819.06	-
Pharmacies	-	875	-	-	912	-	-	104,2%	-	-	10 888.22	-
Total	2000	2 250	2050	1813	2 374	1677	-	-	-	226 240.33	49 707.28	257 157,62

Constat :
7 transporteurs sanitaires, 2 taxis et 4 infirmiers ont fait l'objet de notifications d'indus.

Commentaire :
Suite aux négociations nationales engagées avec la profession IDE concernant la nomenclature et son interprétation, la campagne concernant cette catégorie de PS, démarrée en juin, a été suspendue en juillet 2024.

• Mise en œuvre des campagnes de contrôles contentieux établissements

	RÉSULTATS											
	Nombre établissements ciblés			Nombre constats d'anomalies			Montant indus constatés			Montant indus notifiés		
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
EHPAD	19	21	21	18	20	21	46 388.63	201 231.35	297 895,06	46 388.63	185 842,37	39 161,04
HAD	6	6	9	6	6	9	540 647.24	452 833.33	708 634,55	75 132.24	429 876, 72	119 984,01
SSIAD	14	14	13	9	12	13	27 688.42	17 383.68	7 255	27 688.42	15 264,10	1 055,32
Total	39	39	43	28	38	43	614 724.29	671 448.36	1 013 784,61	149 209,29	4 087.93	160 200,37

Commentaire : *
Certains contrôles des programmes 2024 n'ont pas été valorisés en 2024.

• Le numérique (principaux indicateurs de la transition numérique)

	L'usage des téléservices assurés					
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Taux de demandes de cartes Vitale 2 dématérialisées	83,00%	82,17%	84,32%	84,20%	+2,0 points	
Taux de déclaration nouveau-né dématérialisés	83,00%	82,97%	85,85%	84,20%	+2,0 points	-1,65 points
Taux de reflexe en ligne	20,00%	22,37%-	-	27,48%	-	-

	L'usage des téléservices professionnels de santé						
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	Commentaire
Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisés	70,00%	66,22 %	70,67%	68,20%	+4,45 points	-2,47 points	Légère baisse

	L'usage des téléservices employeurs					
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Taux d'e-DAT		72,26%	76,39%	71,00%	+4,0 points	-5,39 points

	L'évolution du nombre de comptes Ameli				
	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
	ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Nombre d'assurés ayant un compte Ameli	226 504	242 095	252 522	6,90%	4,30%

• **Mise en œuvre de la campagne de contrôles ciblés**

	RESTE A RECOUVRER						
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		Commentaire
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	
Montant à recouvrer	- 5%	21 494 053	21 241 079	23 084 898	-1,17%	8,68%	Légère augmentation

Constat :

Augmentation liée à celle des créations de créances en raison du caractère accidentogène du Département d'une année à l'autre.

	ENCAISSEMENT						
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		Commentaire
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	
Montant encaissé	+ 20%	2 772 908	5 109 684	8 094 342	84,27%	58,41%	Augmentation régulière des encaissements

Constat :

Variation importante due à la mise en place des actions amiables et contentieuse sur les dossiers.

• **Commission de Recours Amiable (CRA)**

	STOCKS DOSSIERS						
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		Commentaire
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	
Volume de dossiers	-5%	300	266	250	-11,33%	-6,01%	

Constat :

Le flux de recours reçus a été supérieur à 600, 250 restent à examiner en fin d'année, le nombre de recours augmentant car les assurés recherchent davantage le droit à l'information.

	NOMBRE DE CRA						
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		Commentaire
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	
Nombre d'instances	6	4	6	8	150%	133%	Maintien de l'augmentation

Constat :

La tenue régulière des CRA est respectée en vue d'une réduction des stocks et ainsi d'une amélioration des délais de traitement des recours

LA RELATION CLIENTS

► **Accueils**

• **Physique**

	RÉSULTATS TABLEAU DE BORD						
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION		Commentaire
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024	
Taux d'agences multi-branches	40,00%	45,45%	61,54%	61,54%	16,00%		

Constat :

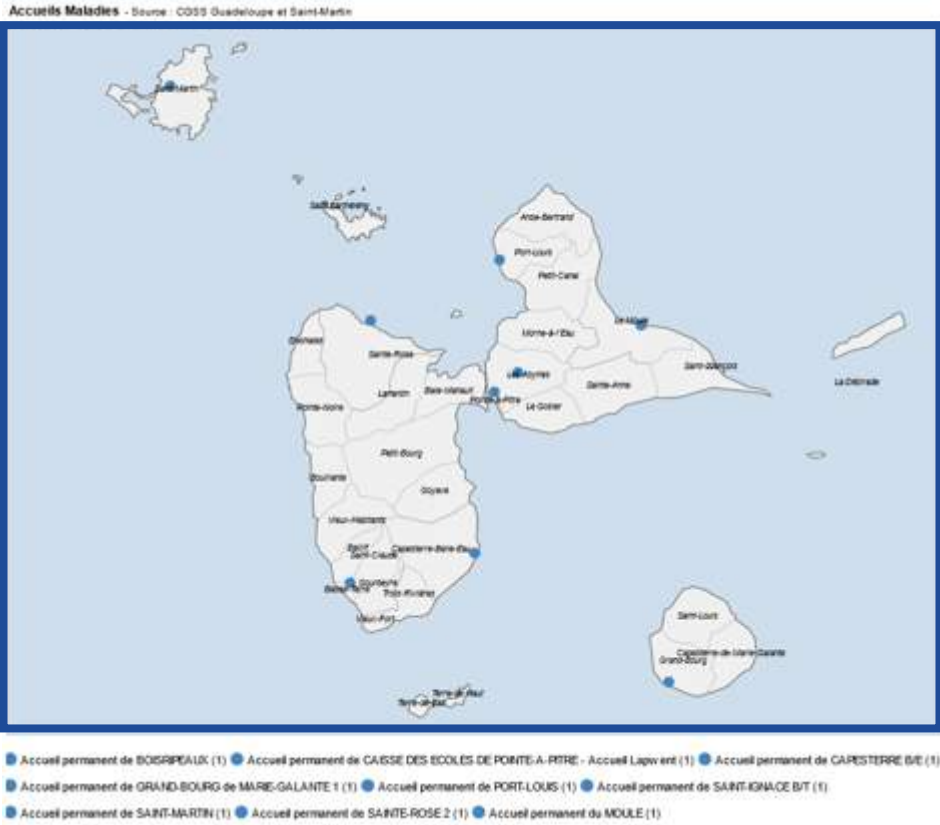
Indicateur calculé sur recensement DES données par la CNAM (RIOSS).

	PERFORMANCE DU SERVICE DE BASE	
	RÉSULTAT	
	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024
Délai moyen pour avoir un rdv physique	-	7,96 Jours

Constat :

Évolution de l'indicateur en 2024 distinction entre les rdv physiques et les rdv téléphoniques.

• **Cartographie**



• **Téléphone**

	PERFORMANCE DU SERVICE DE BASE					
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Taux de décroché assuré	80,00%	-	56,71%	57,98%		1,27 points

► **La gestion des emails**

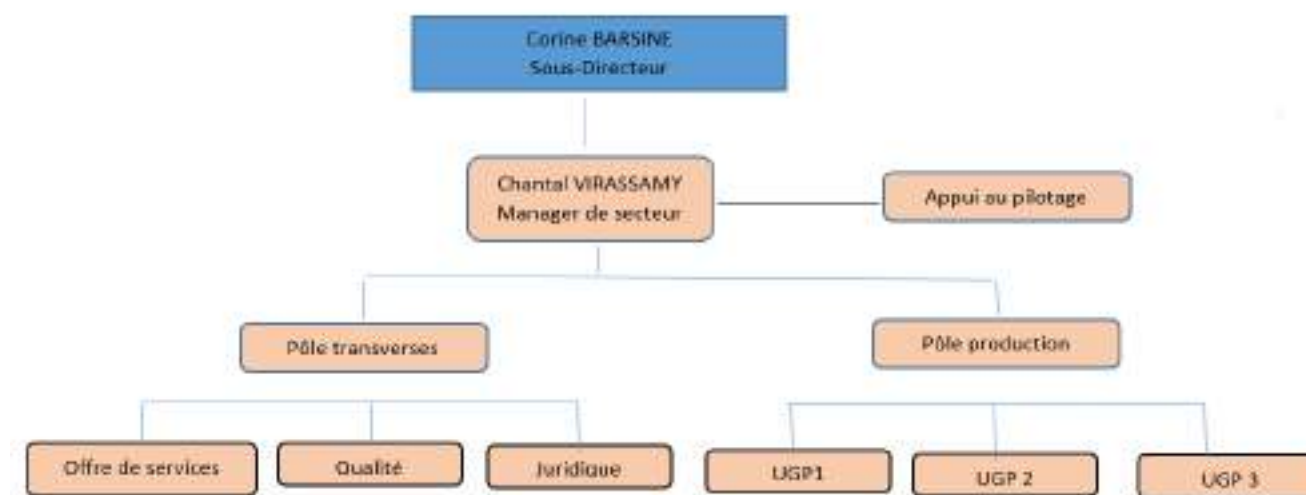
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Taux de transfert*	15,00%	25,43%	22,31%	27,51%	-3,12 points	5,2 points
Taux de courriels traités Niv 1 en 48h	82,00%	-	71,00%	75,87%		4,87 points
Taux de courriels traités Niv 2 en 48h	82,00%	-	59,34%	60,67%		1,33 points

* transfert vers le niveau 2

	PERFORMANCE DU SERVICE DE BASE					
	OBJECTIF 2024	RÉSULTAT			ÉVOLUTION	
		ANNÉE 2022	ANNÉE 2023	ANNÉE 2024	2022-2023	2023-2024
Taux de réponse courriels en moins de 48h Niv 1&2	82,00%	72,93%	76,54%	86,79%	+3,6 points	+10,25 points

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

Au 31 décembre 2024, la DRDS dispose d'un effectif de 85 ETP CDI réparti sur 2 pôles composés chacun de 3 unités



Les faits marquants

Au rang des temps forts de cette année 2024, nous retenons principalement l'arrivée de la nouvelle directrice retraite en février et la fin du déploiement Syrca qui s'est traduit par la généralisation en septembre 2024 de la fiabilisation des carrières dans cet outil.

Au niveau de la gestion des activités, l'année a été largement marquée par une forte mobilisation des collaborateurs autour des ambitions du nouveau contrat pluriannuel de gestion, notamment :

- le renforcement de notre présence auprès de nos assurés,

- l'amélioration de nos processus de traitement afin de garantir un service de prestations de meilleure qualité.

Dans le cadre de la relation partenariale, notre politique s'est renforcée cette année avec la signature de nouvelles conventions sur le champ de l'accompagnement au départ à la retraite avec le secteur des entreprises (CPME).

Avec nos partenaires institutionnels Caf et France Travail, nous avons consolidé nos actions afin de mieux accompagner le public fragile.

La fin de l'année est marquée par l'élaboration d'un projet d'optimisation de l'organisation du travail co-construit avec la ligne managériale qui devrait permettre de contribuer à l'amélioration de notre performance, enjeu central à conforter dans les mois à venir.

Cette volonté marquée par l'ensemble des collaborateurs augure de meilleurs résultats sur l'année à venir.

La restitution de notre activité au travers du rapport synthétique est l'occasion à nouveau de réitérer nos remerciements en interne à tous les contributeurs.

LA DRDS en proximité avec ses assurés actifs et retraités

CONSEILLER, INFORMER ET ACCOMPAGNER

La politique d'accueil de l'Assurance retraite s'appuie sur une offre multicanale, conjuguant des services dématérialisés et physiques. Il s'agit de proposer des services adaptés aux besoins de chacun afin d'aider les assurés à anticiper au mieux le passage à la retraite

Pour l'accompagnement des assurés, afin d'être informés de leurs droits et faire leurs demandes de prestations selon leur situation, la direction retraite s'est appuyée sur :

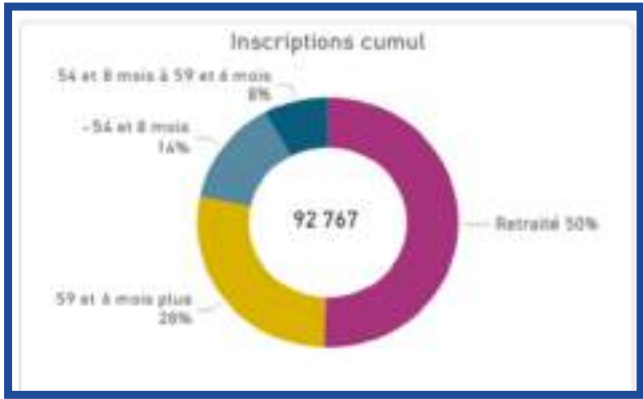
- ses 4 points accueil retraite (Gopal- Sainte Ignace- Lapwent et Saint-Martin), pour recevoir quotidiennement les usagers avec RDV et sans RDV quel que soit le motif ;
- sa plateforme de services accessible tous les jours de 08h à 12h pour les appels téléphoniques entrants et l'après-midi pour contacter les assurés dans une démarche proactive et traiter les mails adressés depuis le site de l'Assurance maladie ;

- ses experts et conseillers intervenant dans le cadre de la Fonction Conseil Entreprise (FCE)
- la collaboration des espaces France services, véritable relai avec les assurés dans le cadre de leur accompagnement à la création du compte en ligne, à la prise en main de télé services et suivi de leur dossiers.

CHIFFRES CLÉS 2024

	2023	2024	Evolution
Visites sur RDV	4 315 RDV	7 345 RDV	70,22%
Appels téléphoniques traités	40 799 Appels	46 223 Appels	13,29%
dont un Taux de réponse téléphonique	72,55%	86,99%	+14,44 points
Volume de courriels Recus	7 131	6 839	-4,09%
Volume de courriels traités dans un Délai de 2 jrs ouvrés	4 105	4 894	19,22%
Dont la part des courriels traités dans le délai de 2 jours ouvrés	57,57%	71,56%	+13,99 points
Conventions signées dans le cadre de la FCE	22	45	104,55%
Entretiens Information Retraite réalisés	484	500	3,31%
Réunions collectives	33	73	121,21%

Autres chiffres clés liés aux services en ligne



- 92 767 espaces personnels créés dont 50% par des retraités

- 3 828 déclarations de retraite personnelle en ligne soit 54,33% des demandes reçues

- 522 déclarations de demandes de réversion en ligne soit 48,74% des demandes reçues

DEVELOPPER ET CONFORTER SON PARTENARIAT

Pour mener à bien nos missions, la direction Retraite opère avec un réseau de partenaires diversifié qui lui permet d'agir de manière concertée et efficiente en accompagnement des publics cibles concernés et de communiquer.

Il s'agit principalement :

- des partenaires institutionnels (Caf, France Travail)
- des régimes complémentaires (MSA, Agirc Arrco, Ircantec...)
- des médias locaux (RCI, Guadeloupe la 1ère, Canal 10...)

Avec la Caf, la DRDS a initié une action commune pour l'accueil des assurés/allocataires de la Caf bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) ou de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH).

L'engagement des parties a porté sur le développement d'une offre de service adaptée consistant à une prise de contact personnalisé, afin de proposer un rendez-vous pour l'accompagnement du bénéficiaire pour éviter toutes ruptures de ressources.

De façon opérationnelle, les assurés ont été reçus en un seul RDV réalisé en présence d'un conseiller accueil de chacun des 2 organismes.

Lors de ce RDV, l'assuré est informé de ses droits et est accompagné pour formaliser sa demande de retraite le jour même.

En 2024, l'action commune a été menée sur les mois de février, mars, avril pour le public bénéficiaire du RSA nés en 1957 sur ces mêmes mois.

87 assurés reçus ayant fait valoir leur demande de droit personnel et/ou d'Aspa Cette action sera poursuivie en 2025.

Avec France Travail, les ateliers emploi-retraite visant à faciliter et préparer le passage à la retraite des demandeurs d'emploi proches de l'âge de départ, à mettre en œuvre selon les dispositions de la précédente convention partenariale ont été poursuivis tout au long de l'année et suivis d'un rendez-vous individuel selon la demande.

93 ateliers ont été réalisés dont 26 en présentiel et 67 à distance

1 195 demandeurs d'emploi ont bénéficié de ces ateliers soit 55% de la cible convisée

90 demandes de RDV individuels sollicités et honorés

107 demandes d'attestation chômeur introduites par France Travail dans le cadre du circuit des urgences

En 2025, les actions qui seront menées en partenariat s'inscriront dans le cadre de la nouvelle convention avec France Travail signée en juillet 2024 dès sa mise en œuvre effective.

Avec les autres régimes, il s'agit de dispenser une information commune sur leur situation singulièrement leur carrière.

Avec la MSA et l'Argirc Arrco, l'information est dispensée dans le cadre des « rendez-vous de la retraite » organisés deux fois dans l'année.

Pour les autres régimes, nous répondons aux sollicitations reçues.

En 2024, **647 RDV** ont été pris avec la branche Retraite (deux sessions confondues des RDV de la retraite).

LUTTER CONTRE LE NON RECOURS

Axe fort de la nouvelle COG, la lutte contre le non recours aux droits a conduit la direction Retraite à se mobiliser pour la réalisation de la campagne nationale qui a concerné le non recours à l'Aspa.

La mise en œuvre a été réalisée essentiellement par l'émission d'appels téléphoniques sortants vers les assurés ciblés

216 assurés potentiellement non recourant ciblés et contactés

82 contacts ayant abouti à une demande d'ASPA

Au plan local, la CGSS ayant intégré en 2023 le dispositif expérimental Territoire Zéro Non-recours (TZNR) piloté par la Préfecture et le Conseil Général, la direction Retraite a participé en 2024 aux caravanes des droits.

La caravane des droits est une action retenue dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif TZNR. De façon opérationnelle, il s'agit d'une opération « allers vers » qui vise à rapprocher les institutions et usagers.

Une trentaine de partenaires ont intégré le dispositif qui permet aux assurés de rencontrer les organismes pour être informés.

En 2024 : **3** caravanes des droits organisées au sein de 3 communes (Marie Galante-Pointe-à-Pitre et Bouillante) de 08h à 13h avec une participation des services de la CGSS dont la direction Retraite.

239 assurés reçus par la branche Retraite

Garantir la retraite

Dans le cadre du traitement des prestations Retraite, la DRDS intervient pour fiabiliser la carrière tout au long du parcours professionnel des assurés en activité, et pour se prononcer sur l'attribution ou non du droit, au moment du passage à la retraite.

En 2024, la production a été rythmée par 3 grands sujets :

□ **la professionnalisation des équipes** : avec le déploiement de la stratégie carrière 2.0, la direction Retraite a fait le choix de former l'ensemble du personnel en relation avec le public sur la thématique de la carrière.

Prioritairement en 2024, 9 techniciens du back office ont été formés sur cette thématique dont 7 avec une validation CQP ;

□ **la généralisation du traitement de la fiabilisation des carrières dans l'outil Syrca** : le déploiement de la fiabilisation a connu son aboutissement au sein de notre organisme en septembre 2024. Ce changement a nécessité la formation de l'ensemble des équipes sur la période de mai à juillet tout en maintenant la production.

La fin de la synchronisation a conduit à une charge de travail supplémentaire à compter du mois de juin pour migrer les dossiers vers Syrca en cas d'impossibilité de les traiter dans l'OR dans les délais impartis.

Ces opérations ont quelque peu impacté le volume de sorties ;

l'amélioration du pilotage de l'activité : l'instauration d'un Copil production qui se réunit selon une périodicité hebdomadaire avec diffusion de consignes de traitement a permis de garder une cadence soutenue pour le pilotage.

**Bilan de l'année 2024															
	Droits Propres (DP)			Droits Dérivés (DD)			Allocation de solidarité aux Personnes Agées (ASPA)			Révisions de Service (RS)			Révisions de Droits (RD)		
	2023	2024	Evolution (%)	2023	2024	Evolution (%)	2023	2024	Evolution (%)	2023	2024	Evolution (%)	2023	2024	Evolution (%)
Entrées	7 175	7 306	1,82%	994	1 090	9,65%	2 830	3 535	24,91%	1 922	1 722	-10,40%	950	961	1,15%
Sorties	5 665	7 611	+34,35%	856	1 126	31,54%	2 858	3 320	16,16%	1 776	1 413	-20,43%	1 069	952	-10,94%
Attributions	3 855	5 146	33,48%	687	849	23,58%	1 581	1 870	18,27%						
Stocks au 31/12/AnnéeN	3 386	3 042	-10,15%	405	369	-8,88%	942	1 167	23,88%	254	544	114,17%	215	225	4,65%

Nos efforts ont porté sur le pilotage principalement des DP avec pour objectif de parvenir durablement à une bonne connaissance de nos flux d'entrée, à de bonnes pratiques dans l'aide à la décision et à une liquidation des dossiers au flux selon le principe Fifo posé par la Cnav (First In First Out).

Pour autant le suivi des droits et dérivés et Aspa n'a pas été exclu des consignes.

Des efforts conséquents, avec le levier des heures supplémentaires, du renforcement de l'entraide DD/Aspa sur 5 mois et de l'opération complétude des dossiers menée en interne, ont permis d'une part de maintenir un bon niveau de sorties des demandes de droit personnel et de droit dérivé dans le respect des objectifs du plan de production de l'année et d'autre part de stabiliser la volumétrie des dossiers en instance.

Pour l'Aspa, la mobilisation constante des techniciens autour du délai de traitement permet de satisfaire l'objectif CPG de l'année.

CHIFFRES CLÉS 2024

7 611 demandes de pensions de droit personnel traitées dont **5 146** attributions

1 126 demandes de pension de réversion traitées dont **849** attributions

3 320 allocations de solidarité personnes âgées (Aspa) traitées dont **1 870** attributions

1 413 révisions de service traitées

952 révisions de droits traitées

5 444 demandes de régularisations de carrières en entrée

3 412 carrières régularisées

Autres chiffres clés liés aux prestations retraite au 31 décembre 2024

- **71 793** retraités dont :
- **40 877** femmes
- **30 916** hommes
- **3 673** retraités TI
- **75 ans** : âge moyen du retraité
- **770,9€** : montant global mensuel moyen
- **17 091** bénéficiaires de l'Aspa
- **662 020 025,66€** de prestations légales versées

La performance de nos activités : une priorité

Toutes nos actions sont mises en œuvre afin de concourir à l'atteinte d'un haut niveau de performance que nous évaluons à partir des recommandations issues des audits internes et lors de l'élaboration de nos revues de pilotage et que nous mesurons à minima au travers de nos engagements contractuels (PDP et CPG),

En 2024, bien que nos résultats soient encourageants ils restent perfectibles.

L'AUDIT

Les audits demandés par la Cnav centrés sur le déploiement des RNP (Référentiel National de la Performance) « Révisions de service » et « Droits » ont été mis en œuvre au sein de l'organisme.

Les objectifs fixés :

- analyser l'organisation en place,
- évaluer le dispositif de contrôle interne mis en place,
- mettre en œuvre les points forts, les axes d'amélioration et les préconisations qui en découlent.

Au terme de ces 2 audits

40 recommandations validées en 2024 réparties comme suit :

- RNP révisions de service : 21 recommandations dont 10 sont clôturées
- RNP droits : 19 recommandations dont 12 sont clôturées

Le PLAN DE PRODUCTION 2024

Le plan de 2024 traduit l'ambition de la branche d'atteindre un pilotage des droits au flux et une maîtrise de nos stocks.

6 indicateurs sont contractualisés :

- 4 indicateurs socle : dont 2 atteints
- 2 indicateurs de suivi dont 1 atteint

NOS REVUES DE PILOTAGE

Les résultats et les impacts qui ressortent de la mise en œuvre des actions de performance opposables sont restituées à la caisse nationale via les revues de pilotage que nous réalisons.

Les 3 revues réalisées au titre de l'exercice 2024 ont conduit à identifier les axes prioritaires pour amorcer une amélioration durable de la performance des RNP.

4 axes concernés :

- le renforcement de la capacité productive,
- la restructuration et l'organisation du pilotage de la production des droits, des révisions et de la carrière,
- le développement de l'autonomie, l'expertise et les compétences des collaborateurs,
- l'optimisation de l'organisation du travail.

Les indicateurs socles

Libellé de l'indicateur	Cible à atteindre au 31.12.2024	Résultat au 31.12.2024
Volume de sorties DP	6 632	7 796
Réduction du stock de DP en rupture de paiement	700	1 285
Réduction du stock DD	400	396
Réduction du stock ASPA	1000	1 412

Les indicateurs de suivi

Libellé de l'indicateur	Cible à atteindre au 31.12.2024	Résultat au 31.12.2024
Réduction du stock des révisions de droits suite à liquidation provisoire en stock de plus de 365 jours	5	1
Augmentation des sorties Rolex	200	108

LE CONTRAT PLURIANUEL DE GESTION AU 31 DECEMBRE 2024

En 2024 le taux de réalisation du CPG est de 65,57%

Axe de performance	indicateur	Objectif	Seuil	Résultat à fin décembre 2024
Relation de service	R01- Niveau de satisfaction global des assurés	87%	77%	81,2%
	R02- Niveau de satisfaction des assurés par rapport aux principaux canaux de contact	89%	79%	94,7%
	R03- Taux de réclamations traitées dans les délais	82%	77%	92,47%
	R04- taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (téléconseillers + SVI)	80%	70%	86,99%
	R05 – Taux de courriels traités dans les 2 jours ouvrés	82%	72%	71,56%
	R06 – Nombre de RDV effectués	4 235	2 118	7 345
Performance opérationnelle	R07 – Taux de réponse aux demandes de reconstitutions de carrière (RDC des assurés traités dans un délai de 6 mois	50%	45%	69,12%
	R08 – Nombre de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge	344	275	602
	R14 – Taux de dossiers notifiés avant la date d'EJ	45%	35%	34,29%
	R15 – Délai de traitement des DP (en jours)	85 j	95 j	109,28j
	R16 – Taux de demandes de PR traitées en moins de 90 jours	55%	45%	43,53%
	R17 – Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 90jours	40%	30%	53,72%
	R19 – Taux de qualité des dossiers validés /IQPR (indicateur Qualité du processus retraite)	79%	76%	82,29%
	R21- Taux de qualité des dossiers validés dernière instruction/IQPR DI	81%	78%	83,33%
	R22 – Taux d'incidence financière des erreurs (TIF)	0,89%	1,01%	1,572%
	R23 – Taux de recouvrement des indus	67%	64%	67,73%

Le contentieux

Le service juridique en charge de l'activité instruit et présente en Commission de Recours Amiable (CRA) les contestations et les demandes de remise de dette.
Il assure également le déclenchement de la récupération contentieuse des indus et créances.
Enfin il instruit et soumet à la Direction les demandes d'Admission en Non-Valeur.

17 recours en droits

90 remises de dette

L'analyse par motifs des saisines examinées :
Recours en droits : 82% au titre des retraites personnelles, 12% ont concerné la pension de réversion et 6% au titre de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées.

Remise de dettes : 64% suite à l'attribution du MICO ; 26% au titre de l'Aspa ; 23% suite à une révision de situation et 3% au titre de la pension de réversion.

Et enfin en terme d'impact financier : les décisions prises en CRA sont en hausse de 140% pour les recours en droits et le taux de remises de dettes accordées en baisse d'environ 10 points (25,46% en 2024 et 35,42%

RECAPITULATIF DES DOSSIERS EXAMINES EN CRA								
Libellés	Cumul de 2021 à 2024	2024	2023	2022	2021	% évolut° 24/23	% évolut° 23/22	% évolut° 22/21
RECOURS EN DROITS	50	17	14	18	1	21,43%	22,22%	1700%
Dont accord	34	14	8	12		0,75	33,33%	
Dont rejet	16	3	6	6	1	-0,5	0,00%	500,00%
REMISE DE DETTES	246	90	47	79	30	91,49%	40,51%	163%
TOTAL DOSSIERS EXAMINES	296	107	61	97	31	75,41%	37,11%	212,90%

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

L'Organisation de la DAP



a) Un projet de développement social de territoire

Lors de sa séance de juin 2024, le Conseil d'Administration a validé le projet de développement social du territoire porté par sa Commission d'Actions Sanitaires et Sociales. Ce projet a fait l'objet de présentation aux différentes Caisses Nationales et aux partenaires locaux.

b) Des opérations « ALLER VERS » démultipliées et plusieurs représentations

Le développement des actions « Aller vers » s'est poursuivi avec la participation des collaborateurs de la DAP.

Au titre de celles –ci :

- le salon des Travailleurs Indépendants à Saint-Martin ;
- les opérations Synergie DRDS/DAP Action sociale Retraite avec un total de 25 interventions en entreprise ;
- la Caravane des Droits dans le cadre des actions labellisées Territoires Zéro Non Recours dont celle de Marie-Galante ;
- dans plusieurs CCAS et notamment à l'occasion de la semaine Bleue ;
- à la demande de certaines entreprises sur le volet Action Sociale Retraite (SIG, Crédit Agricole).

c) Des parcours attentionnés pour les plus fragiles

CAP SUR LA PREVENTION EN SANTE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

De par sa mission Prévention de la Désinsertion Professionnelle, le Service Social a mis en place un projet innovant : « Cap sur la Prévention en Santé des Travailleurs Indépendants ».

Public : **10** Travailleurs Indépendants demeurant et exerçant sur les communes de Baillif, Vieux-Habitants, Bouillante, Pointe-Noire, ayant bénéficié d'un accompagnement social individualisé par l'assistante de service social CGSS, relevant du Régime général, ayant une problématique de santé (ALD) et une entreprise en activité.

4 ateliers avec des séances collectives et des séances individuelles autour des thématiques suivantes :

- atelier n°1 : présentation des différentes offres service social, action sociale retraite et action sociale des TI ;
- atelier n °2 : atelier de prévention et de bien-être (centre d'examens de santé, expert-comptable et coach de vie) ;
- atelier n °3 : atelier d'information (SPST, Assurance maladie et Urssaf) ;
- atelier n °4 : relaxation et bien-être (préventeur des risques psycho-sociaux, psychologue du travail, masseuse).

Sur les 10 assurés accompagnés :

- 9 ont bénéficié d'aides financières spécifiques (4 AMA / 2 AFE TI / 3 ACED)

Et sur le plan professionnel :

- 2 ont quitté leur activité de salarié pour se consacrer uniquement à leur activité d'entrepreneur
- 2 ont ouvert une nouvelle entreprise
- 6 ont fait une demande de RQTH

LES CLES D'UN TRANSFERT SANITAIRE REUSSI

Le service social a expérimenté **une action collective et préventive** sur les préparatifs liés aux transferts sanitaires dont l'hébergement.

Public : **10 assurés**

1 information collective « **les clés d'un transfert réussi** » et 1 atelier sur « **je suis acteur de mon parcours de soins** » animé par le service social. Cette action collective consiste à permettre aux assurés de faire face aux conséquences socio-budgétaires de la maladie.

UNE SENSIBILISATION AU DEPISTAGE DES CANCERS EN MILIEU CARCERAL

Public : **15 assurées femmes**

Le service Education Pour la santé et le Centre d'Examens de Santé ont co-animé une session sur la nécessité de procéder aux dépistages des cancers.

UNE BULLE D'AIR POUR LES PROCHES AIDANTS

Le dispositif Bulle d'Air s'est mis progressivement en place au cours de l'année 2024 pour proposer une aide au répit des aidants.

SE FORMER POUR MIEUX INTERARGIR AVEC LE PUBLIC LGBT

L'ensemble des salariés du CES a suivi la formation d'accompagnement du public LGBT (Lesbiennes, Gay, Bisexuels et Transgenres)

d) Un appui au pilotage et une communication active

La cellule d'appui au pilotage a accompagné tout au long de l'année les différentes unités pour les requêtes nécessaires à la réalisation des programmes de prévention et a conçu les « DAP tous acteurs » Webinaires trimestriels à l'attention de l'ensemble des collaborateurs de la DAP pour revenir sur les actions phares / les chiffres clés du trimestre.

Les chiffres clés en matière de communication sur les réseaux sociaux :

Nb de Followers	6 581
Nb de Posts	173
Nb de visuels	46
Nb d'interactions	2 233

e) Les Partenariats renforcés pour aller plus loin

- Avec les services de prévention en santé au travail

La mise en œuvre du modèle de convergence avec les deux services de prévention en santé au travail s’est traduite par l’installation des cellules Prévention de la Désinsertion Professionnelle au sein des deux services. Le service social a pleinement joué son rôle de coordinateur de cette transition. L’objectif est d’anticiper davantage avec le regard médical le risque de désinsertion d’un salarié.

- Avec le Conseil Départemental

Le projet Icope* : le renforcement du lien avec le Conseil Départemental s’est poursuivi suite aux engagements des Assises du Bien vieillir avec notamment les travaux d’installation de la plateforme Icope, programme développé par l’OMS et qui vise à retarder la dépendance en repérant précocement les facteurs de fragilité chez les seniors. Le Centre d’Examens de Santé est partie prenante dans le déploiement Icope.

Icope* – Integrated Care for Older People

1 VERSER LES PRESTATIONS

A. L’ACTION SOCIALE

1. L’ACTION SANITAIRE ET SOCIALE MALADIE

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

FNASS	DOTATION 2023	CONSOMMATION 2023	DOTATION 2024	CONSOMMATION 2024	EVOLUTION CROISSANCE 2023/2024
Subventions aux associations	182 083 €	182 083 €	111 536,00 €	111 536,00 €	-38,74%
Retour et maintien à domicile	110 915 €	110 825,42 €	222 170,00 €	215 577,52 €	94,50%
Dispositif PRADO-Orthopédie	5 779 €	5 779 €	12 000,00 €	6 692,03 €	15,80%
Cases thématiques	25 440 €	26 227,63 €	65 446,00 €	54 181,72 €	106,58%
Dotation paramédicale	803 200 €	802 750,00 €	816 734,00 €	810 276,95 €	-0,94%
Dont les aides financières individuelles	840 829,83 €	840 338,83 €	672 957,51 €	668 506,46 €	3,12%
Dont les prestations supplémentaires	45 167,17 €	45 167,17 €	37 376,49 €	37 376,49 €	-17,25%
Dont autres subventions accordées	111 203,00 €	111 203,00 €	106 400,00 €	106 400,00 €	-4,32%
Dotation dispensaires (forfaits)	58 060 €	57 120,37 €			
Actions collectives service social	27 000 €	27 000 €	16 000,00 €	9 069,88 €	-66,41%
TOTAL	1 322 477 €	1 351 774,42 €	1 237 880,00 €	1 207 334,11 €	-6,37%

Les orientations nationales incitent à une coordination en local pour décliner une offre pour :

- répondre aux besoins identifiés sur le territoire,
- être complémentaire à celles proposées par les partenaires.

La Cnam a accordé une dotation complémentaire sur l’exercice 2024 qui a permis d’honorer les demandes en lien avec :

- les sorties d’hospitalisation (+118%),
- les aides financières (+ 20%),
- les prestations supplémentaires (+ 63%).

2. L’ACTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Elle se décompose en actions sanitaires et sociales spécifiques et non spécifiques.

2.1 Aides spécifiques des TI

AIDES SPECIFIQUES		2023				2024			
		DOTATION	NOMBRE Dossiers	CONSUMMATION	EXECUTION	DOTATIONS	NOMBRE dossiers	CONSUMMATION	EXECUTION
AFE	Aide Financière Exceptionnelle	109 420 €	28	91 153.54 €	83,31%	184 736 €	47	146 425,89€	79,26%
ADR	Aide au Départ à la Retraite	39 757 €	0	0	%	34210 €	1	7500,00€	22%
ACED	Aide aux Cotisants en Difficulté	718 512 €	135	706 093.36 €	98,27%	503 979€	151	503 869,73€	99.98%
FCI	Fonds catastrophe et intempérie	50 000 €	12	24 000 €	48%	0€	0	0€	%
ARI	Aide au Répit des Actifs	7 222.50 €	0	0	%	5 578,02 €	2	5 578,02€	100%
AFI	Aides Financières Aux Invalides	7 222.50 €	0	0	%	6 000€	1	6000,00€	100%
AMA	Aide au Maintien en Activité	7 222.50 €	3	6 000 €	83,07%	7 000 €	1	3689,88€	52,71%
CMP	Consultations Médico-Professionnelles ASS TI	7 222.50 €	0	0	%	189,88-€	1	189,88€	100%

2.2 Aides non spécifiques des TI

AIDES NON SPECIFIQUES		ANNEE 2023		ANNEE 2024		Evolution 2023/2024	
		Nombre d'aides	Montant	Nombre d'aides	Montant	Nombre d'aides	Montant
AIDES FINANCIERES (AFE)	Achat de billet d'avion	3	1 33 6,15€				
	Dettes hospitalisation	1	284,00 €				
	Difficultés financières	9	12 350,69 €	4	6 700 €	-55,56	-0,46
	Trousseau	3	500,00 €				
	Frais d'hébergement pour soins	9	5 21 3,00€	2	272 €	-77,77%	
	Aide à domicile	-	-	1	210.40€		
	Adaptation du logement	3	1 000,00 €				
	Dettes de loyer	2	1 200,00€				
	Aide à la réinsertion	-	-	1	5877.99€		
	Soins dentaires	-	-	1	1 580 €		
	TOTAL	28	21 884 ,75€				
PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES (PS)	Frais dentaire	6	7 000,00 €	1	4 000 €	-83%	
	billet d'avion accompagnateur	3	549,31 €				
	TOTAL	9	7 549 ,31€	10	18 640,39 €		

3. L’ACTION SOCIALE RETRAITE

La CGSS a bénéficié d'une dotation initiale 2024 d'un montant de 2 515 436€ et rectifiée en octobre de la même année avec une dotation complémentaire de 800 000€.

Cette dotation initiale 2024 a augmenté de 3,12 % par rapport à la dotation initiale 2023 (2 439 218 €).

Montant des dépenses sur l'exercice	EXECUTION 2023	EXECUTION 2024	EVOLUTION 2023/2024
Information	25 087,92	21 133,84	-15,76%
Evaluation des besoins	192 576,00	125 080	-35,05%
Rémunération du prestataire habitat	78 604,00	40 276	-48,76%
Adaptation du logement	643 429,04	155 586,09	-75,82%
Oscar	1 068 278,83	1 745 853,81	63,43%
Plans d'actions personnalisées PAP	963 069,46	418 960,72	-56,50%
Secours financiers	134 386,73	43 277,00	-67,80%
Actions collectives de prévention	400 000	141 695	-64,58%
TOTAL	3 313 273 €	2 985 718,46 €	-9,89%

Les prestations versées au titre de l’Action Sociale Retraite

LES PLANS D’AIDES OSCAR*

En 2024, 1924 plans d’aide Oscar étaient en cours et ont été arrêtés au 31 aout 2024 pour insuffisance budgétaire en action sociale Retraite.

Sur ces 1924 plans d’aides, 902 avaient été accordés et 243 demandes refusées sur le premier semestre 2024.

La dotation rectifiée a permis de payer des Oscar en cours de 2022, 2023 et du premier semestre 2024 pour un montant de 1 745 853,81 €.

*Oscar = Offre de Service Coordonné pour ma Retraite

LES SECOURS FINANCIERS

102 accords pour les secours se répartissant comme suit :

2 GERER LES RISQUES

A. ASSURER LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le pôle santé travail de la DAP 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.

AT/MP/trajet	2021	2022	2023	Evolution moyenne sur la triennale 2021-2023
Accidents du travail (avec arrêt)	1909	1488	1492	-11,59%
dont mortels	5	6	5	0,00%
Accidents de trajet (avec arrêt)	222	203	236	3,10%
dont mortels	3	1	0	-100,00%
Maladies professionnelles (En 1er versement)	56	80	93	28,87%

L'offre de service en matière de prévention des risques professionnels

Les interventions en entreprises font partie intégrante de l'activité des contrôleurs. En 2024, **301** visites ont été réalisées contre 314 en 2023.

Secteurs d'Activités par Comités Techniques Nationaux (CTN)	Nb d'interventions en 2023	Nb d'interventions en 2024	Evolution 2023/2024
AA_ Secteur de la métallurgie	60	144	140,00%
BB_ Bâtiment et travaux publics	31	23	-25,81%
CC_ Secteurs du transport, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication	37	41	10,81%
DD_ Commerce et industrie de l'alimentation	26	7	-73,08%
EE_ Secteurs de la chimie, du caoutchouc et de la plasturgie	2	0	-100,00%
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	16	6,67%
GG_ Commerces non alimentaires	28	15	-46,43%
HH_ Activités de services I de type banques, assurances, administrations	81	28	-65,43%
II_ Activités de services II de type travail temporaire, santé, aide et soin, nettoyage	34	27	-20,59%
CUMUL	314	301	-4,14%

Tab : données issues d'AGAPREV-applicatif de suivi d'activités du service Prévention

	Accord (Nb de dossiers)	Montant (€)	Refus
Secours Energie	64	12 967	9
Secours financiers	38	34 410	0

L'AIDE A L'AMELIORATION DE L'HABITAT

En 2024, **282** dossiers d'aide à l'adaptation au logement sont encore en cours dans nos fichiers. Nous avons payé :

- 35 788 € pour la rémunération des prestations habitat
- 452 801,86 € pour l'habitat et le cadre de vie

Les formations animées par le service prévention des risques professionnels

Formation / sensibilisation	Nombre de participants
Compétences de base en prévention	13
Participer à la démarche d'évaluation des risques de sa structure	10
Mieux évaluer les facteurs C2P (compte professionnel prévention) dans le cadre du DUERP	16
Risques chimiques (Escape Game)	12

Les incitations financières

Afin d'accompagner les entreprises dans l'amélioration des conditions de travail des salariés, la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin propose des aides destinées à financer les actions de prévention (acquisition d'équipement, prestations, formation...).

La CGSS a bénéficié d'une dotation de 875 000 € pour aider les entreprises à mettre en place ces mesures de prévention.

Les Subventions Très Petites Entreprises (STPE) pour les moins de 50 salariés

- 6 demandes de STPE versées contre 40 en 2023.

62 400 € consommés sur une dotation de 260 000€ soit un taux d'exécution de 24%.

Les contrats de prévention pour les entreprises jusqu'à 200 salariés

16 contrats de prévention contre 21 en 2023.

240 000 € consommés sur une dotation de 375 000€ allouée en 2024 soit un taux d'exécution de 62%.

Le Fonds d'Investissement pour la Prévention de l'Usure professionnelle (FIPU)-Nouveauté

La dotation allouée pour le FIPU était de 240 000€ en 2024.

23 demandes de FIPU ont été accordées pour un montant global de 138 137,20 soit un taux d'exécution de la dotation de 57,56%.

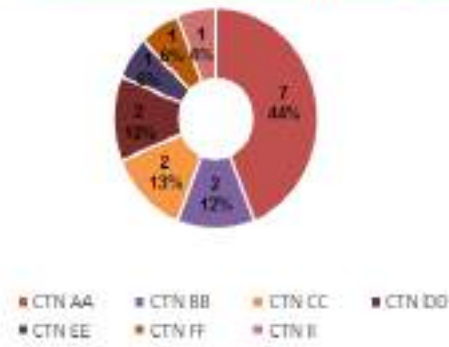
Les Aides Financières Simplifiées aux Exploitants Agricoles

5 AFSE accordées aux exploitants agricoles pour du matériel améliorant les conditions de travail pour un montant de 10 746,64 €.

Le dispositif mal-être au travail pour les agriculteurs

7 aides financières accordées aux exploitants agricoles suite à un accompagnement de l'assistante sociale pour un montant de 11 794 €.

Répartition des contrats de prévention par CTN



Relais entre la Direction des Risques Professionnels et les salariés et employeurs qu'ils représentent, les membres de la Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles et du Comité Tech-nique Régional ont trois grandes missions :

- étudier la sinistralité régionale et diffuser les méthodes de prévention,
- décider des minoration ou majoration de taux de cotisation des entreprises,
- définir la politique régionale de prévention et contribuer à sa mise en œuvre.



Taux de réussite DU CPG AT MP

90,8 % en 2024 contre 90,5% en 2023.



B. ASSURER ET PREVENIR LES RISQUES MALADIE ET VIEILLESSE

L'accompagnement lors des transferts sanitaires

2 467 transferts sanitaires en 2024 soit +3,22% par rapport à 2023.

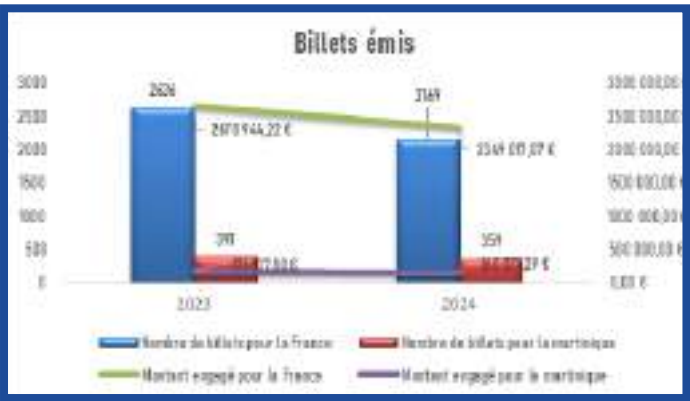
Ces chiffres ne prennent pas en compte les transferts gérés par l'agence de Saint-Martin et ceux gérés par le CHU, CHBT et CH de Saint-Martin dans le cadre de la convention de soins urgents.



Accompagnement financier dans le cadre d'un transfert sanitaire

PRESTATIONS	ANNEE 2022		ANNEE 2023		ANNEE 2024		Evolution 2023/2024	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	MONTANT	Nombre	Montant
Aide à l'hébergement suite transfert sanitaire	394	350 540,19 €	441	416 837,44 €	311	418 084,71	-29,48%	0,30%
Billet d'avion (accompagnateurs pris en charge)	17	15 202,05 €	19	18 260,16€	5	3709,39	-73,68%	-79,69%
Rapatriement dépouille mortel suite transfert sanitaire	11	16 591,90 €	10	13 332,51€	6	10319,16	-40,00%	-22,60%
Frais de transport (pris en charge correspondance)	6	3 148,09 €	5	1 506,70€	2	871,07	-60,00%	-42,19%
Total	428	385482,23	475	416837,44	324	14899,62	-31,79%	-96,43%

L'aide à l'hébergement reste le principal poste de consommation AFE (69%) pour 311 aides servies en 2024 contre 441 en 2023.



La saturation des plateaux techniques de Martinique, l'insuffisance de l'offre en Guadeloupe ou la longueur des délais avec impact sur la santé ont entraîné une augmentation des flux vers l'Hexagone.

L'accompagnement du service social

Le service social a pour mission de proposer aux assurés, après sollicitation d'un partenaire, un accompagnement social, individuel et /ou collectif, pour :

- prévenir la désinsertion professionnelle,
- sécuriser les parcours en santé.

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

L'activité des CSAM

Activités des CSAM (Conseillères Service de l'Assurance Maladie)	2023	2024	Variation 2023/2024
Appels téléphoniques	272	568	108,82%
Rédaction de courriers	919	726	-21,00%
Mails	72	265	268,06%
Réorientations	220	225	2,27%
Sollicitations	1518	1362	-10,28%
Total	3001	3146	4,83%

L'activité des assistantes sociales

ACTIVITES	2023	2024	Evolution 2023/2024
Nb sollicitations réceptionnées au sein du service	3701	3722	+ 0,56%
Nb entretiens réalisés	5329	4421	-17%
Nb interventions	7811	6701	-14.2%

Avec le nombre d'Accompagnements Sociaux Individuels (ASI) ouverts suite aux sollicitations :

Nombre d'ASI (Guadeloupe et Saint-Martin)		
AXES	Total ASI	dont nouveaux ASI
Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)	586	465
Sécuriser les parcours en santé	742	596
TOTAL	1328	1061

Focus sur l'accompagnement des Travailleurs Indépendants par le service social

L'accompagnement social des TI par le service social est effectif sur deux missions :

Travailleurs indépendants accompagnés par axe			
Axes	2023	2024	Evolution 2023/2024
Prévenir la désinsertion professionnelle	9	12	33,33%
Sécuriser les parcours en santé	14	22	57,17%
CUMUL	23	34	47,83%

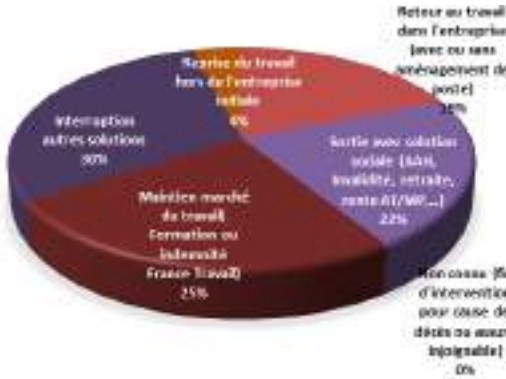
Zoom sur les axes d'intervention du service social

AXE 1 : LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

L'accompagnement proposé aux salariés et aux travailleurs indépendants permet de préparer le retour sur leur poste de travail ou d'envisager une reconversion professionnelle si la reprise d'activité n'est plus possible.

L'objectif est d'éviter la chronicisation ou l'aggravation de situations d'isolement, qui conduisent souvent à un licenciement pour inaptitude et à la précarité.

Situation en fin de parcours des assurés suivis dans le cadre de la PDP



AXE 2 : LA SECURISATION DES PARCOURS EN SANTE (SPS)

Cet axe permet le déploiement attentionné pour les assurés :

-En renoncement aux soins qui présentent des freins psycho-sociaux et/ou une situation sociale complexe, après saisine de la MAS (Mission Accompagnement Santé).

-Atteints de pathologies lourdes et évolutives

-Identifiés en difficulté sociale suite à une sortie d'hospitalisation (PRADO)

-Retraités (GIR 5 et 6) fragilisés par la maladie (absence de dépendance)

-Nécessitant l'intervention du service social pour l'organisation et la prise en charge des transferts et évacuations sanitaires dans les départements et territoires d'outre-mer (ELSM / STS).

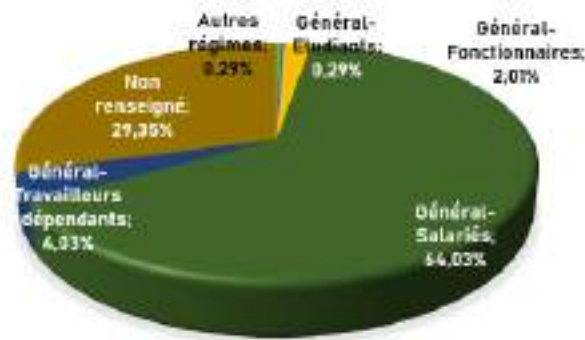
Chiffres clés la SPS

742 Accompagnements Sociaux Individualisés menés par les Assistantes de service social

2289 Entretiens avec les assurés

3025 Interventions avec les différents partenaires

784 Préconisations



L'action sociale retraite : prévenir la perte d'autonomie

Le service Action Sociale Retraite a pu étudier un nombre de demandes de subventions et accorder :

Au titre des subventions spontanées,

1 projet du CCAS de Petit-Canal dans le cadre de la semaine bleue pour 2 800 €

Au titre de la Conférence des Financeurs et de Monalisa,

6 projets dans le domaine de l'activité physique, du numérique et du lien social pour un montant total de : 41 046 €

Les Parcours Prévention Senior qui se sont déroulés cette année sur plusieurs communes de la Guadeloupe ont concerné plusieurs opérateurs sur 6 thématiques avec un total de

95 ateliers et 1 313 participants.

THEMATIQUES	Nombre d'ateliers			Nombre de participants		
	2023	2024	Evolution 2023/2024	2023	2024	Evolution 2023/2024
NUMERIQUE	80	6	-92,50%	162	43	-73,46%
BIEN VIEILLIR	38	13	-65,79%	304	101	-66,78%
BIEN CHEZ SOI	12	4	-66,67%	72	52	-27,78%
NUTRITION	19	16	-15,79%	171	224	30,99%
EQUILIBRE	55	41	-25,45%	660	668	1,21%
GYM/MEMOIRE	10	15	50,00%	650	225	-65,38%

C- LA PROMOTION ET L'EDUCATION A LA SANTE

Les campagnes de dépistages, de sensibilisation en santé

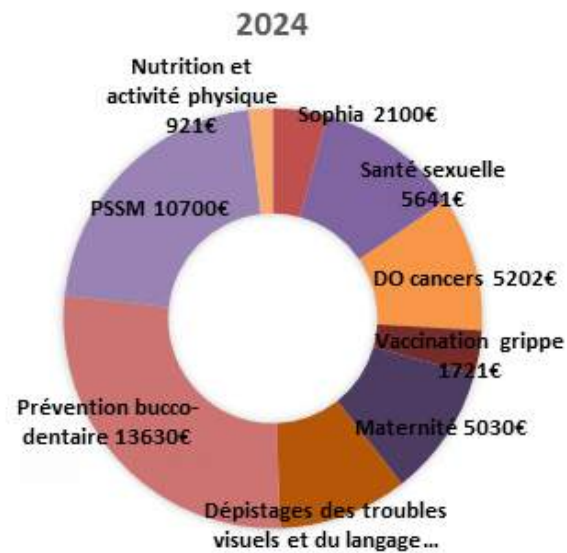
Budget alloué à la prévention santé à travers le Fonds National de Prévention d'Éducation et d'Information Sanitaire (FNPEIS pour le Régime général) et le FNPEISA pour le Régime agricole.

FNPEIS	2023	2024	Evolution 2022/2023
DEPISTAGE (Centre Régional Coordination des Dépistages des Cancers (CRCDC), VIH, TROD, Test angine)	518 885,00 €	54 680,00€	-89,46%
SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT (Vaccination Anti Grippale, Examen Buco Dentaire, Santé des jeunes, santé sexuelle, santé mentale)	28 580,00 €	18 296,00 €	-35,98%
OFFRES EN SANTE (PRADO maternité, SOPHIA (diabète et asthme..))	3 100,00 €	2100,00€	-32,26%
AUTRES (appareil auto mesure tensionnelle...)	1 990,00 €	1800,00€	-9,55%
Frais Esope/osmose	6 611,11 €	0,00 €	-100,00%

La diminution de 86,25% de la dotation s'explique par le financement du CRCDC par l'ARS et non plus par l'Assurance maladie et la récupération des envois des invitations pour les 3 dépistages organisés par l'Assurance maladie.

FNPEISA	2023	2024	Evolution 2023/2024
DEPISTAGE CRCDC (RA) - Dépistage cancer	29 150,00€	0€	-100%
SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT (VAG, EBD,...)	8 875 €	6 413 €	-27,74%
TOTAL	38 046,00€	6 413€	-83,14%

FNPEIS – DOTATIONS ATTRIBUÉES PAR THEMATIQUE EN



Les campagnes de prévention

Prévention des cancers

11 ateliers 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 auprès des résidents de Marie-Galante, La Désirade et Les Saintes des personnes en situation de handicap et des femmes incarcérées.

Public : 270 participants pour un taux de satisfaction de 96%

Prévention de la Santé Mentale

3 formations (Baie-Mahault, Les Abymes et 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.

Public : 34 secouristes formés

Prévention Bucco-dentaire

35 classes auprès de 21 écoles visités et dépistés dans le cadre du programme de l'Assurance Maladie « M'T Dents », des actions d'accompagnement et de suivi personnalisé ciblés 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.

Public : 522 élèves sensibilisés dont 282 (soit 54,02%) d'entre eux ont été dépistés.

Femmes enceintes et jeunes enfants

5 ateliers maternité santé visant à contribuer au renforcement de la prévention et la promotion de la santé périnatale pour un accompagnement des mères et des familles tout au long de la grossesse et de la petite enfance avec pour objectif de donner aux femmes, et plus globalement aux futurs parents, des informations précises et pratiques sur le suivi de la grossesse et du post-partum, les professionnels assurant le suivi de la grossesse, permettre aux futures mères/parents d'adopter des comportements favorables à leur santé et à celle de leur enfant (grossesse au quotidien, alimentation et exercice physique – diabète, santé émotionnelle), donner une vision globale des services et offres de prévention proposés par l'Assurance Maladie et d'autres partenaires au niveau national et local, permettre le repérage de situations difficiles et l'orientation vers des structures ou professionnels spécialisés, permettre l'échange avec des professionnels et d'autres futurs parents

Public : 17 futures mères sensibilisées

Lutte contre les addictions

6 ateliers et forums 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.

Public : 77 participants (contre 42 en 2023) dont 21 adhésions au défi Moi(s) sans tabac

Prévention Santé sexuelle

Les jeunes lycéens de Saint-Claude, Basse-terre et Marie-galante ont participé aux ateliers permettant 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.

Public : 248 jeunes sensibilisés.

Prévention du diabète

3 ateliers culinaires organisés auprès des diabétiques des communes du Gosier, Capesterre Belle-eau et Port-louis visant à promouvoir le service d'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. Ateliers réalisés avec la collaboration d'une nutritionniste, de l'infirmière de la DRSM et l'Association des Diabétiques de Guadeloupe.

Public : 92 participants (contre 28 en 2023) avec un taux de satisfaction de 73%

Le Centre d'Examens de Santé

Le budget de fonctionnement du CES

Le profil des consultants

En 2024, **1494** 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).

L'Examen de Prévention Santé pour les jeunes :

L'Examen en prévention jeune se concentre sur trois objectifs prioritaires :

- **les conduites addictives** (repérage des consommations de substances comme l'alcool, le tabac ou d'autres drogues) ;
- **le bien-être psychologique** (l'anxiété ou la dépression) ;
- **la vie affective et sexuelle** (rappel de l'usage des moyens de contraception, dépistage des infections sexuellement transmissibles (IST) et le dépistage du cancer du col de l'utérus pour les jeunes femmes).

Le Centre d'Examens de Santé s'engage activement à établir des partenariats avec diverses structures d'accompagnement des jeunes. A ce titre, des partenariats ont été conclus avec :

- **les missions locales** : représentant 35 % de l'accueil partenaire ;

- **les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)** dont l'ESAT Jéricho à Marie-Galante avec des consultations qui ont débuté dès juillet 2024 ;

- **Saint-Jean Bosco** ;

- **le Conseil Départemental** / Direction de l'insertion pour sensibiliser les services civiques et les ambassadeurs jeunesse.

L'Examen de Prévention des Séniors

L'Examen de Prévention des Séniors (EPS) adopte une approche globale avec les principaux axes d'intervention :

- **dépistage et prévention des pathologies chroniques** telles que le diabète, l'hypertension ou les maladies cardiovasculaires ;

- **adhésion au dépistage organisé des cancers** tels que le cancer du sein, du col de l'utérus et colorectal) ;

- **prévention des chutes** : via des évaluations de l'équilibre et des conseils sur l'aménagement de l'habitat ;

- **détection des signes de dépression** : repérage des signes de dépression et d'anxiété, afin de proposer un soutien approprié ;

- **gestion de la poly médication** : via l'évaluation de la pertinence des traitements afin d'éviter les interactions médicamenteuses et d'optimiser la prise en charge.

Le Centre d'examens de santé (CES) a établi plusieurs partenariats pour cette cible via les Clubs séniors, les **Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)**, les **Maisons France Services**, l'**Udaf (Union Départementale des Associations Familiales)**.

Focus sur la convention avec la CCMSA

Dans le cadre de la demande de coup de pouce prévention 2024, une subvention de **57 000€** a été accordée le 27 mai 2024 au Centre d'examens de Santé au 13 décembre 2024 en débutant en juillet 2024.

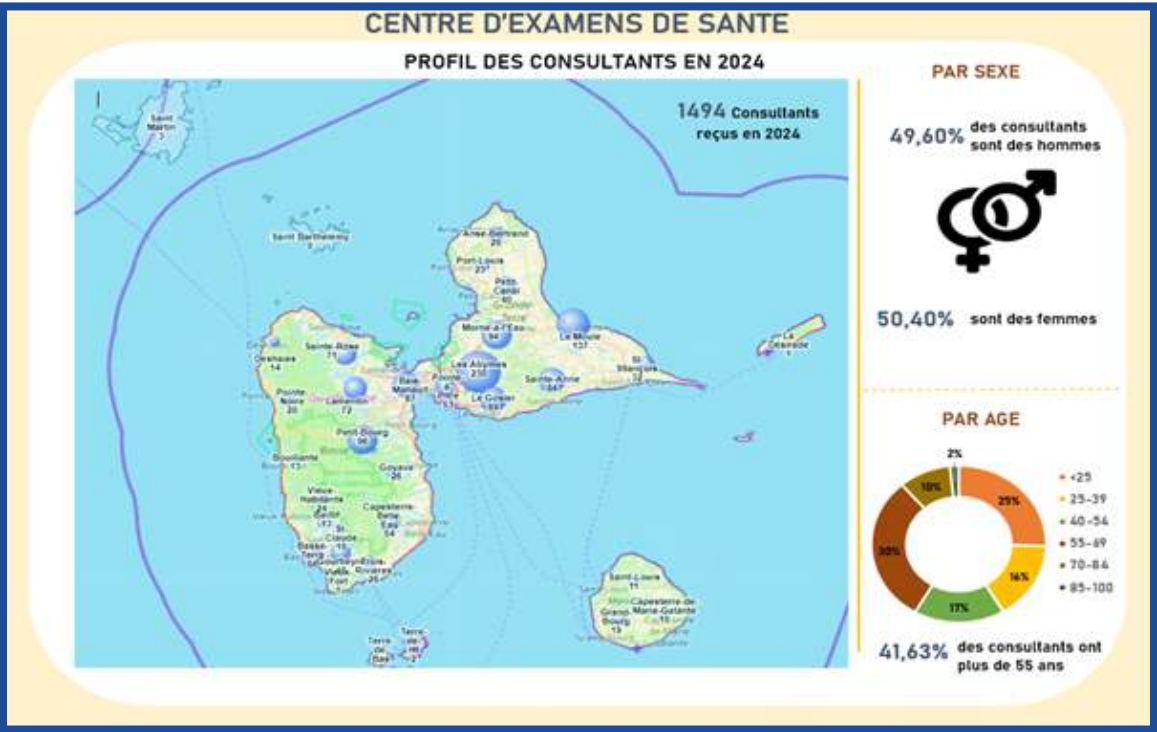
202 assurés du Régime agricole ont réalisé un examen en prévention santé, 12 ont bénéficié d'un Entretien Individuel de Prévention (EIP).

Focus sur la convention avec la Cavimac

La convention signée le 20 décembre 2023, prévoit que la Cavimac confie au CES de Guadeloupe la réalisation d'examens en prévention au bénéfice de ses assurés.

105 assurés Cavimac ont réalisé un examen en prévention santé, 2 ont bénéficié d'un Entretien Individuel de Prévention (EIP).

BUDGET CES	2023	2024	Evolution 2023/2024
Fonctionnement	1 761 571,00€	1 743 565,00€	-1,02%



La Direction de la Mutualité Sociale Agricole

Au 31 décembre 2024, la direction de la Mutualité sociale agricole (DMSA) compte 63 collaborateurs et est composée de sept services offrant un guichet unique à nos ressortissants agricoles (exploitants et retraités). L'organigramme est composé comme suit :



LA DMSA, EN PROXIMITÉ ET PROACTIVITÉ AUPRÈS DE SES RESSORTISSANTS AGRICOLES

► 4 actions « Aller-vers » menées

La DMSA en partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales (Caf) et en associant le Centre d'examen de Santé ainsi que la prévention des risques professionnels, a organisé quatre actions "Aller-vers" à destination de ses ressortissants agricoles afin de leur présenter l'ensemble des offres de service dont ils bénéficient et leur proposer des rendez-vous personnalisés sur place.

Ces 4 actions ont été déployées auprès de la population agricole de Marie-Galante, du Nord Grande-Terre, du Nord et du Sud Basse-Terre (à Marie-Galante, au Moule, au Lamentin et à Sainte-Rose).

Tous les services de la DMSA étaient représentés au côté du sous-directeur et de son adjointe. Au total, 513 ressortissants agricoles y ont participé. 93% les ont jugées utiles et bénéfiques. 8,81 sur 10 est la moyenne des notes obtenues par ces quatre événements.

► Participation active à 2 campagnes « Les RDV de la Retraite »

La DMSA de la CGSS de la Guadeloupe et de Saint-Martin a contribué activement aux campagnes des « Rendez-vous de la Retraite » de 2024 qui se sont déroulées, en Guadeloupe, du 25 au 28 mars puis, du 07 au 11 octobre.

Neuf agents de la DMSA ont été mobilisés pour la prise de rendez-vous par téléphone et la réservation des 150 créneaux ouverts.

Des agents du Front Office (Accueil) et du Back Office (AVIA) ont assuré en synergie les entretiens personnalisés sur place, à l'agence de Marie-Galante, à l'immeuble Gopal aux Abymes, à l'agence de Saint-Ignace à Basse-Terre ainsi que par téléphone.

118 exploitants agricoles de 62 ans et plus ont bénéficié d'un entretien personnalisé avec un technicien d'accueil ou un technicien Retraite DMSA afin de faire le point sur leur carrière, le montant estimatif de leur future retraite, les formalités de cessation d'activité en ligne, la demande de retraite en ligne, l'Aspas ainsi que sur la nécessité de déposer la demande de retraite 4 mois avant la date d'effet choisie.

Sur la base de l'évaluation à chaud, le taux moyen de satisfaction globale s'élève à 99%, et 96% des participants disent avoir obtenu toutes les réponses à leurs questions.

LA DMSA POURSUIT LE RENFORCEMENT DE SON MAILLAGE TERRITORIAL

La DMSA dispose d'un cinquième point d'accueil. En effet, depuis le 02 février 2024, un agent d'accueil de la DMSA assure une permanence tous les vendredis à l'Agence clients de Capesterre-Belle-Eau.

Une communication régulière auprès de l'ensemble des partenaires du monde agricole est réalisée afin de faire connaître ce nouveau lieu d'accueil auprès de nos ressortissants agricoles.

LA DMSA INNOVE AU SERVICE DES FEMMES AGRICULTRICES

Dans le cadre de la démarche RSO, la DMSA a organisé le 05 décembre 2024 en lien avec la référente RSO, une journée attentionnée pour les agricultrices du Nord Grande-Terre en activité et âgées de moins de 61 ans.

Sur le thème « agricultrice mais femme avant tout », cette journée dédiée aux cheffes d'exploitation et aux conjointes collaboratrices du Nord Grande-Terre, avait pour ambition de

permettre à ces femmes actives, très prises au quotidien par leurs activités professionnelles et familiales, de se centrer sur leur personne le temps d'une journée et également d'échanger avec leurs pairs autour de conférences et d'ateliers bien-être et artistiques.

70 exploitantes agricoles et conjointes collaboratrices ont répondu à l'invitation du groupe projet à l'origine de l'événement.

Elles ont attribué la note de 9,2 sur 10 à la manifestation (52% lui ont donné 10 sur 10).

LA DMSA, AUX COTES DE SES RESORTISSANTS LES PLUS VULNERABLES

► Déploiement de l'offre de services du CES aux ressortissants agricoles

Avec l'appui financier de la CCMSA, la Direction de la MSA et le Centre d'Examens de Santé (CES) de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin ont noué un partenariat visant à offrir dans un lieu unique une évaluation santé complète et personnalisée aux ressortissants agricoles de Guadeloupe en situation de fragilité : l'Examen en Prévention Santé (EPS).

Le premier exploitant agricole a été accueilli pour une consultation le 19 juillet 2024.

De juillet à décembre 2024, 214 ressortissants Régime agricole ont été reçus : 202 assurés ont réalisé un examen en prévention santé, 12 ont bénéficié d'un Entretien Individuel de Prévention (EIP) et 15 ont été orientés vers le dispositif de prévention du mal être en agriculture.

La dotation de 57 000 euros versée par la CCMSA a été intégralement consommée et dépassée en six mois d'activité.

La note de satisfaction moyenne attribuée par les bénéficiaires est de 9 sur 10.

► Dotation initiale et complémentaire ASS intégralement utilisée

Les 97 500 euros de crédits alloués, en début d'année, au titre de l'Action Sanitaire et Sociale (ASS) du Régime agricole pour l'année 2024 ainsi que les 50 000 euros de dotation complémentaire notifiés en septembre 2024, soit un total de 147 500 euros, ont été consommés dans leur intégralité au service des exploitants et retraités agricoles les plus fragiles.

LA DMSA, INVESTISSEUR SOCIAL TERRITORIAL

► Labélisation Nationale Projet « Bulle d'Air » d'aide au répit des aidants familiaux

Le projet pour la mise en place et l'accompagnement d'un service d'aide au répit « Bulle d'air », présenté par notre caisse et piloté par la DMSA en lien avec l'association « Arc-en-ciel Œuvre Saint-Joseph de Cluny », a été retenu par le Conseil d'administration de la CCMSA lors de sa séance du 25 juin 2024.

La décision a été entérinée par la signature d'une convention en date du 17 juillet 2024 dans laquelle la CCMSA s'est engagée à doter la CGSS d'une aide au démarrage de 30 000 euros versée en 3 tranches soit 10 000 euros par an.

Ce projet réalisé en inter-régime s'appuie également par le soutien financier apporté par le Régime général via une dotation allouée par le Comité d'Action Sanitaire et Social (Cass) de la CGSS à hauteur de 100 000 euros visant à apporter cette nouvelle offre de service labélisée auprès de l'ensemble de la population (Régime général et Régime agricole).

C'est le seul en Outre-Mer existant et labellisé au niveau national.

Il doit être inauguré au premier trimestre 2025.

► Contribution à l'élaboration du Plan Local de prévention du mal-être en agriculture

Le sous-directeur ainsi que la chargée de conseil et de développement en Action sociale ont contribué activement à l'élaboration du plan de prévention du mal-être en agriculture (PMEA), sous l'égide du Préfet de région.

Ils ont pris part aux différentes instances installées et pilotées par la DAAF et ont participé au 1er Comité plénier organisé le 2 octobre 2024 associant l'ensemble des acteurs du monde agricole autour de ce Plan local dédié à la prévention du mal-être en agriculture et regroupant plus de 22 mesures concrètes.

La participation de l'Agence Régionale de Santé (ARS) au financement, en complément de celle de la CCMSA, a permis l'organisation de 2 sessions de formation « Sentinelles » en Guadeloupe et à Marie-Galante, coordonnées par la chargée de conseil et de développement en Action sociale de la DMSA (référente du plan local).

Aussi, 39 sentinelles (internes et externes à la CGSS) ont été formées en 2024.

50 signalements d'agriculteurs en détresse ont également été effectués et traités via des fiches de signalement élaborées à cet effet.

LA DMSA PARTICIPE A LA MISSION DE FORMATION DES JEUNES

► Mise en place d'une action de sensibilisation auprès des étudiants du Lycée Agricole

Le mardi 30 avril 2024, les représentants des services de la DMSA, accompagnés du Directeur de la CGSS ainsi que du Président du Conseil d'Administration, sont allés à la rencontre des étudiants en filière agricole de l'AGRO CAMPUS à Convenance.

Sur le thème « Découvre le Régime agricole avec ma CGSS », l'action avait pour but d'une part, de sensibiliser les étudiants de la filière au fonctionnement de la Sécurité sociale et d'autre part, les accompagner dans la préparation de leur futur statut d'exploitant agricole.

► **Participation aux stages d'installation « 21 heures »**

La DMSA a relancé sa participation aux stages d'installation des nouveaux exploitants agricoles. Ainsi, le 26 juin 2024, le responsable du service Assujettissement-Contrôle est intervenu auprès des treize futurs installés participant au stage d'installation organisé au CFPPA de la Basse-Terre (site du Lamentin).

LA DMSA REALISE DES MISSIONS DE CONTROLE ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEPENDANCES

Les contrôleurs du service Assujettissement-Contrôle ont mené des missions de contrôle et d'accompagnement dans les dépendances : la première s'est déroulée à Marie-Galante du 29 janvier au 2 février 2024.

La seconde a eu lieu à Saint-Martin du 5 au 9 février 2024 et enfin, la dernière, a été menée sur l'île de la Désirade du 8 au 10 juillet 2024.

A chaque fois, plus de 65% des contrôles ciblés ont été effectués permettant de régulariser les situations des exploitants agricoles concernés et de leur apporter des informations visant à favoriser l'accès à leurs droits dans une démarche pédagogique.

LA DMSA, MOBILISEE DANS DES EVENEMENTS LOCAUX

► **Mobilisation pour les élections de la Chambre d'Agriculture**

Compte tenu de la spécificité de la CGSS, la mise à jour des listes des divers collègues (NSA et salariés) pour les élections 2025 de la Chambre d'agriculture incombe à la caisse et plus particulièrement à la DMSA.

Le sujet a mobilisé l'adjointe du sous-directeur et le service Appui au Pilotage et à la Performance du Régime Agricole (SAPPRA) d'août à décembre 2024 sur ce dossier.

L'étroite collaboration entre la DMSA, la DRC, la DRDS, la DBAM et la Cnav, coordonnée par l'adjointe du sous-directeur de la DMSA, ainsi que les différentes réunions avec la DAAF ont permis la transmission des listes finalisées à la Chambre d'agriculture et à la Commission d'Etablissement des Listes Electorales (CELE) pour leur publication à l'échéance fixée par le calendrier électoral.

► **Participation avec la Chambre d'Agriculture à la journée dédiée à l'AAP France AgriMer**

Pour optimiser l'utilisation des fonds limités de France AgriMer par la Guadeloupe et accroître les chances de nos ressortissants agricoles d'obtenir une subvention pouvant atteindre jusqu'à 75% du coût du matériel éligible, la Chambre d'agriculture de la Guadeloupe a organisé deux journées dédiées à l'appel à projets (AAP) de France AgriMer réunissant différents partenaires (DGFIP, DAAF, banques et assurances, CGSS, etc.).

La DMSA, par le biais de deux techniciens d'accueil, a contribué à ces deux journées de l'agroéquipement, les 10 et 11 décembre 2024, à l'Espace régional agricole de Convenance à Baie-Mahault.

Ce sont au total 55 exploitants agricoles qui ont été reçus sur le stand du régime agricole.

► **Participation à la Table ronde FIMAG avec les acteurs du monde agricole**

Le 12 décembre 2024, dans le cadre de l'organisation de la première édition du Forum Installation des Métiers de l'Agriculture Guadeloupe (FIMAG) qui s'est tenu à l'Agro-Campus (Lycée Agricole Alexandre Buffon), le sous-directeur de la DMSA a participé à la table ronde sur la thématique : « enjeux et stratégies autour du foncier en Guadeloupe ».

UN COMITE DE GESTION FINANCIERE DYNAMIQUE ET FRUCTUEUX

5 comités de gestion financière (CGF) ont été organisés en 2024 en pleine synergie entre la DMSA et les administrateurs composant le CGF : Les deux premiers CGF de l'année 2024 ont été délocalisés : le premier s'est déroulé dans les locaux de la SICA-LPG à Capesterre-Belle-Eau, le 16 février 2024 et le second s'est tenu le 17 avril 2024 au Centre d'exams de santé. Les trois autres ont eu lieu à l'immeuble Amédée FENGAROL.

Au cours de ces sessions, le CGF a statué sur 60 échéanciers de paiement et 11 recours amiables ; l'intégralité des 60 échéanciers de paiements présentés ont été validés pour un montant total de 129 437,10 euros tandis que 8 des 11 recours amiables analysés ont reçu un avis défavorable.

De plus, de nombreuses actions et projets déployés dans le monde agricole ont été présentés et ont fait l'objet de riches échanges.

LA DMSA REÇOIT UNE DELEGATION DE LA CCMSA

Du 30 septembre au 1er octobre 2024, l'ancien Président de la CCMSA (Pascal CORMERY) et la Directrice adjointe, coordinatrice des CGSS (Régine LAURENCE) étaient en mission au sein de notre organisme.

Durant ces deux jours, accompagnés du Directeur et du Président du Conseil d'administration de la CGSS ainsi que du sous-directeur de la DMSA et de son adjointe, ils ont eu divers temps d'échanges avec l'équipe de direction de la CGSS, de la Caf et de la DRSM, une partie de l'encadrement de la DMSA, le Président de la Chambre

d'agriculture, les représentants des jeunes agriculteurs (JA) ainsi qu'avec les représentants de la SICA LPG, d'Iguavie, d'Iguacanne.

Ils ont également visité l'accueil DMSA sur le site de GOPAL, le Centre d'exams de santé ainsi qu'une exploitation de bovins à Sainte-Anne. Enfin, ils ont participé à la manifestation « Aller vers » qui s'est déroulée le 1er octobre 2024 à la salle Robert LOYSON au Moule.

LA DMSA EST PLEINEMENT ENGAGEE DANS LA DEMARCHE DE MAITRISE DE L'ACTIVITE (MDA)

► Sur la base des données transmises par le département MDA, le taux de saisie Oscarr de la DMSA pour l'année 2024 s'élève à 93%.

Elle se complète par la rédaction mensuelle d'une note de conjoncture partagée auprès de l'ensemble du personnel de la DMSA permettant de mettre en exergue, consolider le suivi et valoriser l'activité réalisée par l'équipe de la DMSA.

De plus, un pilotage renforcé de l'activité en lien avec le service appui au pilotage et à la performance du régime agricole s'est déployé par l'élaboration d'outils partagés avec l'ensemble des services de la DMSA (tableaux de bord, cahiers de pilotage, cartographies, statistiques...).

► **L'année 2024 a vu l'élaboration de feuilles de route (pluriannuelles) pour chaque service de la DMSA** dans une démarche co-construite entre la Direction MSA et les cadres de chaque service.

Elles ont été présentées à tous les collaborateurs lors du séminaire de la DMSA ayant eu lieu en juin 2024 et font l'objet d'un suivi attentionné.

► **Validation des Comptes 2024 de la DMSA** : un exercice placé à nouveau dans l'excellence.

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 2024 ont été validés sans observation avec un score global de 97,7%.

Ces résultats probants s'inscrivent dans la continuité de la progression du Régime agricole :

2019	2020	2021	2022	2023	2024
88,3%	95,4%	96,8%	97 %	99,9%	97,7%

LES RESULTATS DE L'ENQUETE NATIONALE DE SATISFACTION EN NET PROGRES POUR LA DMSA

► **Les résultats 2024 de l'enquête nationale de satisfaction menée auprès des ressortissants agricoles de la CGSS mettent en exergue une satisfaction globale à hauteur de 82%,** soit une amélioration de plus de 5 points par rapport à 2023 et au niveau le plus élevé rencontré depuis 2021.

Le niveau de satisfaction le plus élevé en 2024 concerne l'accueil physique des ressortissants agricoles avec plus de 91% de satisfaction.

L'amélioration significative et encourageante de la satisfaction globale des services apportés par la DMSA à ses ressortissants agricoles appelle à être consolidée et renforcée en lien avec les orientations et actions déployées au service de notre population agricole.

LES CHIFFRES CLES 2024 DE LA DMSA :

ASSUJETTISSEMENT CONTRÔLE				
	2023	2024	Variation NB	%
Chefs d'exploitation	5589	5571	-18	-0,30%
Cotisations émises	7 863 175,77 €	8 436 121,77 €	572 946 €	7,29%
Cotisations appelées	4 244 141,77 €	4 624 384,57 €	380 242,80 €	8,96%
Cotisations exonérées	3 510 957,00 €	3 559 111,20 €	48 154,20 €	1,37%

RECOUVREMENT				
	2023	2024	Variation NB	%
Encaissements sur l'encours	3 529 899,97 €	3 664 589,94 €	134 689,97 €	3,82%

ASSURANCE MALADIE				
	2023	2024	Variation NB	%
Population protégée	7473	7219	-254	-3,40%
Bénéficiaires CSS	1683	1513	-170	-10,10%
Prestations légales versées	35 037 584,10 €	35 026 108,76 €	-11 475,34 €	-0,03%
Prestations légales versées ATMP	177 015,27 €	187 557,48 €	10 542,21 €	5,96%
Rentes du FIVP	68 185,08 €	160 040,43 €	91 855,35 €	134,71%

ASSURANCE VIEILLESSE-INVALIDITE				
	2023	2024	Variation NB	%
Bénéficiaires Retraite	8036	8045	9	0,11%
Prestations Vieillesse versées	47 180 419,92 €	49 090 871,06 €	1 910 451,14 €	4,05%
Bénéficiaires Invalidité	41	38	3	-7,32%
Prestations Invalidité versées	336 097,87 €	324 096,28 €	-12 001,59 €	-3,57%

ACTION SOCIALE (ASS)				
	2023	2024	Variation NB	%
Actions individuelles Maladie	14 041,00 €	17 948,00 €	3 907,00 €	27,83%
Actions individuelles Vieillesse	143 297,46 €	129 533,83 €	-13 763,63 €	-9,60%

PREVENTION				
	2023	2024	Variation NB	%
Actions de prévention Mal- Mater	25 276,84 €	47 301,29 €	22 024,45 €	87,13%
Action prévention du Risque professionnel	32 709,90 €	57 266,13 €	24 556,23 €	75,07%

RELATION CLIENTELE				
	2023	2024	Variation NB	%
Nombre de visites	5418	6044	626	11,55%
Nombre d'appels entrants	1017	826	-191	-18,78%
Nombre d'appels sortants	757	860	103	14%
Nombre de MMMR	972	1044	72	7,41%
Nombre de mails	334	458	124	37,13%
Nombre d'extranauts	5511	5511	180	3,27%

La Direction du Recouvrement et des Cotisations (DRC)

Faits marquants de l'année 2024

L'année 2024 a vu le départ de la sous directrice en charge du Recouvrement, Catherine LEGERON au mois de juin et l'arrivée d'un nouveau sous-directeur au mois de septembre, Nicolas DUVILLARD.

Les opérations dans le cadre de la politique d'accompagnement des cotisants

Dans le cadre de la politique d'accompagnement des cotisants, la direction du Recouvrement a organisé trois opérations « Aller vers... », trois « Rendez-vous de la DSN » et mis en place des

23 mai 2024

La CGSS de la Guadeloupe à la rencontre des employeurs et travailleurs indépendants de Pointe-à-Pitre

PROGRAMME

- 09h00 - 12h30 : Ateliers thématiques et réception Employeurs / Travailleurs Indépendants
- 13h30 - 15h30 : CFA URMA - Site du RAIZET, 30 avenue du Général de Gaulle - 97139 Les Abymes
- 09h30 - 10h00 : Les missions de l'Urssaf
- 10h00 - 12h00 : Les offres de service de l'Urssaf (compte DCL, TSE, offre première embauche, visite conseil...)
- 14h00 - 15h00 : Focus travailleurs indépendants/autoentrepreneurs

NOU KA ATAM ZOT ! NOU KÉ LA.. PWOFITÉ NOU PÉ GADÉ DOSIÉ A ZOT

Urssaf **Assurance Maladie** **Assurance Retraite** **Assurance Chômage** **Assurance Santé**

urgencesentreprisescgss.guadeloupe@urssaf.fr



1er salon des Travailleurs Indépendants (TI) organisé à Saint-Martin les 14 et 15 novembre 2024

La CGSS dans sa politique de proximité et d'accueil attentionné est venue à la rencontre des TI sur l'île de Saint-Martin. Pour une première édition, le bilan est positif avec 90 participants aux rendez-vous individuels et 77 participants aux réunions d'information et master class organisés par la CCISM.



Ressources humaines, les évolutions en 2024

Consécutivement à la 58ème promotion d'inspecteurs du Recouvrement, un nouvel inspecteur a été certifiée le 24 décembre 2024.

Deux nouvelles titularisations sont intervenues en décembre 2024.

Chiffres clés

TABLEAU DE BORD DENOMBREMENT DES COMPTES ACTIFS au 31 décembre 2024

56 217 comptes toutes catégories en Guadeloupe (Variation annuelle **+ 2.30 %**)

Type Usagers	Nb de comptes	Structure	Variation annuelle
1-Employeur privé	15 687	27,90%	-2,12 %
2-Labo Diffuseur VTM	57	0,10%	23,91 %
3-Travailleurs Indépendants	38 425	68,35%	+4,46 %
4-EPM	20	0,04%	-16,67 %
5-AV	11	0,02%	-94,12 %
7-AP	140	0,25%	5,26 %
8-ACT	238	0,42%	-2,46 %
9-Autres	1 639	2,92%	8,90 %
Total	56 217	100,00%	2,30 %

Source : Suivi des comptes cotisants (TDB national)

56 217 comptes actifs en 2024 toutes catégories en Guadeloupe (+2.30%) : TI : 38 425 (+ 4.46%), RG : 15 687 (-2.12%)

Cette hausse est portée par une augmentation des comptes travailleurs indépendants (+4.46 %), le volume de comptes employeurs a, lui, diminué sur la même période (-2,12 %). Plus particulièrement, ce sont les AE (autoentrepreneurs) artisans et commerçants qui représentent la hausse (+10 %). A l'inverse, les travailleurs indépendants « classiques » diminuent (-2,37 %).

VOLUME DE COMPTES A JOUR EN 2024 :

. Fin 2023 : 58% des cotisants actifs étaient non-débiteurs

. Fin 2024 : 65% des cotisants actifs étaient non-débiteurs

Soit une amélioration de 7% sur l'année 2024 du nombre de cotisants non débiteurs

RESULTATS DE GESTION EN 2024

Libelle	COTISATION APPELEES		RESTE A RECOUVRER		TAUX DE RAR	
	Décembre 2024	Evol N-1	Décembre 2024	Evol N-1	Décembre 2024	Evol N-1
Secteur Privé	999 832 028 €	0,2 %	92 702 762 €	- 27,4 %	9,27 %	- 3,52 pt
Secteur Public	310 160 305 €	2,4 %	8 009 529 €	- 8,0 %	1,94 %	- 0,22 pt
Travailleurs indépendants	137 332 959 €	- 5,1 %	69 779 225 €	- 12,2 %	50,81 %	- 4,15 pt
Autres	49 223 €	405,3 %	0 €		0,00 %	0,00 pt
Total	1 447 364 515 €	0,2 %	168 491 516 €	- 21,1 %	11,64 %	- 3,15 pt

Source PHARE/ Données arrêtées au 31 décembre 2024

En 2024, les principaux indicateurs du Recouvrement sont en amélioration par rapport à 2023. Le volume de cotisations appelées par la CGSS (cotisations liquidées) est pratiquement stable par rapport à 2023 (+0,2 %). Dans le détail, cette stabilité est principalement portée par une augmentation des cotisations liquidées du secteur public (+2,4 %), les autres secteurs affichant une tendance inverse (+0,2% pour le secteur privé et -5,1 %) pour le travailleurs indépendants).

Le volume de Reste à Recouvrer diminue fortement de 21.1% par rapport à 2023. C’est la conséquence des actions menées par la branche (reprise du recouvrement amiable et forcé et fiabilisation du fichier).

INDICATEURS CPG ET INTERESSEMENT EN 2024

INDICATEUR DE SYNTHESE CPG : 91.01 %

L’indicateur de synthèse CPG : calculé à partir de l’ensemble des cibles calculées s’établit pour la Guadeloupe à 91.01 % à fin décembre 2024, soit une augmentation de 10.6 par rapport à 2023.10 cibles sur 12 ont été atteintes :

N°Ind CPG	Indicateur	Valeur	Coeff Perf	Seuil mensuel	Cible mensuelle	Pond base	Résultat
06	Taux de dématérialisation des paiements en volume	93,6%	100,0%	72,8%	91%	4,0%	Cible atteinte
07	Taux de comptes créditeurs tous publics	7,06%	100,0%	17,52%	14,6%	12,0%	Cible atteinte
11	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	11,64%	100,0%	18,6%	15,5%	9,1%	Cible atteinte
12	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	67,10%	100,0%	39,6%	49,5%	9,1%	Cible atteinte
13	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	35,19%	100,0%	24%	30,0%	9,1%	Cible atteinte
14	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	53,05%	27,8%	49,6%	62,0%	9,1%	Cible partiellement atteinte
15	Taux de réduction du stock des créances en montant	35,40%	100,0%	24,88%	31,1%	13,6%	Cible atteinte
16	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	9,08%	100,0%	5,92%	7,4%	4,5%	Cible atteinte
17	Taux de régularisations TPE et PME (de 10 à 49 salariés)	12,79%	63,3%	11,04%	13,8%	4,5%	Cible partiellement atteinte
19	Montants redressés au titre de la LCTI en cumul	5 114 k€	100,0%	2 880 k€	3 600 k€	9,1%	Cible atteinte
20	Montants recouvrés sur créances LCTI en cumul	871 k€	100,0%	560 k€	700 k€	4,5%	Cible atteinte
25	Qualité de vidage (IQV)	93,76%	100,0%	74,24%	92,8%	3,3%	Cible atteinte

INDICATEUR INTERESSEMENT: 93.35%

L’indicateur de synthèse s’est amélioré de 14.9 points en 2024. 2 cibles sur 9 n’ont pas été atteintes sur 2024. Elles font l’objet de plans d’action en 2025.

N°Ind CPG	Indicateur	Valeur	Coeff Perf	Seuil mensuel	Cible mensuelle	Pond base	Résultat
06	Taux de dématérialisation des paiements en volume	93,6%	100,0%	72,8%	91%	4,0%	Cible atteinte
07	Taux de comptes créditeurs tous publics	7,06%	100,0%	17,52%	14,6%	12,0%	Cible atteinte
11	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	11,64%	100,0%	18,6%	15,5%	9,1%	Cible atteinte
13	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	35,19%	100,0%	24%	30,0%	9,1%	Cible atteinte
14	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	53,05%	27,8%	49,6%	62,0%	9,1%	Cible partiellement atteinte
15	Taux de réduction du stock des créances en montant	35,40%	100,0%	24,88%	31,1%	13,6%	Cible atteinte
16	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	9,08%	100,0%	5,92%	7,4%	4,5%	Cible atteinte
17	Taux de régularisations TPE et PME (de 10 à 49 salariés)	12,79%	63,3%	11,04%	13,8%	4,5%	Cible partiellement atteinte
25	Qualité de vidage (IQV)	93,76%	100,0%	74,24%	92,8%	3,3%	Cible atteinte

REGLEMENTATION ET SECURISATION JURIDIQUE

- . Un taux de sécurisation des redressements de 76,48 % (seuil 50%) : objectif atteint suite à une coordination des services contrôle et RSJ sur les enjeux financiers et thématiques à sécuriser.
- . Taux de traitement des dossiers CRA antérieurs au 01 septembre 2024: résultat CGSS 77,5% (seuil 80%) : résultat en nette progression (58% en 2023) suite à la mobilisation de l’équipe dédiée et l’augmentation du nombre de commissions sur l’année 2024.

Résultats Recours : Taux de fiabilisation 100%.

LE CONTRÔLE EMPLOYEURS

Contrôle comptable d’assiette et contrôle partiel

- Un bon résultat : **6 420 023 €** euros de régularisation contrôle (hors LCTI)
- Un taux de redressement des cotisations contrôlées de **5,49%** S’agissant de la LCTI
- **4 613 747** euros de redressement LCTI
- Plusieurs secteurs ciblés (hôtels cafés restaurants, établissements de nuit, épiceries, le bâtiment, entreprises de sécurité...). L’indicateur “**Montants redressés au titre de la LCTI en cumul**” est passé du rouge au vert

LA RELATION COTISANTS RG/TI

LES VISITES A L’ACCUEIL : 12 061 cotisants ont été reçus à nos accueils en 2024.

En grande majorité, les cotisants reçus relèvent de la catégorie des travailleurs indépendants (72.5%).

La répartition par catégorie est la suivante:

Répartition des visites accueil 2024 :

Cotisant TI-AC	55%
Cotisant AE-AC	17,50%
Cotisant RG	13,40%
Cotisant Autres	14,10%

Principaux motifs de visites accueil 2024 :

Situation de mon compte	11,10%
Demander des informations sur mon compte	10,50%
Régulariser ma situation comptable	5,80%
Demander une attestation comptable	5,30%
Demander un délai	4,80%

L’ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS :

- o 5 580 demandes de rendez-vous ont été reçues à l’accueil
- o 4907 demandes ont été traitées : en 2024, les rendez-vous traités concernent en majorité les cotisants de la catégorie des travailleurs indépendants (51.01%)

Média	Rendez-vous traitées	%
RDV téléphonique	3009	61,32
RDV physique	1898	38,68
Total	4907	100

Catégories	Rendez-vous traités	%
3-Travailleurs Indépendants	2503	51,01
1-Employeur privé	1962	39,98
Non renseigné	430	8,76
8- ACT	10	0,02
6-PAM avant 2017	2	0,00
	4907	100

Les délais moyens de traitement des réclamations (Données fin 2024)

Catégorie	Tx de traitement des réclamations <10j	Nbre de réclamations à traiter	Nbre de réclamations traitées <10j
@	60,0 %	10	6
HORS TI	80,5 %	912	734
TI	76,2 %	1 401	1 067
Total	77,8 %	2 323	1 807

Moratoires en 2024 : Au 31 décembre 2024, le volume d'échéanciers de paiement a diminué de 19.4% par rapport à 2023.

Type de délai	Catégorie	Nombre d'encours au 31-12-2024	Nombre d'encours au 31-12-2023	Evol N-1
Moratoires Urssaf	Total	3 066	3 817	-20,0 %
	1-Employeur privé	975	1 159	-16,0 %
	3-Travailleurs Indépendants	2 074	2 635	-22,0 %
	4-EPM	10	12	-17,0 %
	6-PAM avant 2017	5	4	+25,0 %
	8-ACT	2	7	-28,5 %
Plans CCSF	Total	65	69	-6,0 %
Total		3 131	3 886	+19,4 %

Cette diminution est fortement portée par les travailleurs indépendants (-22%) et par les employeurs privés (-16%).

A noter que depuis août 2024, les parts salariales ne peuvent plus être intégrées aux moratoires accordés.

Les délais accordés en 2024 : 4 791 délais ont été accordés par la branche Recouvrement en 2024 pour une durée moyenne de 20.18 mensualités.

En moyenne le taux de respect des moratoires sur l'année 2024 est de 53%.

Type de délai	Catégorie	Nombre d'accords	Evol N-1
Moratoires Urssaf	Total	4 791	+12,3 %
	1-Employeur privé	1 147	+4,9 %
	3-Travailleurs Indépendants	3 632	+15,2 %
	4-EPM	6	-57,1 %
	6-PAM avant 2017	2	+100,0 %
	8-ACT	4	-42,9 %
Plans CCSF	Total	23	+360,0 %
	1-Employeur privé	16	+220,0 %
	3-Travailleurs Indépendants	7	
Total		4 814	+12,7 %

FOCUS TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Le taux de dématérialisation des paiements TI

A fin décembre 2024, le taux de dématérialisation des paiements pour la population TI (hors PAM) pour la Guadeloupe s'élève à 93,6%. Pour rappel il était de 89,5% à fin décembre 2023 (Il est en progression de +4,1% par rapport à l'année 2023).

Le bilan de la campagne 2024 de collecte de revenus 2023

Le taux d'intégration de la campagne 2024 est 81,63 % soit un écart de +0,88 par rapport au taux d'intégration campagne 2023 qui était de de 80,75 % (Exception : les résidents de Saint-Martin sont toujours exclus compte tenu de la particularité en matière de fiscalité.

Ils sont invités à effectuer leur déclaration directement sur le site urssaf.fr)

L'action sociale TI

L'action sociale TI est un processus partagé entre la direction du Recouvrement et la direction de l'Accompagnement et de la Prévention. La direction du Recouvrement instruit les dossiers d'aide envoyés par les cotisants dans le cadre des dispositifs d'aide financière exceptionnelle (AFE), de l'aide aux cotisants en difficultés (ACED) et le fonds catastrophe et intempéries (FCI).

A fin décembre 2024, 663 011€ de budget action sociale a été consommé au titre de l'année, soit 92,06 % des 720 206 € de dotation répartie à cette date.

Ce montant correspond à 191 demandes accordées d'action sociale individuelle Recouvrement spécifique aux TI

CPSTI	Urssaf/CGSS	Dotation totale	Nombre de demandes	Nombre de demandes accordées	Montant accordé	Montant accordé moyen
Antilles Guyane	Guadeloupe	720 206	221	191	663 011	3471
Total général		720 206	221	191	663 011	3471

LE RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCE (RAF)

Gestion des Admissions en Non-Valeur (ANV)

La forte augmentation des montants d'ANV (+103,1 %) constatée sur l'année 2024, est la conséquence du plan d'apurement mis en place par l'organisme qui traduit :

- . des mesures exceptionnelles d'apurement autorisées par l'Urssaf Caisse Nationale jusqu'au 30 septembre 2024 permettant un examen plus rapide et allégé de l'éligibilité des créances ;
- . des travaux de traitement des structures éligibles à l'ANV par les équipes suite à la mise en place d'un plan d'actions ciblant des typologies de structures identifiées par la DROM ;
- . la mise en place de l'entraide avec l'Urssaf Poitou sur le sujet des ANV en début d'année 2024 (traitement du stock par des agents de Poitou Charentes) ;
- . le retour important de dossiers détenus par les commissaires de justice suite à la reprise du recouvrement permettant de positionner en irrécouvrabilité des créances.

Ainsi, en 2024, 677 structures contentieuses de plus qu'en 2023 ont été concernées, pour un montant s'élevant à 72,8M€.

Une reprise ciblée du recouvrement forcé pour le Régime général

Reprise du recouvrement forcé concernant les cotisants débiteurs du Régime général :

En 2024, la reprise du recouvrement forcé a été effective pour les cotisants du Régime général.

Le recouvrement forcé pour les travailleurs indépendants ayant repris en 2023.

A compter du mois de décembre 2024, l'envoi des titres aux commissaires de justice a été suspendu par la direction de l'organisme hormis dans certains cas (travail dissimulé, prévention de la prescription...).

Cette décision, prise en concertation avec l'Urssaf Caisse Nationale, ainsi que les opérations de fiabilisation menées en interne ont pour but de renforcer le positionnement de la direction du Recouvrement dans sa mission d'accompagnement.

La prévention de la prescription des créances

Par rapport aux exercices précédents, l'organisme a fortement limité en pourcentage et en valeur les créances prescrites pour l'année 2024.

La CGSS a sécurisé plus de 86,6 % des créances au 31 décembre 2024.

Ces résultats représentent une véritable inflexion de la CGSS par rapport aux exercices antérieurs.

Les créances risquant la prescription en 2024, ont été identifiées à hauteur de 48 560 261€.

L'objectif de 80 % assigné aux organismes DOM a été atteint dès la fin du mois de juin 2024.

Il s'agit de la 1ère année où la CGSS obtient d'aussi bons résultats, les résultats ayant été plus dégradés lors des exercices antérieurs.

DIRECTION SUPPORT

SGS

Le secrétariat Général (SG)

TEMPS FORTS (SYNTHESE)

En 2024, le Secrétariat Général a été en appui des directions dans la mise en œuvre de leurs missions et projets.

Cette année a été marquée plus particulièrement par les temps forts suivants :

- Travaux préparatoires pour la négociation des moyens lors des dialogues de gestion avec les caisses nationales dans le cadre du CPG.
- Signature après présentation au CSE et au CA, du CPG global conclu entre la CGSS de la Guadeloupe et de Saint-Martin et les trois caisses nationales (UCN, Cnav, Cnam) pour la période 2023-2027.
- Il intègre également pour le Régime agricole les orientations et engagements de la COG 2021-2025.
- En revanche, le CPG global n'intègre pas les Risques Professionnels en raison de la signature tardive de la COG en 2024.
- En effet, le dialogue de gestion pour la négociation du CPG s'est tenu le 11 décembre 2024.
- Webinaire de présentation du Contrat Pluriannuel de Gestion de la CGSS pour l'ensemble du personnel en présence de toute l'équipe de direction (26 mars 2024).
- Lancement d'un nouveau projet d'entreprise pour la période 2024-2027 avec un nouveau pilote et une nouvelle co-pilote.
- Première édition du salon des travailleurs indépendants à Saint-Martin (14 et 15 novembre).
- Tenue du Forum des offres de services multi-branches.
- Forte implication des équipes du SG dans le projet « Bus France Services » de Marie-Galante tout au long de l'année.

DEPARTEMENT GESTION BUDGETAIRE

Au 31 décembre 2024, 7 cadres et 1 CDD constituent l'effectif du Département Budgétaire.

Ce département a pour mission **de piloter les dépenses de personnel, de fonctionnement et d'investissement autres objets** composant le budget de gestion administrative de la CGSS (Maladie, Retraite, Recouvrement, Régime agricole, Prévention, Prévention des Exploitants Agricoles) et celui du Centre d'Examens de Santé, dans le respect des dotations allouées par les caisses nationales.

Les tableaux suivants présentent pour l'année 2024, le taux d'exécution des différents postes de dépenses :

1) Dépenses de fonctionnement

FONCTIONNEMENT (RH + ACF)	Dotation	Dépenses cumulées	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
Budget Unique	89 197 623	89 176 904	20 719	99,98%
Prévention exploitants agricoles	167 382	131 614	35 768	78,63%
Centre d'examen de santé	1 716 585	1 716 482	103	99,99%
Total CGSS	91 081 590	91 025 000	56 590	99,94%

Le taux global d'exécution des dépenses de fonctionnement (RH+ACF) est de 99,94%.

2) Les investissements

INVESTISSEMENTS	Dotation	Dépenses cumulées	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
Budget Unique	552 589	527 670,36	24 918,64	95,49%
Prévention exploitants agricoles	0	0,00	0,00	
Centre d'examen de santé	8 850	8 638,60	211,40	97,61%
Total CGSS	561 439	536 308,96	25 130,04	95,52%

En 2024, 536 308 € ont été investis, soit un taux d'exécution de 95,52%.

Par ailleurs, l'effectif en ETP moyen CDI et CDD au 31 décembre 2024 est de 991,07 ETP.

Soit une augmentation de 24,51 ETP/MA par rapport à 2023 (+2,50%), liée principalement aux CDD.

Pour les CDD, on note une évolution de 34,90% de l'ETP moyen lié principalement à l'augmentation des dotations allouées par la Cnam et par l'Urssaf Caisse Nationale.

Le recours aux contrats de professionnalisation reste assez stable (+1,80%).

L'évolution salariale du personnel est encadrée par le taux d'évolution de la Rémunération Moyenne du Personnel en Place (RMPP), fixé par les autorités de tutelle.

Le taux maximal cible d'évolution de la RMPP 2024 était de 1.53%. On observe une diminution des mesures de 4% par rapport à 2023. Soit une baisse de 201 points, liée notamment aux effets reports sur 2024 des mesures salariales de 2023 et ceux de l'augmentation de la valeur du point de 2023.

DEPARTEMENT MAITRISE DES ACTIVITES (MDA)

Avec un effectif de 1 manager, 8 agents et 1 contrat pro, le Département MDA a en charge le pilotage de la performance, la réalisation des audits internes et le bureau d'études et d'organisation.

En 2024, l'absence du manager pour formation et de 2 autres collaboratrices ont obéré le fonctionnement des activités.

En fin d'année 2024, l'ETP affecté au Bureau d'Etudes et d'Organisation a été transféré au service « Audit » afin de renforcer l'équipe du fait de l'accroissement de l'activité.

Les réalisations sont les suivantes pour chacune 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.

Des séances de travail se sont 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.

- Animation du réseau de pilotage des directions
- Formalisation des notes de conjoncture CGSS trimestrielles
- 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 2024.

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

• **Bureau d'Etudes et d'Organisation**

En 2024, l'activité du BEO a été réduite et a porté principalement sur les actions suivantes :

- Etat des lieux de la fonction communication à la CGSS
- Audits du processus RCT (protocole SA/SM et procédures de gestion)

- Atelier de management visuel pour le service expertise de la SDBAM

- Accompagnement méthodologique des projets MQB et regroupement Opex 1 et 2

• **Service Contrôle de gestion**

Le contrôle de gestion au sein de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin a pour finalité de mesurer et d'analyser l'ensemble des activités afin d'identifier les écarts et proposer des solutions correctives.

Les principales réalisations :

- Mise à jour de l'outil Oscarr : activité, unité d'œuvre, organigramme...
- Elaboration de tableaux de suivi des saisies Oscarr par Direction et pour la CGSS
- 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)
- Elaboration d'un tableau de bord CGSS : production/productivité/résultats CQFD
- Planification d'actions de formation « Réappropriation et Optimisation de l'outil Oscarr » à l'attention des managers
- Séance de travail relative aux activités à intégrer dans Oscarr
- Travaux sur l'élaboration de l'indicateur Composite de la Branche Retraite (ICBR)
- Suivi des indicateurs CPG
- Participation Webinaire contrôle de gestion : retraite/maladie.

On peut noter une progression du taux de saisie Oscarr de notre organisme passant de 65% en 2023 à 68% en 2024.

Néanmoins, des disparités demeurent d'une direction à l'autre.

LE SERVICE COMMUNICATION

Les 5 collaborateurs du service communication se sont fortement mobilisés autour des différentes actions de communication des différentes directions de la CGSS

• **Le projet d'entreprise 2024-2027**

L'actualité du service communication a été marquée par le lancement d'une seconde démarche relative au Projet d'entreprise : le PE 2024/2027.

Pour accompagner, redynamiser, expliquer, valoriser et donner du sens à cette nouvelle démarche, qui a connu quelques périodes de creux avant 2024, les collaborateurs du service communication se sont fortement mobilisés, en particulier autour de la préparation d'une campagne photos « intemporelle » conçue de bout en bout par les agents du service et affichée au sein de l'organisme en mars 2024 (P1, 2, 3, 4, 5); campagne qui sera complétée avec les nouveaux contributeurs du PE 2024/2027 courant 2025 (affichage prévu sur les sites distants).

Cette campagne permet de valoriser les contributeurs du Projet d'Entreprise, désormais présents sur les murs de l'organisme, tout en mettant en relief les « valeurs » de la démarche projet de la CGSS, affichées sur chaque poster.

• **La page LinkedIn en vitesse de croisière**

Pour rappel, la CGSS a investi le réseau social professionnel et gratuit LinkedIn en septembre 2022. En 2023-2024, 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) plus de 4 000 abonnés. Le cap des 5 000 devrait être franchi courant 2025.

• **Un événementiel « hybride » émergent**

A compter du premier trimestre 2024, l'équipe communication a été particulièrement mobilisée sur la préparation et l'organisation d'événements classiques (en présentiel) dues à une recrudescence « post-covid » qui se poursuit. En parallèle, ont émergé les formats « webinaires » qui ont le vent en poupe.

Parmi les temps forts de l'année écoulée, on retiendra notamment le webinaire dédié au CPG unique à l'attention de tout le personnel, s'inscrivant dans la phase de renouvellement des COG, et le webinaire de présentation des travaux relatifs au PE 2020/2023 avec le lancement et la présentation des acteurs de la nouvelle démarche 2024/2027.

• **Renforcement des partenariats médias**

Parmi les nombreux temps forts du service, la volonté d'asseoir et de renforcer la présence médiatique de la CGSS s'est concrétisée à travers la signature de convention de partenariats avec des médias locaux à forte notoriété comme Canal 10 (émission ZCL news), RCI, France-Antilles et Le Pige.

Cette occupation de la sphère médiatique permet à la fois de communiquer des informations pratiques à nos publics, mais aussi de redorer l'image de l'organisme, en valorisant ses missions, ses métiers et ses acteurs.

Quelques chiffres clés :

113 000 : c'est le montant annuel en euros de l'enveloppe allouée à la communication en 2024.

42 : c'est le nombre de newsletters internes, Kamo l'Hebdo, diffusées au personnel entre janvier et décembre 2024.

Ce chiffre reste identique à celui de 2023.

1 230 : c'est le nombre d'abonnés à la chaîne YouTube de la CGSS au 31 décembre 2024, soit 411 de plus qu'en 2023.

Une progression qui demeure faible et qui met en perspective la nécessité de pousser la montée en puissance de ce média propriétaire.

A noter que l'animation doit être plus importante, quand bien même la production vidéo a été impactée par des problématiques d'effectif et de présentéisme.

4 583 : c'est le nombre d'abonnés à la page LinkedIn de le CGSS au 31 décembre 2024. Ce chiffre s'élevait à 2 897 en décembre 2023.

L'évolution du nombre d'abonnés est encourageante et nous conforte dans la nécessité d'occuper un réseau social professionnel tel que LinkedIn.

10 interventions radio avec le partenaire RCI (1er radio de Guadeloupe) sur des thématiques des différentes branches métiers en particulier le régime agricole et le régime retraite.

6 grands évènements organisés avec l'appui du service communication.

On peut citer particulièrement le salon des travailleurs indépendants de Saint-Martin en novembre et l'opération RSO/DMSA femmes agricultrices le 5 décembre.

LE DEPARTEMENT ACHATS/MARCHES

Le département des achats a pour mission de garantir l'approvisionnement des services de la CGSS, selon leurs besoins, au juste prix et dans le respect de la réglementation.

Le pilotage des achats s'applique de l'expression du besoin d'achat jusqu'à l'ordonnancement de la facture et l'évaluation de l'achat.

Cette activité est prise en charge par une équipe de 15 collaborateurs répartis dans 3 services : le service central Achats Marchés, l'ordonnancement, la gestion du patrimoine mobilier.

Pour l'année 2024, l'activités est re-tracée dans le tableau suivant :

ACTIVITES	2023	2024	Variation
Secteur Marchés			
Nombre de procédures notifiées (marchés+contrats+marchés subséquents)	29	32	10,34%
Nombre d'avenants notifiés	15	4	-73,33%
Secteur Achats			
Nombre de factures traitées et transmises	2543	2924	14,98%
Nombre de bons de commande établis	1188	1231	3,62%
Secteur Ordonnancement			
COPERNIC			
Factures	3541	3782	6,81%
Mémoires huissiers et avocats	53		
Avances	348		
Assurances auto. des agents	7		
Autres (écritures de régularité)	587	763	29,98%
GRH			
Frais de déplacement	1114	1668	49,73%
Frais administrateurs	369	328	-11,11%
Remboursement équipement mobilier	10		
Loyers	68		

On constate une hausse significative du nombre de factures traitées : près de + 15% pour celles traitées par le secteur achats ; près de +7% pour celles traitées au secteur Ordonnancement.

Les « frais de déplacement » sont en forte hausse, près de + 50%.

Pour la gestion du patrimoine mobilier l'activité apparaît ci-dessous :

Secteur Gestion du patrimoine Immobilier	2023	2024	Variation
Nombre de sorties de biens en inventaire réalisées	12	1	-91,67%
Nombre de mobilier livré (yc CIST)	171	143	-16,37%
Nombre de BC établis	36	22	-38,89%
Nombre de factures traitées	26	24	-7,69%
Nombre de petit matériel médical livré (souris, repose pieds, support...)	26	9	-65,38%
Opérations d'inventaire: 7 sites	7	4	

1 ETP est affecté à cette activité qui connaît une baisse significative en 2024.

LES AUTRES MISSIONS ET ACTIVITES

L'animation de la communauté managériale s'est poursuivie en 2024 avec la réalisation des actions suivantes :

- 6 réunions bimestrielles de la communauté managériale (ComMan),
- 10 ateliers de co-développement inter branche,

- 5 ateliers de co-développement intra branches « DAP »,

- 1 expérience « vis mon travail ».

Les réunions hebdomadaires du Copil du Projet d'Entreprise ont permis d'impulser une dynamique qui a favorisé la mise en œuvre des actions prioritaires retenues pour l'année 2024.

L'activité de suivi des recommandations des audits s'est déroulée avec les agents et cadres de direction et/ou leurs adjoints.

Pour les 102 recommandations, le taux de réalisation est de 84%.

En octobre, pour les recommandations suivies par la Caisse nationale Retraite, le taux est de 96%.

L'activité du service documentation s'est poursuivie en format hybride (dématérialisé et papier).

La décision a été prise d'entrer dans le marché national de la Cnav pour l'achat mutualisé de presse en format dématérialisé.

Par ailleurs, l'outil DRV (Dispositif de Veille Régional) a été déployé sur le périmètre de l'Assurance Maladie.

En 2024, aucun déclenchement du Plan de Continuité de l'Activité et aucune demande d'entraide n'a été formulée.

Suite à la fermeture de l'accueil de Bergevin en 2022, le projet Maison de Quartier Nicaise AKO (anciennement Maison de Quartier de Bergevin) a été lancé avec la préfiguration d'un accueil multibranches moderne et performant au sein de la ville de Pointe-à-Pitre pour offrir un service optimal à l'ensemble de nos usagers.

L'objectif est de fournir un service global à l'aide d'outils modernes et innovants, de garantir l'accès à toutes les offres de service pour tous les usagers, de servir de modèle pour les autres services clients et ainsi améliorer l'image de la CGSS.

Des travaux ont été réalisés en 2024 en concertation avec les différentes branches métiers concernées (ergonomie de l'espace d'accueil des assurés et de l'espace de travail des collaborateurs, élaboration d'un REC technicien multibranches et d'un plan de formation).

L'ouverture prévue début 2025 est reportée entre septembre 2025 et janvier 2026.

L'AGENCE DE SAINT-MARTIN

PREAMBULE

L'année 2024 s'inscrit dans la continuité des actions initiées en 2023 en vue de la poursuite des partenariats visant à faciliter l'accès aux droits et aux soins sur le territoire de Saint-Martin.

La gestion de la relation client et l'accompagnement des publics fragiles sont au cœur des missions de l'agence. Ce ne sont pas moins de 17 112 usagers qui ont été reçus au sein de l'agence au cours de 2024, dont 355 par l'assistante de service social.

Au 31 décembre 2024, l'effectif était de 16 ETP, dont un manager d'agence et un responsable d'unité.

LES FAITS MARQUANTS

	METIER Organisation du salon des travailleurs indépendants les 14 et 15 novembre 2024 : Pour une première édition, les travailleurs indépendants ont largement répondu présent, avec près de 150 visiteurs aux rendez-vous individuels, réunions d'information et masterclass organisés par la CCISM. La plupart de ces événements ont affiché complet, soulignant l'intérêt pour ce type de rencontres.
	Participation au Projet d'entreprise et positionnement actif sur l'axe 2 : « notre relation de service attentionnée et de proximité ».
	Mise en œuvre des orientations du projet social pour Saint-Martin : avis favorable émis par le CASS en séance du 29 avril 2024 pour le déploiement de l'offre garde malades en soins palliatifs Organisation des rendez-vous de la Retraite du 25 au 28 mars 2024 Sensibilisation aux offres de service du 29 au 31 mai 2024 réalisée par la MISAS et le Pôle Information et Offres de Service de la DARU : des réponses aux difficultés rencontrées par des partenaires identifiés œuvrant aussi dans le champ social et visant à améliorer l'accès aux droits et aux soins.
PREFECTURE	PARTENARIAT Participation de la CGSS aux rencontres du Handicap le 22 novembre 2024. Contribution à la table ronde sur le « maintien en emploi » et tenue de stand.
	Participation à la seconde édition du forum road to business au West Indies Mall à Marigot avec la tenue d'un stand pour l'accueil Urssaf le 24 octobre 2024.
	RESSOURCES HUMAINES Titularisation de mesdames : - Naomi DESSIN et Rodine WEATHERS - accueil Maladie. - Milène BELLEGARDE - accueil Recouvrement. IMMOBILIER Report du projet de restructuration de l'agence en 2025.

LES CHIFFRES CLES DE LA MALADIE

EFFECTIF : 9 ETP dont 1 responsable d'unités			
Accompagnement individuel en 2024		BENEFICIAIRES	MONTANTS
ASS - Action sanitaire et sociale MALADIE	Aides en hébergement suite transferts sanitaires	25	25 296,20 €
	Aides financières et Prestations supplémentaires	23	58 297,23 €
EFFECTIF : 2 ETP	Achats d'électroménagers de première nécessité, dettes énergie et dettes de loyer	4	2 465,16 €
ASR - Action sociale RETRAITE			
TOTAL		52	86 059,69 €
			12 910,20€ (financement 2023)

Données de Front office : l'accueil physique des usagers

14 477 contacts entrants au niveau de l'accueil physique Maladie dont 1 810 en rendez-vous.

23 004 sollicitations dont 2 906 demandes d'AME, 4 890 d'affiliation et 2 744 de C2S.

Données de Back office : la gestion des droits

ACCES AUX DROITS : 31 454 bénéficiaires protégés par le Régime général, soit 98,4% de la population saint-martinoise. La population protégée augmente de 0,8% par rapport à 2023. 739 bénéficiaires de l'AME soit une baisse de 22%. 11 563 bénéficiaires de la CMUC / ACS contre 13 382 en 2023, soit une diminution de 14% de la population protégée. A NOTER : Le champ intègre les ayants droits, d'où un élargissement du champ de la population protégée (le chiffre de 8 154 bénéficiaires recensés en 2023 est porté à 13 382 en intégrant les ayants droits). 69 accidents du travail dont 12 accidents de trajet. Les AT ont diminué de 5% contrairement aux accidents de trajets qui ont doublé par rapport à 2024.	77 pensionnés en invalidité , soit une augmentation de 10% par rapport à 2023. ACCES AUX SOINS : 236 Professionnels de santé / 5 établissements (sanitaires publics, privés et ESMS) 336 Transferts sanitaires, soit une baisse de 21%. Les dépenses de santé progressent de 2% entre 2023 et 2024. Le poste des soins exécutés en ville occupe 41% et celui des établissements sanitaires privés et médicaux sociaux 59% des dépenses totales. Les soins de villes ont diminué de 6% en 2024. C'est principalement le poste de dépenses des auxiliaires médicaux qui est concerné (-25,6%) : avec notamment les masseurs-kiné (-54,6%) et les orthoptistes (-31,5%).
---	---

	Les effectifs des droits dérivés (DD) : 157 Ces effectifs s'élèvent à 157 retraités Régime général sur Saint-Martin (93 Droits propres servis avec droit dérivé et 64 Droits Dérivés servis seuls) pour un montant moyen de la pension versée de 349,4 €. Entre 2023 et 2024, l'effectif et le montant moyen de la pension augmentent respectivement de 3,29% et de 4,77%.
--	--

SERVICE SOCIAL ET DE L'ACTION SOCIALE / EFFECTIF : 1 ETP

- Les activités du service social de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin sont exercées avec une approche individuelle et collective en faveur d'un public fragilisé ayant une situation complexe.
- 355 entretiens en faveur des bénéficiaires du régime général dont 128 en rendez-vous.
- Au cours de l'année 2024, l'assistante de service social a accompagné 92 assurés : 66 assurés sont concernés par la sécurisation de leurs parcours en santé et 26 par des actions visant à prévenir leur désinsertion professionnelle.

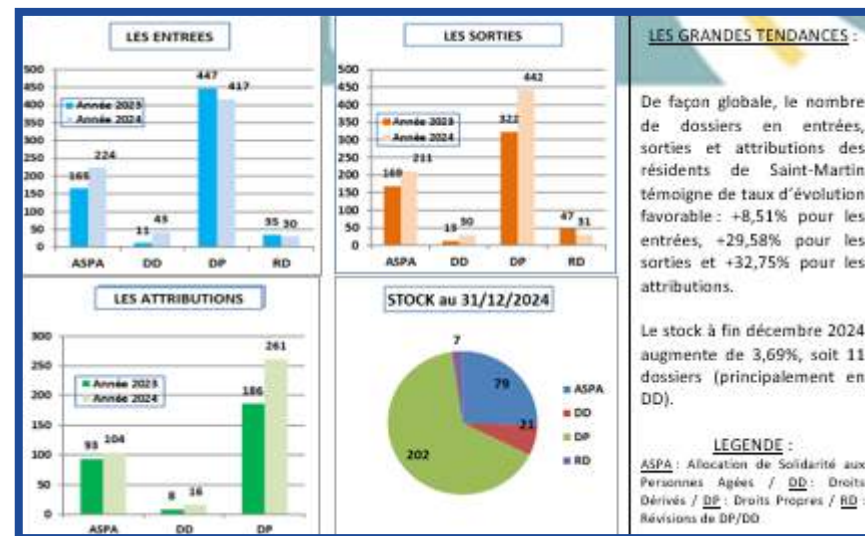
LES CHIFFRES CLES DE LA RETRAITE EN 2024

Données de Front office : l'accueil physique des usagers

841 contacts entrants au niveau de l'accueil physique Retraite dont 272 en rendez-vous. L'accueil spontané est en forte progression suite au renforcement de l'effectif.

913 sollicitations dont 264 demandes d'informations sur dossier droit propre et 60 demandes de relevé de carrière.

	Les retraités du Régime général : 2 471 dont 276 nouveaux retraités Au 31 décembre 2024, l'effectif des retraités du Régime général, résidents sur le territoire de Saint-Martin et dont le paiement de la pension est effectué par la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin s'élève à 2 471 retraités (1 334 femmes ; 1 137 hommes), ce qui représente 3,44% du total de prestataires (71 793). 67 décès sont enregistrés.
	Les bénéficiaires du Minimum Vieillesse (MV) : 739 Ces bénéficiaires représentent 29,90% des retraités au 31 décembre 2024 (2 471); ce chiffre est en hausse de 11,12% par rapport à l'année 2023 (665).
	Les effectifs des droits personnels (DP) : 2 407 C'est l'estimation du nombre de retraités du Régime général sur Saint-Martin (93 Droits propres servis avec droit dérivé et 2 314 Droits Propres servis seuls) pour un montant moyen de la pension versée de 674,80 euros. Entre 2023 et 2024, l'effectif en DP et le montant moyen de la pension augmentent respectivement de 6,55% et 5,31%.



LES CHIFFRES CLES DU RECOUVREMENT

Données de Front office : l'accueil physique des usagers

14 391 contacts entrants au niveau de l'accueil physique Retraite dont 26 en rendez-vous.
 1 561 sollicitations dont 306 demandes de situations de comptes.

Données de BACK office : la gestion des droits

Les données sont présentées sous la vision « gestion » :

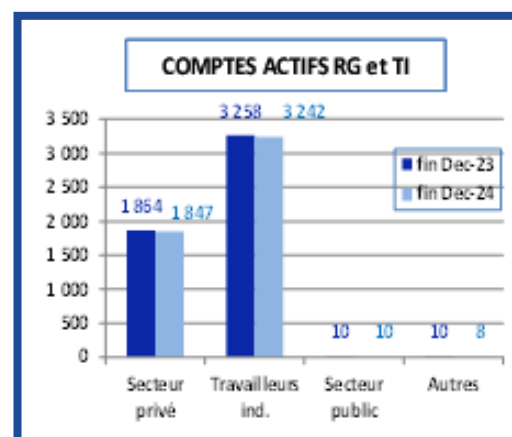
ne sont prises en compte que les données des cotisants gérées par la CGSS 971.

5 107 comptes cotisants actifs (toutes catégories confondues)
 à Saint-Martin au 31 décembre 2024, soit 0,7% de moins
 qu'en 2023.

90 739 844 € de cotisations encaissées.

Il s'agit d'encaissements sur des cotisations appelées au cours de l'exercice soit une évolution de 7,6%.

74 332 898 € de dette totale (tous exercices de rattachement de la dette confondus) au 31 décembre 2024, soit une diminution de 22,1% par rapport à l'année 2023.



LES DELAIS DE PAIEMENT SOLLICITES

A Saint-Martin, 704 demandes de délai de paiement des cotisations sollicitées au cours de l'année 2024 (soit +28,2% par rapport 2023) pour un montant de 14 664 155 €.

En 2024, 488 demandes de moratoires se sont concrétisées (soit +61,6%) pour un montant de 9 069 468 €.

PERSPECTIVES

- **Déploiement de l'offre de soins palliatifs :** Lancement de l'AAP garde malades en soins palliatifs.
- **Elargissement du bouquet desservi par les établissements France service:** Contribuer à la déclinaison effective de ce partenariat.
- **Contribution au projet d'entreprise 2024-2027 :** Mobiliser et impliquer l'agence client de Saint-Martin.
- **Mise à jour de l'organigramme de l'agence :** L'arrivée de nouveaux effectifs, l'émergence de nouvelles compétences confortent cette orientation.
- **Mettre en place un suivi de la comitologie :** le développement de partenariats matérialisés par la signature de conventions et par l'existence de règlements intérieurs définissant la participation rendent nécessaire ce suivi spécifique.

La Direction des Ressources Humaines (DRH)

La Direction des Ressources Humaines est constituée de 5 services œuvrant pour les 1 000 collaborateurs de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin.

En 2024, un Schéma Directeur des Ressources Humaines a été co construit autour de groupes de travail. Il permet de donner de la visibilité sur nos actions jusqu'en 2027.

Le service Qualité de vie et Conditions de Travail

Constitué d'une équipe pluridisciplinaire (santé au travail, prévention des risques, RSO), plusieurs temps forts ont marqué l'année 2024.

Temps fort 1 - Accompagnement des proches aidants

En vue de permettre une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, un accompagnement a été proposé aux salariés proches-aidants.

Le 29 février 2024, l'organisation d'un webinaire a permis de relayer l'offre de service institutionnelle ainsi que les prises en charge sur le territoire au travers de l'intervention de professionnels de santé et autres acteurs dédiés.

Un 2ème volet associé au bien-être s'est traduit entre juin et septembre par la mise en place de 12 séances de sophrologie à l'attention de 40 salariés.

Temps fort 2 - Séminaire de préparation à la retraite

56 agents âgés de plus de 64 ans ont participé à 2 matinées dédiées à la préparation de la retraite. Ils ont ainsi bénéficié de conseils sur la constitution de leur dossier de retraite, l'organisation de son patrimoine et la prévention de sa santé.

Ce séminaire s'est clôturé par la présentation de l'association des retraités de la CGSS et de ses activités.

Temps fort 3 - SEEPH et DuoDay

Dans le cadre de la 28ème édition de la SEEPH, en tant qu'acteur de l'inclusion et à l'occasion du DuoDay, 3 personnes en situation de handicap ont pu découvrir les postes de sous-directeur, technicien courrier, technicien gestion du stock et responsable de service à la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin.

Une semaine également marquée par la découverte du handisport pour nos agents, en cette année paralympiques.

Temps fort 4 - Journée d'intégration des nouveaux arrivants

Dans le cadre de sa politique d'intégration, le 2 octobre 2024, 40 jeunes embauchés ont été mis à l'honneur.

Ils ont pu assister à la journée ponctuée par deux temps forts :

- connaissance des collègues, présentation de l'institution, de l'entreprise, de ses directions, services, et instances de dialogue social ;

- découverte de la CGSS à travers un jeu de piste pour inviter à la cohésion et à la résolution de questions en équipe.

Cette intégration a été très appréciée par les participants et permet de favoriser un environnement de travail collaboratif et positif.

Les Olympiades de la CGSS

Cette année olympique a été une opportunité pour la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin d'organiser des mini-olympiades le 28 juin 2024 à l'attention de son personnel. Avec pour objectif premier de promouvoir la pratique du sport en tant que vecteur d'une bonne santé physique et mentale, cet évènement a été également un rendez-vous de cohésion et de convivialité entre salariés. Autant les amateurs que les compétiteurs, chacun a pu s'essayer à la pratique d'une activité sportive. Des partenaires tels que la fédération française de cardiologie ou encore l'association des diabétiques de Guadeloupe ont su parallèlement porter des messages de prévention liés aux risques de la sédentarité. Cet évènement a réuni 330 collaborateurs.

Temps fort 4 - Lyannaj a Ko et Les-pwi

L'action Lyannaj a Ko et Les-pwi avait pour objectif de proposer aux collaborateurs de la CGSS des espaces de partage et de bien-être autour d'ateliers thématiques valorisant notre marque employeur.

Il a ainsi été proposé des ateliers de méditation, des séances de sport adapté pour prévenir les postures au travail.

La formation aux gestes qui sauvent aura permis à 127 agents d'acquérir les gestes de premiers secours. Cette action a été clôturée par l'organisation du concours du plus beau sapin écoresponsable remporté par la Plateforme de Service.

CHIFFRES CLÉS

148 dépistages diabète et maladies cardiovasculaires

Explications :

Dans le cadre de la prévention en milieu professionnel, une action de dépistage du diabète et des maladies cardiovasculaires a été menée, courant 2024, à la CGSS, en collaboration avec l'Union Prévention Santé pour la Santé Publique (UROPS).

Deux sessions ont été organisées sur le site Amédée FENGAROL le 14 novembre 2024 et le 12 décembre 2024, faisant intervenir, pour chaque session, 3 infirmiers et 2 diététiciens.

Au total, 148 collaborateurs ont pu bénéficier de ce dispositif exceptionnel, lequel a également pu être déployé à Marie-Galante, Baie-Mahault (Convenance) et Basse-Terre.

Le service QVCT œuvre afin de permettre aux collaborateurs de Saint-Martin de pouvoir bénéficier de ces dépistages courant 2025.

Co-voiturage +55.5% de co-voitureurs

Explications :

Résultats 2024 :

126 inscrits +55,5%

515 trajets réalisés + 70.5%

10 929 kms non roulés

1 640 tonnes de gains carbone

95 accompagnements à l'ergonomie du poste de travail

Explications :

L'amélioration du confort des salariés permet une réduction des risques d'apparition de douleurs, donc des troubles musculo-squelettiques (TMS) en général.

Elle vise également à préserver la sécurité, la santé physique et mentale des collaborateurs.

En 2024, plusieurs collaborateurs ont pu bénéficier de conseils ergonomiques pour optimiser leur positionnement à leur poste de travail.

La cellule d'appui au pilotage :

En 2024, les services de la DRH se sont dotés d'une cellule d'appui au pilotage.

Temps fort 1 :

Notes de conjoncture :

Synthèse mensuelle des activités des services de la direction via la note de conjoncture transmise à la cellule centralisée du Secrétariat Général.

Temps fort 2 :

Oscarr :

Animation de séances d'accompagnement des managers de la DRH dans le déploiement de la démarche Maitrise Des Activités ; prise en main des habilitations « administrateur opérationnel » de l'outil Oscarr dans le but d'améliorer la démarche de comptabilité analytique.

Temps fort 3 :

Tableaux de bord et statistiques :

Accompagnement statistique de la DRH et mise à disposition des données relatives à l'absentéisme de courte et longue durée par direction et plus globalement aux données sociales.

Mise en œuvre des tableaux de bord de suivi d'activités.

2 mises à jour de Document Unique

L'antenne de Capesterre Belle Eau a fait l'objet d'une mise à jour de son évaluation des risques professionnels. Le site de l'éditique a fait l'objet d'une création de cet outil de prévention qui a abondé le plan d'action annuel en matière de santé et sécurité au travail.

Temps fort 4 :

Rédaction / accompagnement des services dans l'élaboration des documents sociaux obligatoires : groupe de travail CAP/ SQVCT sur le rapport BHSCT, index égalité ; animation de l'axe 2 du SDRH « Renforcer la valorisation de nos métiers, fidéliser nos talents et maintenir la motivation tout au long de la carrière ».

CHIFFRES CLÉS

Effectif et chiffres clés :

Au 31 décembre 2024, la CGSS de la Guadeloupe et de Saint-Martin a un effectif de 1 011 agents, dont 246 hommes et 765 femmes.

Le taux d'absentéisme est de 0.93% pour les absences de moins de 8 jours et de 7.37% pour les absences de plus de 60 jours.

Index égalité

Note obtenue en matière d'index égalité hommes femmes



CHIFFRES CLÉS

Les embauches

155 contrats à durée déterminée

Dont 2 contrats d'apprentissage

27 contrats à durée indéterminée

Dont 7 mutations

Le service Gestion des Emplois et Parcours Professionnels

Formation Professionnelle :

En février 2024, le CQP Gestionnaire Carrière s'est clôturé avec un taux de réussite de 100 % pour la CGSS de la Guadeloupe et de Saint-Martin.

À noter que ce CQP a été réalisé en intra CGSS et que nous étions pour les DROM le seul organisme à offrir cette certification à nos collaborateurs.

Formation Professionnelle :

- les relations sociales dans l'entreprise : managers, conduire les relations avec les

Représentants du Personnel (114 Formés) ;

- formation à la prévention et à la lutte contre les incivilités et les agressions ;

- cap vers la sobriété énergétique.

Le concours d'entrée EN3S et CapDirigeants à la CGSS c'est :

► 4 collaborateurs convoqués aux épreuves de sélection CapDirigeants – Parcours Cadre

► 1 collaborateur admis au CYCLE CAP-DIRIGEANTS

► 1 collaborateur admis au CYCLE CAP-DIRIGEANTS

► 2 collaborateurs admissibles à l'entrée en préparation du 64ème concours d'entrée à l'EN3S

► 2 collaborateurs inscrits à préparation aux épreuves du 65ème concours d'entrée à l'EN3S.

Le taux de formations en 2024 a augmenté, soit 73,29% d'agents formés, témoignant de notre engagement croissant pour le développement des compétences.

Cette hausse traduit notre volonté d'adapter nos équipes aux évolutions des métiers, renforcer leur employabilité et d'accroître notre performance collective pour une meilleure qualité de service auprès de la population.

Recrutements :

	DCF	DSIM	DRAM	DCAP	Direction	SG	DRH	DR	DMSA	DRDS	DAP	TOTAL
Nbr de besoins en personnel reçus	15	30	44	5	3	10	8	24	5	12	9	153
Nbr de besoins en personnel validés	15	30	44	5	3	10	8	24	5	12	9	153
Nbr de CDD	15	33	52	8	2	8	6	24	5	12	9	178
Nbr de mobilité interne	2	1	13		1	2	3			1	2	24
Nbr d'intégration en CDI			1					1		2	1	5
Nbr de titularisation	2		15	2	1	4	2	6	4	5	3	44
Nbr de VF Intermédiaire	2		1			2						5

Les relations sociales

En 2024, les instances représentatives du personnel sont composées de 3 organisations syndicales : l'UTPS, l'UNASS CGTG et la CGTG CGSS.

Temps fort 1 : la négociation collective

De nombreuses séances de négociation se sont tenues en 2024 et 3 accords collectifs ont pu être négociés et agréés par la Direction de la Sécurité sociale :

- le forfait mobilité durable ;
- l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, la diversité et l'égalité des chances ;
- le droit à la déconnexion.

Temps fort 2 : le Comité Social et Economique

Le CSE de la CGSS se réunit tous les mois en séance ordinaire.

Des CSE extraordinaires sont également convoqués si nécessaire, cela a été le cas en 2024 pour 4 séances.

Le budget annuel 2025 a été voté favorablement par les élus lors du CSE du 16 décembre 2024.

Temps fort 3 : la commission santé sécurité et conditions de travail

La CSSCT s'est réunie 8 fois en 2024.

Egalement, des visites de service ont eu lieu : Marie-Galante, la comptabilité, Jarry, l'éditique. Chaque visite donne lieu à un rapport, auquel un plan d'actions est associé et suivi lors des séances de CSSCT.

La Direction de la Coordination et de l'Animation des Partenariats (DCAP)

Faits marquants de l'année 2024

L'année 2024 est marquée par la création de la nouvelle direction DCAP « Direction de la Coordination et de l'Animation des Partenariats », chargée de la gestion de la relation usager partenariale en transversalité avec les Branches.

Une dynamique partenariale s'est instaurée avec les actions « Aller vers », au cœur de la mobilisation des équipes, instaurant ainsi une nouvelle méthode d'accompagnement des populations fragiles.

Les nouvelles conventions de partenariat signées en 2024 sont élaborées en synergie avec les différentes branches et proposent désormais une offre de services globale CGSS, adaptée à chaque public.

La tendance à la dématérialisation des démarches reste toujours à la hausse avec une augmentation régulière du nombre de comptes Ameli grâce à un accompagnement poussé sur deux cibles prioritaires en 2024, celle des jeunes de 16 à 25 ans et celle des nouveaux retraités.

Nous recensons au 31 décembre 2024, 252 522 comptes actifs soit 10 377 adhérents de plus par rapport à 2022 (+ 4%).

Initiée depuis des années, la stratégie Santé Jeunes, visant à faire des jeunes de véritables acteurs de leur santé, s'est concrétisée en novembre 2024 avec la signature d'une convention de partenariat avec l'Université des Antilles et le Crous (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires).

La lutte contre le renoncement aux droits, aux soins et à la santé des publics fragiles reste une priorité forte pour notre organisme.

La Mission Accompagnement Santé a apporté une forte contribution au déploiement de cette stratégie en prenant en charge 2 037 accompagnements d'usagers vulnérables, soit 179 % de plus qu'en 2023 ; atteignant ainsi l'objectif CPG à 100%.

Le bus France Service a été finalisé et participe ainsi à la lutte contre le non recours aux droits ou aux services publics sur l'île de Marie-Galante caractérisée par sa double insularité.

I/ Création de la Direction de la Coordination et de l'Animation des Partenariats afin d'harmoniser et renforcer notre stratégie partenariale au niveau du territoire

La CGSS est un acteur important et incontournable sur le territoire de la Guadeloupe et de Saint-Martin.. De fait, la CGSS gère un réseau de partenaires important et des actions sont engagées par les différents acteurs internes pour faire vivre ces partenariats.

Cependant, l'efficacité de nos interventions nécessite de renforcer l'action partenariale afin de répondre au mieux aux enjeux sociaux, sanitaires et économiques du territoire.

De plus, la structure interbranches et inter-régimes de la CGSS est un atout devant nous permettre d'avoir une approche globale et harmonisée vis-à-vis des différents partenaires de notre territoire.

Ainsi, la Direction a souhaité structurer une démarche partenariale en créant une Direction transverse en charge de la Coordination et l'Animation des Partenariats (DCAP), avec pour principaux enjeux :

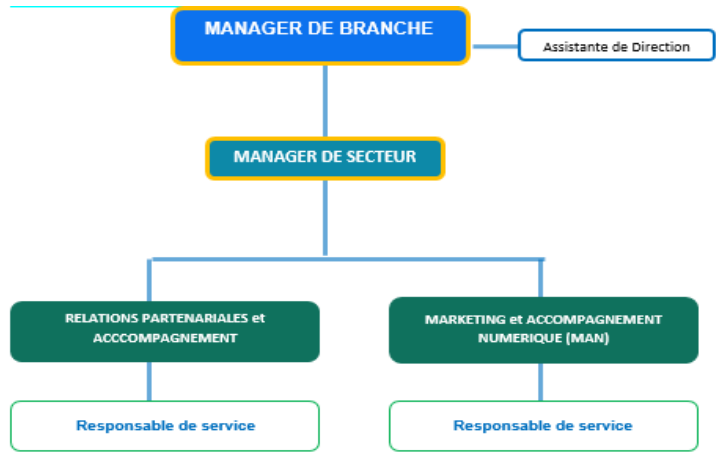
- confirmer notre rôle d'acteur incontournable auprès de nos partenaires externes,
- renforcer l'action partenariale dans le cadre d'une démarche transversale afin de répondre au mieux aux enjeux sociaux, sanitaires et économiques du territoire,
- faire connaître et valoriser nos offres de service y compris l'offre numérique (offre de service globale CGSS),
- faire vivre le réseau des partenaires grâce à un dialogue régulier et pro-actif,
- accompagner et former nos partenaires pour fluidifier les échanges et garantir une meilleure prise en compte de leurs besoins,
- améliorer le feed-back partenaire : meilleure réponse apportée, service rendu, image CGSS,
- suivre et évaluer les conventions de façon à pouvoir évaluer l'efficacité des partenariats.

Une dynamique engagée à consolider en interbranche

Après la phase de préfiguration puis de préparation de l'organisation, la nouvelle direction DCAP a été créée en septembre 2024, avec pour finalité d'assurer la coordination interbranche de la gestion de la relation client partenariale.

Ses principales missions :

- coordonner la gestion de la relation usagers partenaires avec les branches métiers (conventionnement, animation, suivi, évaluation ...),
- contribuer au déploiement de la stratégie accès aux droits, aux soins et à la santé à travers la Mission Accompagnement Santé (MAS),
- participer à la mise en œuvre de la stratégie inclusion numérique.



Pilotage renforcé à travers 2 Comités Accès aux Droits, aux Soins et à la Santé (ADASS)

Un Comité Adass InterDrom a été instauré par la Cnam en 2024, espace d'échange visant à favoriser le déploiement de la stratégie Adass à l'échelle interrégionale.

Tenu 2 fois en 2024, la DCAP représente la CGSS au sein de ce comité et assure la coordination interbranche des travaux de préparation.

Au sein de la CGSS, la DCAP a aussi pris en charge l'animation d'un Comité de Pilotage Adass associant les différentes branches.

Il s'est tenu 3 fois en 2024.

L'objectif est de porter collectivement les projets et d'impulser une dynamique de travail interbranche pour mettre en œuvre de façon concertée et harmonisée la stratégie partenariale sur le territoire.

II/ Accès aux Droits aux Soins et à la Santé, enjeu majeur pour les publics en fragilité

1/ Un objectif atteint à 100% pour la MAS

Pour mémoire, la Mission Accompagnement Santé propose un accompagnement personnalisé permettant d'accéder aux droits et aux soins et aide les publics vulnérables à s'orienter dans le parcours de santé.

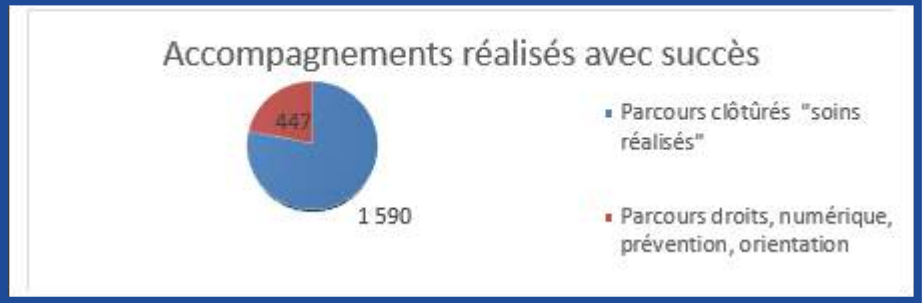
Grâce au travail de terrain pour une meilleure connaissance du dispositif par les services internes et les partenaires, le service a pris en charge **2 037 accompagnements, soit 179 % de plus qu'en 2023.**

Ainsi, par rapport à l'objectif fixé par la Cnam de 1 177 accompagnements dont 50% avec soins effectués, le taux de réussite est atteint à **100%**.

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 2024, **2 187 sollicitations** ont été traitées pour les partenaires (dont 306 demandes de Complémentaire Santé Solidaire (C2S), 1 036 demandes pour la PASS (Permanences d'Accès aux Soins et de Santé)).

Répartition des 2 027 saisines MAS de l'année 2024



2/ Mise en fonctionnement du Bus France Service à Marie-Galante pour un accompagnement des publics de proximité, simple, accessible et mobile.

Cet accueil itinérant répond à un enjeu fort : garantir un égal accès aux droits et aux services publics sur l'île de Marie-Galante, caractérisée par sa double insularité.

Ce bus France Services permettra aux Marie-Galantais d'accéder, au plus près de chez eux, à un accompagnement de qualité pour toutes leurs démarches administratives : santé, emploi, retraite, impôt, justice, et bien d'autres.



La DCAP a poursuivi la coordination avec les différents services de la CGSS, la Préfecture, et le prestataire en charge de l'aménagement afin de finaliser les prérequis et travaux de mise en exploitation du Bus France-Service en vue d'une mise en fonctionnement le 7 janvier 2025.

3/ Projet TZNR - Territoire Zéro Non Recours



La Guadeloupe, via un portage en consortium par le Conseil départemental, a été lauréate de l'appel à manifestation d'intérêt national TZNR (Territoire Zéro Non Recours) pour la période 2024/2026. L'enjeu de ce dispositif est de renforcer, de développer et d'expérimenter des actions afin de limiter le non-recours aux droits sociaux (RSA, Prime d'activité, C2S, retraite, handicap avec un focus sur le public étranger).

Dans le cadre de ce projet TZNR, la CGSS a pris une part active à l'opération « Caravane des droits », action phare de l'année 2024.

Objectifs :

- Combattre le non-recours aux droits sociaux
- Diminuer le nombre de personnes ne bénéficiant pas d'aides sociales
- Echanger directement avec des conseillers pour résoudre les problèmes administratifs

- Faire connaître les offres de service des institutions

La DCAP a assuré la coordination inter-branché et les relations avec la Préfecture et les municipalités en charge de la logistique pour la participation de la CGSS aux 3 caravanes réalisées en 2024.

A chaque caravane, une quinzaine de collaborateurs des différents services se sont mobilisés pour ces opérations « Aller Vers » qui ont permis d'accompagner **643 usagers** dont 244 sur l'accès aux droits, aux soins et à la santé.

Nombre total d'usagers reçus	Marie-Galante Juin 2024	Pointe-à-Pitre Septembre 2024	Bouillante Octobre 2024
643	265 usagers	213 usagers	165 usagers

Un bilan qualitatif et quantitatif positif avec un fort taux de satisfaction des usagers

Ce dispositif apprécié de la population est maintenant devenu incontournable car il répond à un réel besoin de nos publics. La démarche « Aller-Vers » permet à la population de rentrer en contact avec les services de la CGSS qui lui apporte très souvent une réponse immédiate. On note une satisfaction des collaborateurs qui ont un vrai sentiment d'utilité envers la population. Par ailleurs, cette caravane permet un décloisonnement des institutions offrant ainsi une offre globale aux usagers.

III/ La dynamique engagée pour le développement numérique toujours en hausse

L'accompagnement numérique s'est poursuivi, en priorisant deux cibles : les jeunes de 16 à 25 ans et les nouveaux retraités.

Ainsi, l'organisation d'ateliers en partenariat avec les services internes assortis d'accompagnements personnalisés pour certains des assurés en rupture de droits ou sans carte vitale, a favorisé l'accès aux droits et aux soins et facilité les démarches en ligne.

A noter pour cette 1ère année, l'enregistrement des assurés en ateliers collectifs chez certains de nos partenaires, nous a permis d'anticiper les questions du public et d'améliorer les pratiques en terme d'accompagnement.

Il s'en suit une adaptation progressive de ces structures sur l'usage du compte Ameli également renforcée par 6 formations continues dispensées par la référente technique pour les France Services.

La stratégie santé jeunes

Afin d'en assurer le déploiement, une démarche « Aller Vers » a été retenue.

L'objectif visé était de sensibiliser les classes de terminales et les post bac sur les bons réflexes, avant la période de dépôt du dossier spécial étudiant,

celle-ci s'est avérée plus efficace avec une adhésion des jeunes et une meilleure prise de conscience des bons réflexes.

Concrètement, des problématiques de carte vitale ou de couverture santé ont pu être solutionnées.

A noter également un travail collaboratif entre les services de la DCAP et les autres branches qui s'est concrétisé en novembre 2024 par la signature d'une convention avec l'université et le Crous.

Cette convention vise à favoriser l'accès aux droits et à organiser l'accompagnement en santé des jeunes (prévention, promotion des comportements favorables à la santé, prise en charge médicale, etc.), renforçant ainsi notre partenariat au service des étudiants.

Une communication régulière, des réunions d'échanges avec les partenaires de l'écosystème jeunes (enseignement supérieur ou hors milieu scolaire) permet de relayer les informations dédiées aux jeunes mais aussi de nous signaler les jeunes en difficulté.

A titre d'exemple, les partenaires de l'île de Saint-Martin et le personnel de l'agence ont pu découvrir l'offre complète de la stratégie y compris le dispositif MAS et nous faire part des difficultés rencontrées par les jeunes saint-martinois.

Afin d'être en contact direct avec les jeunes et les acculturer aux téléservices, le service était présent sur différents événements :

- salon de l'orientation de la formation et des métiers – Région Guadeloupe, (08 et 09 février) ;
- salon virtuel de la mobilité avec Info-Jeunes en webinaire (10 avril),
- semaine du logement avec le CRIJ (6 juin),
- forum « Prépare ta rentrée » avec la collectivité du Moule (31 juillet),
- journée d'accueil des nouveaux étudiants organisée par l'université sur les deux campus (5 septembre),
- forum social « Apprentis d'Auteuil » association Saint-Jean Bosco (3 octobre),
- journée portes ouvertes en France Services (11 octobre),
- 5 interventions dans les lycées, Maison Familiale et Rurale et centre de formation,
- 1 émission radio sur RCI « les experts » portant sur les bons réflexes (19 juin).



Au total, **512 jeunes** rencontrés lors de ces 14 rencontres de terrain

350 appels « aller-vers »

179 rdv accompagnements numériques

On note une nette amélioration des indicateurs d'accès aux droits

Données administratives	En 2023	En 2024
Jeunes avec un compte Ameli	54,60%	64,80%
Jeunes avec un RIB enregistré	78,10%	97,60%
Jeunes avec un médecin traitant	57,80%	65,30%

Les ateliers numériques

- **24** ateliers dédiés aux seniors viennent compléter le parcours initié par l'Action Sociale Retraite depuis 2023 et nous permet de les accompagner dans l'utilisation de l'outil numérique afin qu'ils deviennent autonomes dans la pratique de nos téléservices.

Dans la poursuite du projet, le service a aussi pris part aux ateliers de téléphonie mobile seniors. Cette organisation bien rodée par l'association Solutions Vertes recrutant les seniors concernés avec les CCAS, nous a permis de couvrir quasiment l'ensemble des communes.

- **12** ateliers tout public sur différentes thématiques (C2S, rattachement enfant, Carte Vitale) ont été mis en place en concertation avec certaines France Services mais aussi avec l'espace de Vie sociale de Morne-à-l'Eau, familiarisant le public avec le compte Ameli et son usage.

- **02** ateliers au sein d'une entreprise à la demande de l'employeur ont été mis en place pour ses salariés.

La collaboration avec les services DBAM a été utile à la poursuite de nos actions de terrain et nous a permis d'adapter notre discours lors des accompagnements auprès des usagers.

Forum interne offre de services

Dans le cadre du projet d'entreprise, le compte Ameli a été présenté au personnel de la CGSS, lors du Forum offre de services. Avec un double objectif, faire découvrir toutes ses fonctionnalités et inciter à l'utilisation, mais aussi nous relayer auprès des usagers.

Marketing

Dans le cadre des missions du service, les remontées d'informations des services de l'Assurance maladie nous ont amené à faire un choix de 38 campagnes clés en main vers les assurés avec l'appui du centre régional Projet OSMOSE.

L'augmentation des campagnes nationales qui représentait plus de 80% des actions marketing en direction des assurés a contribué à fidéliser les adhérents au compte mais aussi à inciter à la création.

La veille mensuelle des indicateurs et l'exploitation de requête nous a permis d'évaluer notre performance et faire des choix pour le plan d'actions.

Une consultation régulière a permis d'informer les services du lancement de 149 campagnes vers les Professionnels de santé.

IV – Gestion de la relation client partenaire : Une dynamique multi-branches à consolider

1- Montée en charge de l'outil Espace Partenaires, point d'entrée unique des partenaires

Afin d'améliorer les relations avec nos partenaires, il leur est proposé un nouvel outil **Espace Partenaires**, extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et à la santé.

Cette plate-forme sécurisée est dédiée aux échanges personnalisés et simplifiés entre les partenaires et la CGSS pour toutes les demandes en lien avec l'accès aux droits et à la santé.

La DCAP a pris en charge la préparation du déploiement (réalisation des tests, rédaction du dossier CSE, formation des collaborateurs des différentes directions) en vue de la mise en œuvre opérationnelle.

Un « référent technique partenariat » a été nommée pour assurer la gestion de l'outil, la formation et l'accompagnement personnalisé des différents partenaires.

2- Des conventions multi-branches valorisant notre modèle CGSS

La DCAP permet de mutualiser les efforts des différentes directions pour mieux répondre aux besoins de nos différents publics (salariés, jeunes, travailleurs indépendants, étudiants, entreprise, etc.).

Ceci donne une nouvelle dimension à la relation avec nos partenaires en proposant des conventions multi-branches valorisant l'offre de service CGSS dans sa globalité et personnalisée par public.

Ainsi, depuis sa création, la DCAP a pris en charge la rédaction de 8 conventions multi-branches en collaboration avec les branches concernées :

Convention multi-branches	Date signature
Convention avec le Conseil Départemental pour la protection de l'enfance (ASE)	17 juin 2024
Convention avec l'université et le Crous pour l'amélioration de la protection sociale des étudiants	28 novembre 2024
Convention avec la Fédération du Bâtiment et des Travaux Publics (FRBTP) et la Confédération de l'Artisanat des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) Amélioration de la protection sociale des salariés et chefs d'entreprise du bâtiment	Février 2024
Convention d'échange et de partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) Renforcement de l'accompagnement des entreprises, commerçants et artisans dans la vie administrative et économique de leur entreprise	Février 2024
Convention de partenariat avec la Confédération des Petites et Moyennes Entreprises (CPME) afin d'améliorer la protection sociale des PME	Août 2024
Convention de partenariat avec France-Travail (avenant + convention Espace Partenaire)	Août 2024
Convention avec la Mission Locale	Signature prévue le 3 avril 2025

3- Partenariat avec les Espaces France Services (EFS)

Au niveau du département, on recense 33 Espaces France Services (27 structures fixes et 6 bus).

En tant que partenaire, la CGSS a apporté sa contribution au réseau France Services :

- formation de **20 stagiaires** (référents et conseillers numériques),

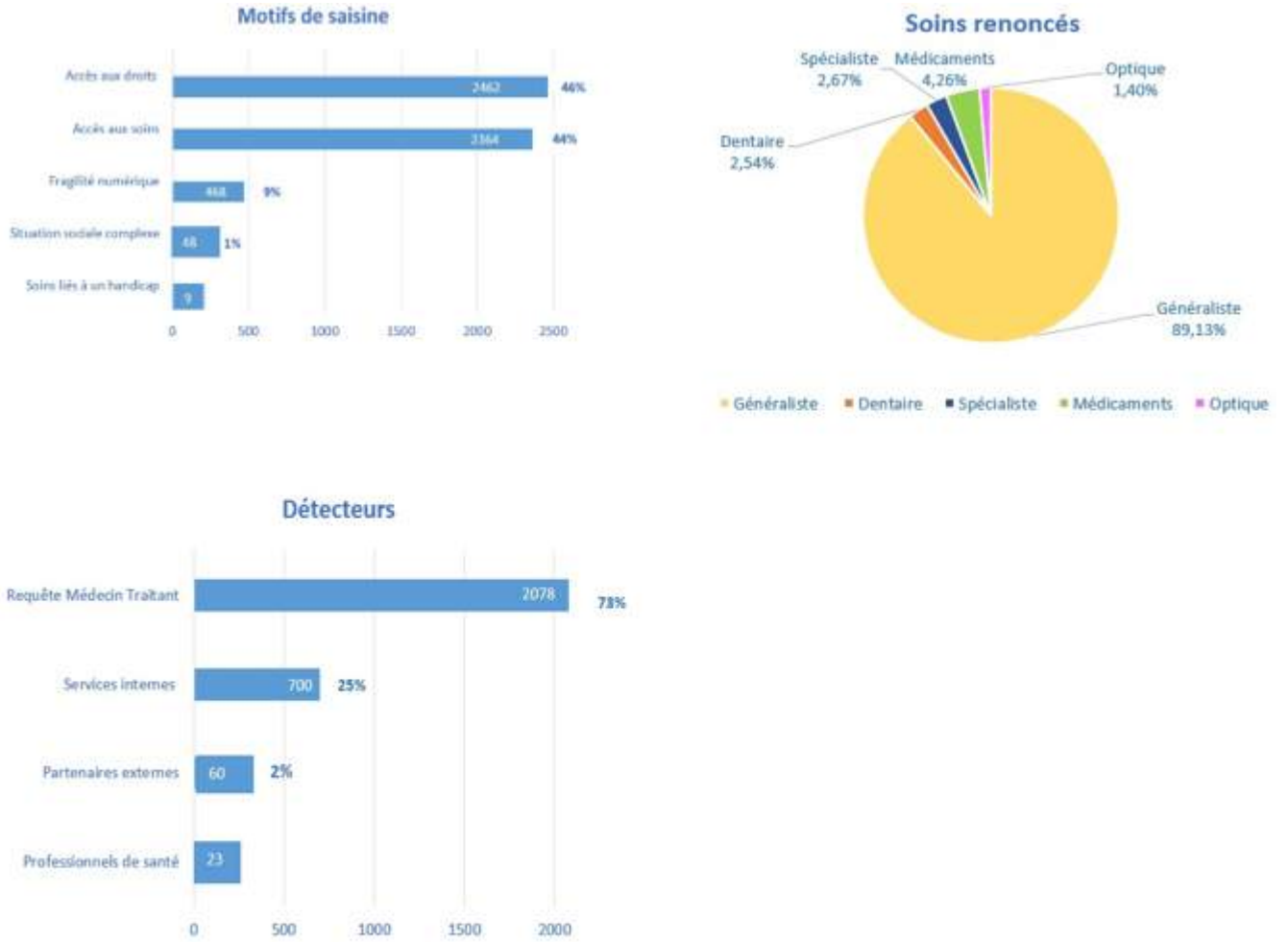
- prise en charge de **235 sollicitations** pour l'accès aux droits et 168 pour l'usage du compte Ameli,
- participation aux journées portes ouvertes au sein de 9 France services sous forme de d'ateliers et d'une matinée d'informations.

LES CHIFFRES CLES

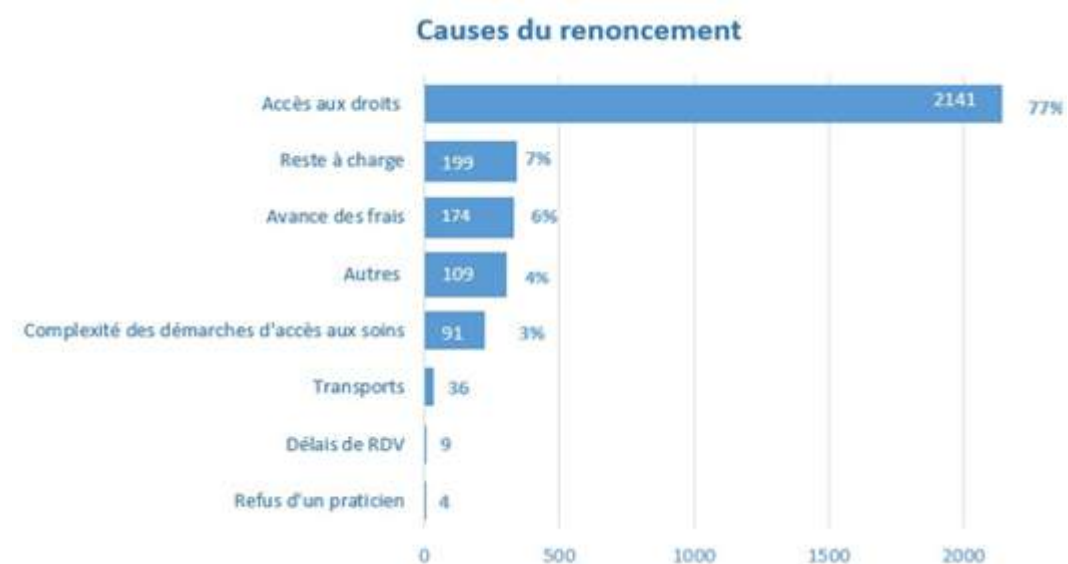
Les téléservices

DEMARCHES	OBJECTIFS			RESULTATS 2023	EVOLUTION 2023/2024
	CIBLE	SOCLE	RESULTATS au 31/12/2024		
Commande de Carte Vitale	83,00%	80,00%	84,20%	85,82%	-1,62
Déclaration Nouveau-Né	83,00%	80,00%	91,55%	84,67%	+6,88
Taux démat. C2S	45,00%	40,00%	65,19%	60,69%	+4,5
Taux d'adhérents avec email validé	82,00%	80,00%	75,46%	70,23%	+5,23
Taux d'utilisation du compte Ameli	-	17,00%	21,17%	18,86%	+2,31
Taux de satisfaction du compte Ameli	80,00%	70,00%	73,06%	80,74%	-7,68
Taux de satisfaction globale des assurés	84,00%	75,00%	71,75%	74,09%	-2,34

Activité MAS



En interne, les plus grands pourvoyeurs de saisine sont :
Le Service Marketing et Accompagnement Numérique : 323
Le CES : 133
La PFS : 79
Les Accueils Maladie : 48



Comme en 2023, Les principales causes de renoncement aux soins-
restent liées à un problème d'accès aux charge et avance des frais).

En 2024, ont note une augmentation des accompagnements au motif «
non recours aux droits » liée à une meilleure connaissance du dispositif
en interne et auprès des partenaires.

La Direction des Systèmes d'Information et des Moyens (DSIM)

1. Direction de la DSIM

Au 31 décembre 2024, la Direction des Systèmes d'Information et des Moyens (DSIM) comptait 94 agents (1 Agent de Direction, 28 cadres, 65 employés) répartis comme suit :

- L'informatique et l'éditique : 10 cadres, 25 employés
- La logistique : 3 cadres, 22 employés
- Le patrimoine : 9 cadres, 15 employés
- Direction DSIM : 6 cadres, 3 employés

1.2. Temps forts Direction DSIM

Départ du Directeur M. Jean VERON en octobre 2024

Départ du Sous-directeur de la DSIM, M. Frédéric FRENET en février 2024

Intérim assurée par M. Hervé CHELLIN de février à juin 2024

Nomination de Mme Emmanuelle FONTAINE DOMEIZEL en juillet 2024

Séminaire des managers de la DSIM en novembre 2024 :

4 axes fédérateurs et prioritaires :

- Développer le collectif et la cohérence au sein de la Direction
- Diminuer les irritants du quotidien
- Porter des projets structurants

- Mieux communiquer en externe et en interne

- Mieux communiquer en externe et en interne

2. Département du Patrimoine

2.1 Les temps forts :

- Travaux de mise en service du bus France Service de Marie Galante : aménagement, gardiennage, etc.

- Impératif national (lettre réseau Cnam) d'audit énergétique des bâtiments de 1000 m² (et plus) dont la CGSS est propriétaire, visant à l'amélioration du bilan énergétique.

Cet audit a porté sur les bâtiments du siège, Jacques LEGRIX, Jacques THORIN et a donné lieu à un plan d'action pluriannuel

- Contribution aux études de faisabilité de l'exploitation du nouveau site de Pointe-à-Pitre (Maison de Quartier de Nicaise AKO)

- Nolivos : conception et procédures de consultation des entreprises de travaux

- PFS multi branches (Gopal 3) : travaux de conception

- Saint-Martin : consultation de maîtrise d'œuvre

- Marie-Galante : finalisation de la consultation de maîtrise d'œuvre

- Recherche de nouveaux locaux pour les sites Jarry et Le Moule

Procédure en référé contre le propriétaire des locaux de Jarry Urssaf suite à la non prise en charge des travaux de vétusté du bâtiment lui incombant

- Vente du dispensaire de Vieux-Habitants (15 novembre 2024)

- Actions correctives sur incidents majeurs :

- Le système de climatisation de la DRSM suite incident de plus de 4 semaines (site de P345)

- Les incidents d'ascenseurs (site de P345, P1)

- Incident contrôle d'accès (changement du serveur) sur l'ensemble des sites de Dothémare

- Accompagnement dans la logistique de 8 manifestations :

- 05 mars 2024 : Forum offres de services – site de Providence 3

- 23 mars 2024 : Les Lumineuses – site de Providence 3

- 31 mai 2024 : Matinée sportive de la DBAM – gymnase de Boisripeaux

- 25 juin 2024 : Les Olympiades – site de la Jaille

- 26 juin 2024 : Matinée de l'énergie – site de Providence 3

- 19 septembre 2024 : Village mobilité – site de Providence 3

- 14 novembre 2024 : Centre Examens de Santé

- 05 décembre 2024 : « Agricultrices, mais femmes avant tout » – site de Duval Petit-Canal.

- 2 Prospections immobilières

- Le Moule

- Baie Mahault Jarry (Immeuble GRA-VIC)

- Opérations : Installation de 15 climatiseurs dans des salles de réunion de la CGSS

- Protocole d'accord de négociation signé entre la Direction et un syndicat suite au projet de réorganisation du Département du Patrimoine

2.2. Chiffres clés :

Activité de maintenance des locaux (tous sites confondus)

Activité	Total 2024
Actions de maintenance corrective	1250
Actions de maintenance préventive	97

Activité	Total 2024
Demandes d'intervention	1503

	Total 2024
Dépenses du Patrimoine	3 536 392 €

Sécurité et vérifications :

- 655 rouleaux de papier mains, 88 sprays désinfectants et 100 litres de solution/gel hydro alcoolique distribués.

- Gestion des déchets :

- 46 tonnes de papiers récoltés

- 24 tonnes de déchets classiques collectés

- Formation de 92 sauveteurs secouristes du travail :

- 49 en maintien et actualisation des compétences

- 43 en formation initiale

- Exercices d'évacuation sur 19 sites

- 2 dératisations et désinfections

- Remplacement de 6 défibrillateurs sur 7

- Distribution de 3 888 litres d'eau pour réunions, commissions...

Le patrimoine immobilier de la CGSS se compose au 31 décembre 2024 de :

- 18 sites occupés par du personnel CGSS

- 1 site exploité non occupé (archives Dugazon 2)

- 5 projets de travaux et d'aménagement (Nolivos, Marie Galante 2, le Moule 2, Pointe-Noire, PFS Gopal)

- 8 dispensaires :

- Gourbeyre

- Vieux-Habitants

- Capesterre Belle-Eau

- Morne-à-l'Eau

- Sainte-Rose La Boucan

- Trois-Rivières

- Deshaies

- Sainte-Anne

Economat

Temps forts

- Le service accuse une baisse constante de l'activité du fait de :

- La dématérialisation et suppression de divers imprimés de professionnels de santé

- La dématérialisation et suppression de certains imprimés en interne

- Le télétravail en croissance qui nécessite moins de fournitures de bureau

Chiffres

- 1 entrepôt de 112.50 m² rayonnages fixes et palettes (papier, enveloppes, imprimés et autres)

- 1 magasin de 71.73 m² (rayonnages fixes (fournitures de bureau, imprimés et consommables))

Année	Fournitures	Imprimés	Montant total
2023	141 901 €	75 604 €	217 505 €
2024	130 775 €	8 897 €	139 672 €
Variation	-7,84 %	-88,23%	-35,78%

L'Economat gère 5 imprimés (ex : ordonnances bi-zones) alors qu'en 2019, il avait en charge la gestion d'une cinquantaine de références.

Cette tendance s'explique par le fait que l'Assurance maladie s'est engagée, depuis plusieurs années, dans un processus de sécurisation de ses imprimés, qui passe par leur digitalisation.

Les feuilles de soins sont produites par le service Editique.

3. Département Logistique

3.1 Les temps forts :

- 2024 a été émaillé par de nombreux dysfonctionnements majoritairement d'origine informatique, relatifs à la numérisation des documents via Opex et Canon, principalement pour la branche maladie

- Renforcement semestriel de 6 CDD sur la PFE

3.2. Chiffres clés :

Flux entrants :

- Plis réceptionnés

Le volume des plis réceptionnés pour 2024 pour toutes les branches et les services supports est d'environ 358 251 plis.

- La Maladie représente environ 67% de ce volume
- La Retraite 7%
- Le Recouvrement 18% (dont 8% PND/PSA + 5% AR-MO)
- La MSA 3%
- Les services supports 4%

• **Numérisation**

En 2024, 384 135 plis numérisés toutes branches confondues sur les scanners Opex et Canon/Panasonic.

• **Affranchissement**

Au 31 décembre 2024, le coût de l'affranchissement est de : 89 526€ pour 61 680 plis Soit un nombre de plis pour l'année 2024 en baisse de 10,5% par rapport à l'année 2023 et 35,5% par rapport à 2022

Parc automobile :

- o Gestion de la flotte qui se compose de 41 véhicules thermiques, hybrides non rechargeables et électriques dont :
 - 7 voitures électriques
 - 1 véhicule à Saint-Martin
 - 1 bus à Marie-Galante
- o Gestion des dépenses 2024 : 98 154,90 € contre 87 308 € en 2023 répartis entre :
 - Carburant : 49 438,56 € contre 51 829,92 € en 2023
 - Révisions, Réparations: 48 716,34 € contre 35 478,25 € en 2023

- o Avis de contraventions : 9
- Gestion des prêts de véhicules de service

Archives :

- Nombre de demandes de recherches : 3 495 demandes avec un taux de réponses positives de 70%
- Nombre de boîtes d'archives transférées chez l'hébergeur : 2 474

4. Informatique et Editique

4.1 Editique

4.1.1. Les temps forts :

- Nomination d'un nouveau responsable de service et départ à la retraite d'un référent technique
- Nouvelle activité de réalisation de projets d'infographie

4.1.2. Chiffres clés :

- Affranchissement

Au 31 décembre 2024, le coût de l'affranchissement est de : 126 769 € pour 160 300 plis.

Soit un nombre de plis pour l'année 2024 en baisse de 17.2% par rapport à l'année 2023.

- Impression numérique

L'année 2024 a vu une forte augmentation de la production, notamment en impressions couleurs, avec la reprise des impressions de feuilles de soins et l'augmentation des demandes de flyers et brochures.

Principaux services demandeurs :

Assurance maladie : impression de feuilles de soin et formulaires Cerfa.

- DAP : impression en grands volumes de flyers et dépliants pour le Centre d'Examens de Santé et l'Action Sociale Retraite :
- DSIM : impression grand volume pour l'Economat et la Logistique.
- DRDS : édition à grand volume du journal santé.
- MSA : impression à grand volume des livrets d'accueil.
- Communication : impression à grand volume des rapports d'activité.

Volume global des éditions 2024

	Pages Couleurs	Pages N/B
2023	791083	404962
2024	1566983	357864

Travaux éditique de la branche MSA :

Edition de 286 593 feuilles A4 et de 144 071 plis

• **Infographie**

Réalisation de projets :

- Livret d'accueil des nouveaux embauchés.
- Mise en page des budgets de la CGSS.

Logos et supports visuels pour la journée des agricultrices.

- Livrets et documents divers pour les services internes de la CGSS et l'Urssaf.

4.2. Informatique

4.2.1. Les temps forts :

- Poursuite Projet de réorganisation de l'informatique : appel à candidature pour le responsable du Service Infrastructure du SI
- Pilotage du projet Opex axe MSA à l'échelle des CGSS
- Implémentation de la méthode d'authentification HID Approve pour les accès VPN :
- Implémentation de la solution de transfert de fichiers sécurisés Bluefiles
- Migration de Microsoft Office 2016
- Séminaire Micor des Directeurs informatiques nationaux et des responsables informatiques des CGSS et CSS à la CGSS de Guadeloupe en octobre 2024

4.2.2. Chiffres clés :

Le Plan d'Equipement Informatique (PEI) 2024 a été réalisé à hauteur de 18 005 €, pour un montant demandé de 192 549€.

Type de tickets	Nombre reçu	Nombre traité par le centre de service (niveau 1)	Nombre traité niveau 1 et 2	Taux de résolution niveau 1 / niveau 2
Incidents	2976	1693	2066	94.37 % / 69,42%
Demandes des services	269	106	169	93.80 % / 62,82%

4.2.2.1. Gestion de projets d'infrastructure :

- Migration système d'horaire variable Kelio pro
- Evolution infrastructure Pleiade
- Montée en charge de la solution Opex MSA
- Migration de l'outil d'assistance aux utilisateurs GLPI V 10
- Finalisation de l'infrastructure de l'outil de traitement des créances Sucre
- Implémentation de la solution de suivi et de planification de projets Projektor
- Implémentation de l'infrastructure de l'Enim (régime des marins pêcheurs)

- Implémentation de l'infrastructure du bus France service de Marie Galante
- Suivi des projets nationaux Micor (Poste unique harmonisation client Citrix, Authentification unique, MUTWAN, PRA)
- Evolution infrastructure locale ADN (Migration RODC Assurance Maladie)
- Evolution infrastructure technique Vieillesse (migration des serveurs ESXI)
- Décommissionnement serveurs physiques amortis
- Evolution infrastructure antivirus : anti-virus Cortex
- Migration contrôleurs de domaines (virtualisation DC physique)
- Migration Sterling

4.2.2.2. Sécurité du SI :

Indicateur	Résultat 2024	Comparatif 2023	Observations
Audit VDC-PSSI 2024	19,44/20	17,43/20	Progression par rapport à 2023. 1 seule règle non conforme sur 25 auditées sur pièces
Campagne Cnam de faux phishing	38 ouvertures de mail / 9 clics sur le lien / 2 saisies de mot de passe	N/A	A ce jour, faible participation à la formation corrective (1 agent). Lancement de la formation « Tout savoir sur le phishing » pour l'ensemble du personnel le 27 février 2025
Incidents de sécurité signalés	15 (dont 13 alertes nationales, 2 incidents locaux)	-	Procédure de gestion des incidents de sécurité à rediffuser au personnel
Actions de sensibilisation SSI	15 actions	-	Incluant la remise de la charte des administrateurs et des interventions en séminaires (DRC, intégration des nouveaux embauchés)
Réunions SSI	9 réunions du Comité opérationnel SSI de la DSIM, 2 CSL Maladie, 4 CSL Retraite, 2 CSL MSA	-	Points réguliers sur la sécurité logique et opérationnelle
Analyses de risques QERSI	6 réalisées	-	Note Qersi Web à rediffuser au personnel. Analyse progressive des risques identifiés

Bilan des actions de sécurité menées en 2024 :

- Plan local (41 règles) diffusé le 22 janvier 2024
- Plan national (107 règles) diffusé le 17 juillet 2024
- Points d'avancement réguliers en Copil Maladie
- VDC-PSSI : autoévaluation et chargement de 350 matérialités dans OSS-CGSS
- Contrôles SSI réalisés
 - ADN (Cnam) - PCU CSSI Recouvrement : 12 CSSI 5.1G, 8 PCU239, 4 PCU240 - Bluefiles - Ficoba
 - Revue générale des habilitations (toutes branches)
 - Contrôles PSSI sur le périmètre RH
 - Traitement des demandes SSI internes et alertes nationales : 18 alertes nationales et 56 demandes locales
 - Production documentaire SSI :
 - Note d'organisation locale de la SSI
 - Procédure de gestion des incidents SSI
 - Note de cadrage sur l'utilisation des outils SaaS
 - Projet de procédure générale de gestion des mouvements de personnel

- Intégration de la mention PSSI dans les vacances de postes

4.2.2.3. Gestion du parc

Ordinateurs fixes	49 (postes techniques)
Ordinateurs portables	1 004 (postes utilisateurs en production)
Ecrans pour PC	1 935
Ecran pour affichage ou salle de réunion	49
Tablettes	22
Petits matériels informatiques en euros (souris / clavier / clé USB)	1 053 claviers/souris
Imprimantes multi fonctions	86
Smartphones	478
Serveurs physiques	14
Serveurs virtuels	91
Visioconférence Assurance Maladie (heures)	3 363 (heures)

4.2.2.4. Gestion de projets du SI :

Projets initiés en 2024 :

- Passeport déploiement cartes idprime 940
- Ecla
- PJNOR
- Azam (Action Zéro Assuré ALD sans médecin traitant)
- [GDLC - Escapade] Projet de migration du portail escapade sous SharePoint OL
- Contact Refonte Accueil des cotisants recouvrement
- Borne d'accueil (guichet unique accueil)
- Mail Manager
- QIM
- Sybille
- Gesmouv

- Adagio
- Terri
- Migration Windows11 Recouvrement
- Visio Recouvrement

Projets réalisés en 2024 :

- Atempo
- PEL
- Topaz
- Portail DDO Dataviz Power BI
- Numéro vert Recouvrement
- Bluefiles
- ANR
- Gamat
- METEORe
- Alienorh Recouvrement

La Direction Comptable et Financière (DCF)

TEMPS FORTS

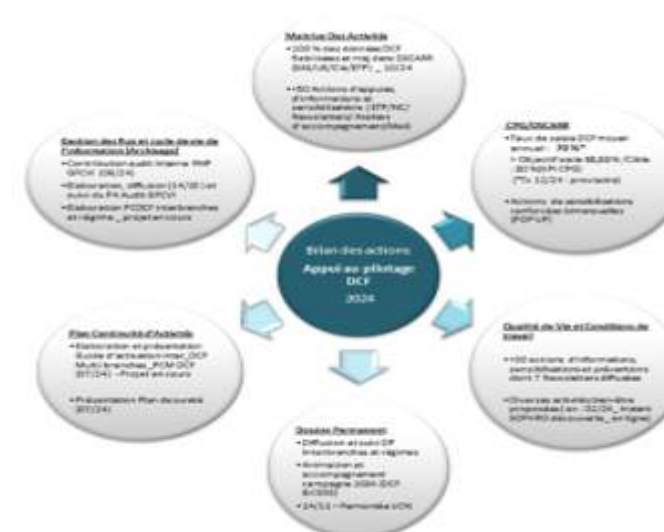
La Direction Comptable et Financière (DCF) compte 101 agents au 31 décembre 2024.

Les principaux temps forts qui ont marqué l'exercice 2024 sont les suivants :

Changement de Directeur Comptable et Financier

Madame Patricia ASSOUMAYA a quitté l'organisme le 30 septembre 2024 dans le cadre d'une mobilité, et a été remplacée par Emmanuel SURVILLE en tant que DCF par intérim.

Des formations régionales à l'initiative de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin



Branche Retraite

- Le déploiement du RNP Comptabilité Finances au cours du 2ème semestre 2024

- La mise en place de la norme Pasrau qui a entraîné les changements suivants :

- comptabilisation des précomptes sur les comptes courants en Encaissement-Décaissement,
- évolution des contrôles métiers PAS et cotisations avec la mise en place de la norme Pasrau,

- prise en charge par la branche Retraite des cotisations Maladie précomptées par les CGSS.

- La mise en production de la nouvelle version de l'outil Sinergi (S/4 HANA) en avril 2024

- L'avancement du calendrier de fermeture des mois comptables 2024 (à J+5 en jours ouvrés au lieu de J+7)

- La présentation au CSE d'avril 2024 du projet RUC (Recouvrement Unifié des Créances).

Branche Maladie

- Le déploiement en mars 2024 de Sucre, outil de suivi des créances, outil imposé par Cnam.

Cet outil doit permettre un suivi rigoureux et exhaustif du parcours d'un dossier de créance jusqu'à son apurement (amiable et/ou contentieux) et doit garantir la prévention du risque de prescription des créances par des dispositifs de supervision intégrés dans l'outil.

- L'appliquet Redot qui remplace l'appliquet RBDG, pour le traitement des paiements et de la ventilation comptable des dotations aux établissements publics et aux ESMS (établissements de santé médico-sociaux).

- La fin du déploiement de l'application Ovac (Outil de Validation, d'Audits et de Certification des comptes) avec l'intégration des modules Audit en remplacement de OSA et de la production du document de synthèse, en remplacement de Dragon.

La contribution du PMR (Pôle Maîtrise des Risques) :

Au cours de l'année 2024, le Pôle Maîtrise des Risques Maladies a démontré son engagement à travers plusieurs actions structurantes, dont le développement des compétences, la coopération inter-organismes et la contribution à des missions d'envergure nationale.

Les formations nationales ont porté sur des thématiques variées :

- Arpège formation des formateurs-relais à l'animation (du 15 au 16 octobre 2024),
- formation Maîtrise Globale des Risques (du 02 au 12 juillet 2024),
- formation sur l'Allocation Supplémentaire d'Invalidité (du 14 au 19 mars 2024).

Par ailleurs, le PMR a contribué activement à la vie du réseau en accueillant un vérificateur de la CGSS de la Guyane, pour une immersion au sein du service. Cette immersion, qui s'est déroulée du 18 au 24 juin 2024, avait pour objectif l'accompagnement sur le contrôle des paiements multiples via l'appliquet dédié.

De plus, deux agents du service se sont portés volontaires pour assurer la formation des gestionnaires Maîtrise des Risques avec l'institut 4.10 sur le champ des infirmiers et des masseurs-kinésithérapeutes.

Enfin, le PMR a pu contribuer à une mission d'audit nationale sur la fiabilité du traitement des prestations en espèces menée par la Cour des comptes.

Cette implication a permis de valoriser l'expertise du service tout en renforçant notre reconnaissance au niveau national.

Les comptes validés pour toutes les branches et régimes exceptée pour la branche Recouvrement

Les comptes de la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin ont été validés pour toutes les branches et régimes exceptée pour la branche Recouvrement.

Les scores sont les suivants pour l'exercice 2024 :

- Recouvrement : 54,60 % (non validé)
- Maladie : 86,00 % (validé avec observations)
- Retraite : 84,27% (validé avec observations)
- MSA : 97,70% (validé sans restriction)

CHIFFRES CLÉS

En 2024, la CGSS de Guadeloupe et de Saint-Martin a versé au titre des prestations légales, extra-légales et gestion administrative

(Régime général et Régime agricole)
2 819 382 355 €

soit une augmentation de 4.75% par rapport à 2023.

En parallèle, le montant des cotisations encaissées (Régime général et Régime agricole) en 2024, représente un montant de 1 367 408 958 €

soit une hausse de 1.12 % par rapport à 2023.

Encaissements de cotisations

1 363 744 368 € : c'est le montant en euros des encaissements pour le Régime général en 2024, soit une augmentation de 2.60 % par rapport à 2023.

3 664 590 € : c'est le montant en euros des encaissements pour le Régime agricole en 2024, soit une hausse de 3.82 % par rapport à 2023.

Santé

2 009 545 861 € (+3.24%) : c'est le montant en euros des dépenses de santé (assurance maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail/maladies professionnelles) réalisées par la CGSS en 2024, tous régimes confondus, dont 1 973 992 859€ pour le Régime général et 35 553 002 € pour le Régime agricole.

Prévention santé et risques professionnels

3 182 194 € : c'est le montant en euros versé par la CGSS en 2024, tous régimes confondus, soit une baisse de 18.06 % par rapport à 2023.

Action sociale

4 649 972€ : c'est le montant alloué aux dépenses d'action sociale retraite et maladie/accidents du travail, maladies professionnelles, en 2024, tous régimes confondus, soit une baisse de 19.75 % par rapport à l'année précédente.

Retraite

710 979 329 € (+9.85%) : c'est le montant en euros des dépenses de Retraite en 2024, tous régimes confondus.

Les pensions Retraite du Régime général représentent à elles-seules le montant de 661 894 279 €, contre 49 090 871 € pour le Régime agricole.

Gestion Administrative (hors DAP)

91 025 000 € : c'est le montant en euros des dépenses de gestion administrative (hors Dotations aux Amortissements et Provisions) en 2024, toutes Branches et MSA confondus.

Ces dépenses de gestion administrative concernent les charges en lien avec la gestion du personnel et le fonctionnement.

Ces charges enregistrent une augmentation de 3.82 % par rapport à l'année 2023.

Ces charges constatées dans le cadre du Budget Unique, sont comptabilisées dans les comptes de la branche Maladie.

DIRECTION GENERALE

Lutte Contre la Fraude (LCF)

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

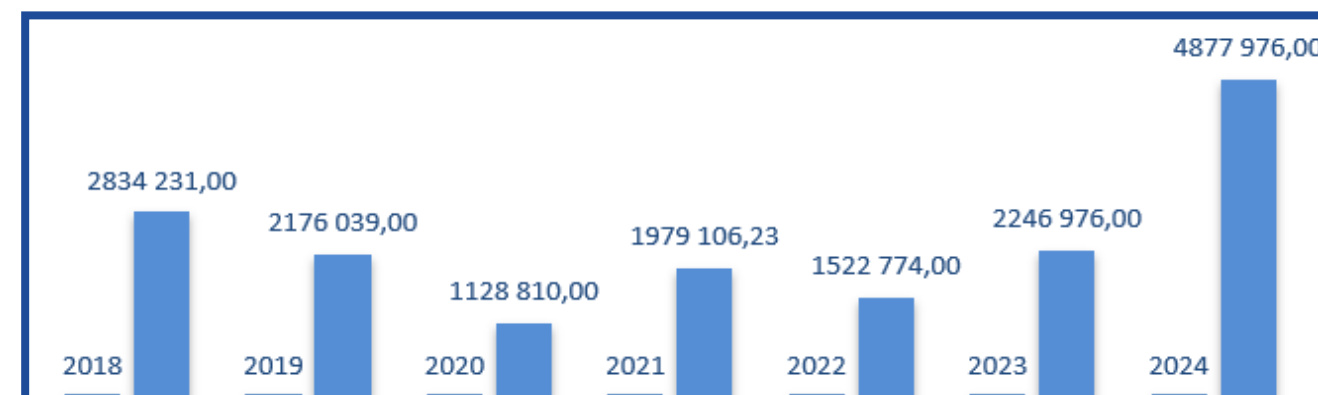
Responsable de la bonne utilisation des fonds publics qu'elle gère, la CGSS en partenariat avec la DRSM pour certaines actions, s'est fortement mobilisée tout au long de l'année 2024 pour lutter contre fraudes, fautes et abus.

Le bilan est très positif notamment sur les champs de la branche maladie et de la retraite.

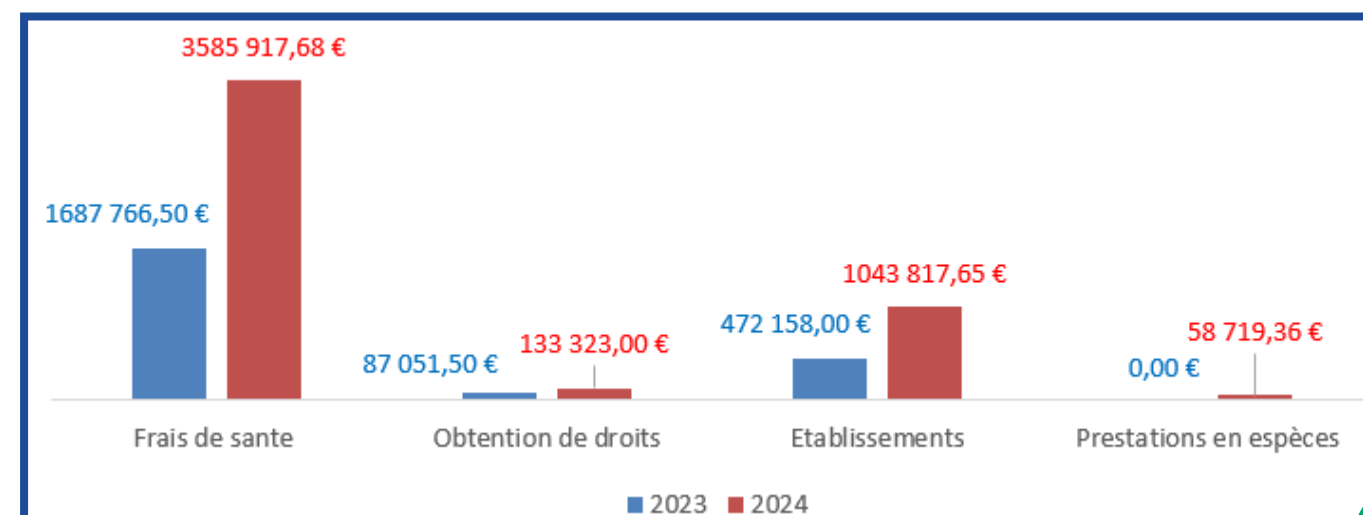
Branche maladie : un montant record et une dynamique en croissance

- 4 821 777.69 € de fraudes et activités fautives détectées et stoppées en 2024
- + 117 % par rapport à 2023

Montant des fraudes et activités fautives détectées et stoppées depuis 2018



- Une progression des résultats sur l'ensemble de catégories d'acteurs



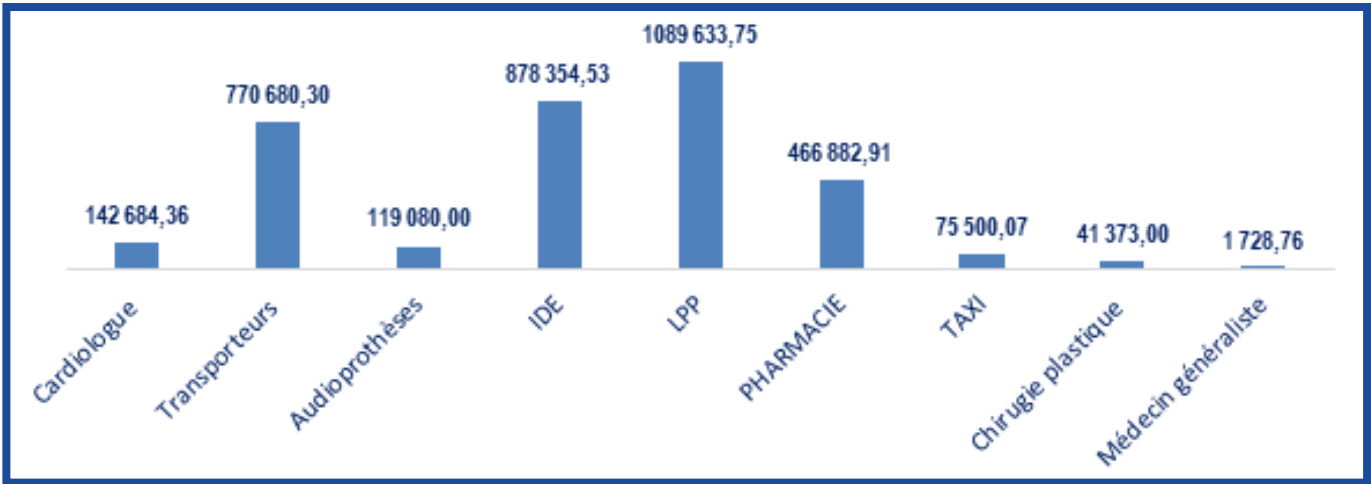
Focus fraudes des assurés : les faux arrêts de travail

- 58 179.36€ de préjudices détectés et stoppés
- Liés à l'utilisation de faux avis d'arrêts de travail
- 85% stoppés avant versement des indemnités journalières grâce aux contrôles a priori

Résultats par catégorie de professionnels de santé :



- Une progression des résultats sur l'ensemble de catégories d'acteurs

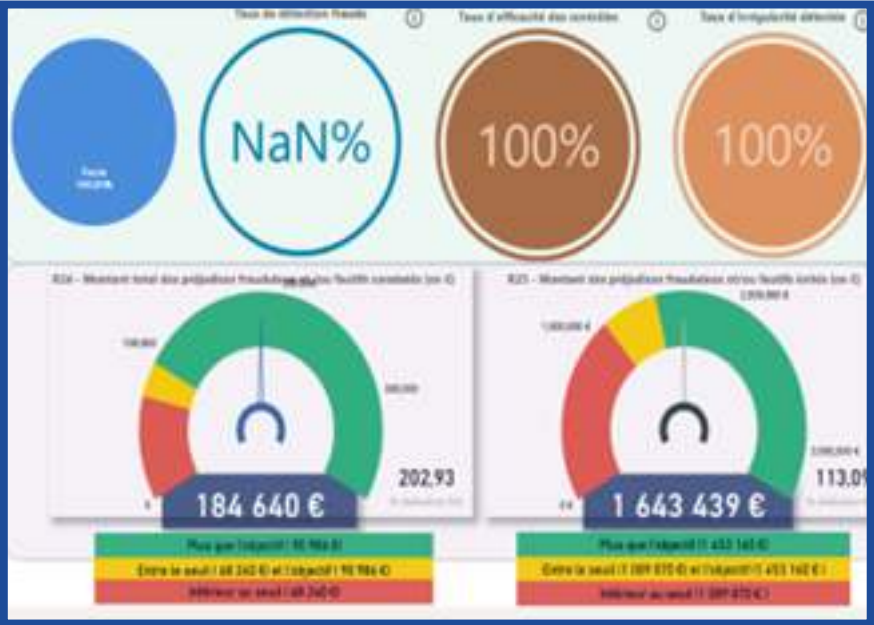


Une stratégie contentieuse efficace : 59 actions contentieuses engagées sur 2024

- Un recours aux sanctions administratives (avertissement et pénalités financières) comme principal outil de sanction de la CGSS : 37
5 pénalités financières ont été prononcées pour un montant de 470 397.86€
- Une augmentation des signalements au procureur au titre de l'article 40 principalement liée à l'utilisation des faux arrêts de travail : 7
- Des plaintes pénales recentrées sur des dossiers à forts enjeux financiers : 14
Montant réclamé : 2 936 304.22€
- Une sanction conventionnelle prononcée

Branche retraite : 1.83M € de fraudes et fautes détectées et stoppées, objectifs dépassés en 2024.

Les résultats 2024 reposent sur le contrôle de 148 dossiers dont 31 qualifiés en faute soit un taux d'efficacité de 21% essentiellement pour omission de déclarations de ressources.



CONTENTIEUX

Une activité toujours aussi dense avec une audience supplémentaire par mois.

Au titre de 2024, 171 dossiers ont été enrôlés devant les juridictions

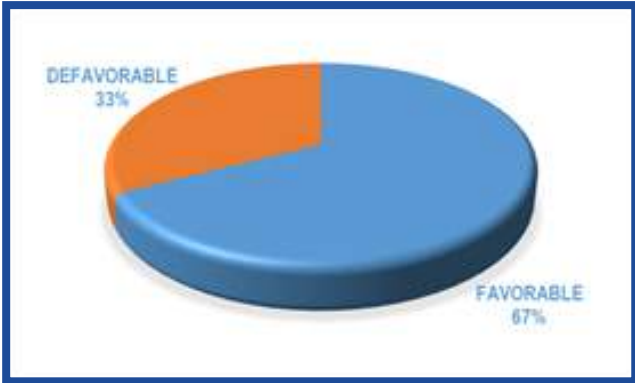
- 136 devant le Pôle Social
- 23 devant de la Cour d'Appel Chambre sociale
- 9 devant la cour de cassation

- 1 dossier devant le conseil d'Etat
- 3 dossiers devant la cour administrative d'Appel de Bordeaux
- 241 dossiers de mise en cause pour le RCT

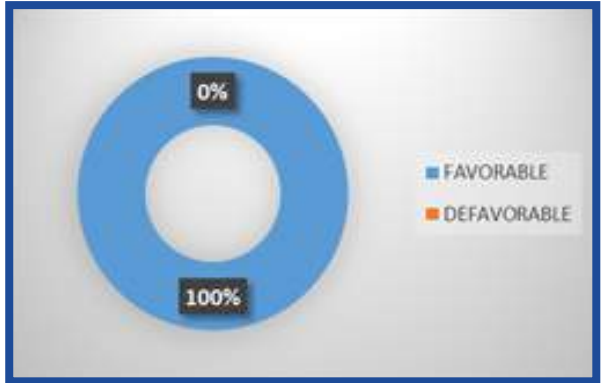
Les conseillères juridiques ont assuré la représentation de la CGSS au cours de 45 audiences au pôle social et 16 audiences à la Cour d'Appel pour un total de 159 dossiers

- o 11 pour des caisses extérieures
- o 130 pour la branche maladie
- o 16 pour la branche retraite
- o 2 pour le Régime agricole.

Jugements rendus en 1ère instance



Jugements rendus devant la Cour d'Appel



La médiation : un pont entre rigueur du droit et équité

Être médiateur, c'est avant tout **écouter, comprendre et analyser avec neutralité et indépendance**.

C'est offrir aux usagers une réponse juste, respectueuse des lois, tout en tenant compte des réalités humaines.

Dans un contexte où la dématérialisation redéfinit l'accès aux services, la médiation s'affirme comme un espace essentiel de dialogue, rapprochant l'administration et les citoyens pour construire des solutions adaptées à chacun.

La loi ESSOC incarne cette volonté de renforcer la confiance entre le public et les institutions.

Le rôle de la médiation dépasse le règlement des différends : **nous alertons, améliorons et veillons à une application équitable des règles**, afin que chaque usager soit entendu et compris.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude aux Directeurs successifs de la CGSS de Guadeloupe, qui ont soutenu et promu la médiation tout au long de l'année 2024.

Un merci sincère à nos partenaires internes, externes et à mes collaborateurs, dont l'écoute et la bienveillance font grandir cette mission.

Ensemble, poursuivons cette voie avec détermination, pour une médiation toujours plus humaine et efficace.

La Médiatrice

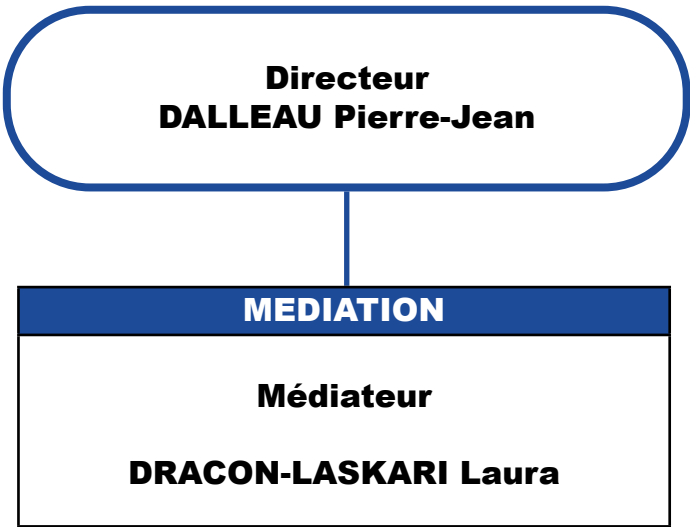
Laura DRACON-LASKARI

Placée sous la responsabilité hiérarchique du Directeur de la CGSS de Guadeloupe, la Médiation joue un rôle clé dans l'accompagnement des usagers.

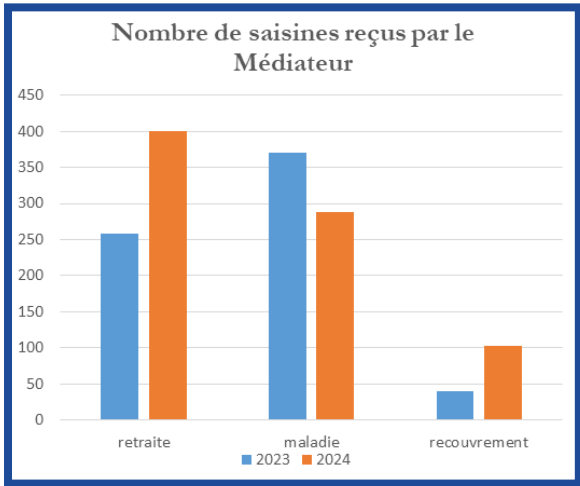
L'équipe se compose de :

- **Mme Laura DRACON-LASKARI**, Médiatrice
- **Trois assistants de médiation**, intégrés successivement :
 - Avril 2023
 - Janvier 2024
 - Octobre 2024
- Grâce à cette organisation, le service Médiation assure une écoute attentive et une prise en charge efficace des situations nécessitant un accompagnement personnalisé.

MEDIATION



CHIFFRES-CLES



ANNEE	BRANCHE	SAISINES			Délai moyen de traitement
		Nombre de dossiers	Evolution (%)	Dont irrecevable	
2023	Retraite	258		11 %	41 jours
2023	Maladie	370		22 %	35 jours
2023	Recouvrement	39 (12 TI et 27 employeurs)		47%	+90 jours
2024	Retraite	400	+ 57%	21%	36 jours
2024	Maladie	288	- 28%	11%	38 jours
2024	Recouvrement	103 (28 TI et 75 employeurs)	+165%	19%	40 jours



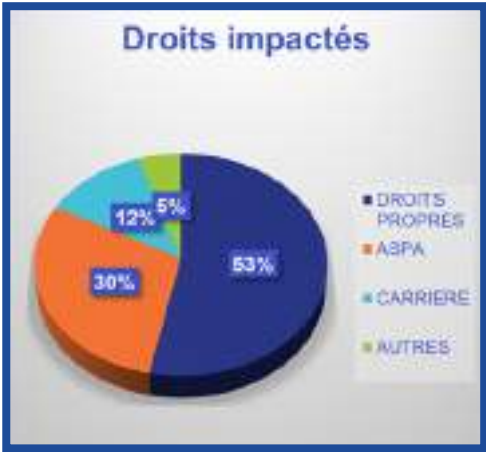
ZOOM sur l'Assurance Retraite

Le service Médiation de la CGSS de Guadeloupe a enregistré une hausse significative de **57 %** des sollicitations en 2024.

Parallèlement, le taux d'irrecevabilité des dossiers a augmenté de 13 %, principalement en raison de demandes de renseignements, d'instructions de dossiers ou de sollicitations précoces, qui ne peuvent donner lieu à une médiation.

339 dossiers ont été jugés recevables, témoignant de l'importance croissante de la médiation dans le dialogue entre les usagers et l'administration.

Le délai moyen de traitement s'établit à **36 jours**, garantissant une prise en charge efficace et attentive des situations nécessitant un accompagnement.





ZOOM sur l'Assurance Maladie

En 2024, la médiation à la CGSS de Guadeloupe a évolué avec une baisse de **28 %** des sollicitations, accompagnée d'une diminution notable du taux d'irrecevabilité (**-11 %**), signe d'une meilleure orientation des demandes.

Malgré cette évolution, **256 dossiers** ont bénéficié d'un accompagnement sur mesure, assurant aux usagers un suivi personnalisé et adapté à leurs besoins.

Grâce à un délai moyen de traitement de **38 jours**, la médiation continue d'apporter des réponses efficaces et humaines aux situations les plus complexes.

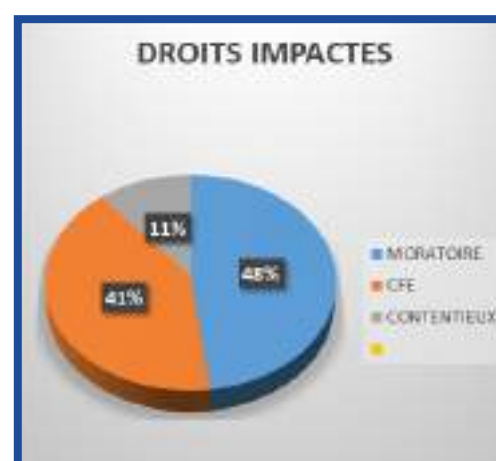


ZOOM sur l'Assurance Maladie

En 2024, le recouvrement a connu une **forte hausse** des sollicitations avec **103 dossiers sollicitations** soit **une augmentation de 165 %** par rapport à 2023 (39 dossiers).

Cette progression traduit une intensification des actions en recouvrement menées **auprès des employeurs**, avec une hausse significative des sollicitations : **28 TI concernés contre 12 en 2023**, et **75 employeurs contre 27** l'année précédente.

Par ailleurs, **le délai moyen de traitement a été divisé par plus de deux**, passant de **90 jours en 2023 à 40 jours en 2024**, démontrant une amélioration significative de la réactivité et de la fluidité des opérations.



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

2024