

ACTIVITE 2016

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016



# Sommaire

3 Editorial

4 Les évènements marquants

## 10 1.1 - Le Conseil d'Administration

Les principales délibérations

## 14 1.2 - L'Organigramme de Direction

## 16 2.1 - Gérer l'Assurance Maladie

L'accès aux soins pour tous

Le remboursement rapide des assurés et des professionnels de santé

Le risque Assurance Maladie, la maîtrise des coûts et le bon usage des soins

La gestion des risques

## 21 2.2 - Améliorer la relation client

L'accueil physique

L'accueil téléphonique, les mails et les télé-services

Les faits marquants

## 25 2.3 - Agir en faveur des personnes les plus fragiles

Le service social

L'action sanitaire et sociale

Le service de transferts sanitaires

La prévention en santé

Le programme SOPHIA

## 31 2.4 - Préparer et payer la retraite

Le paiement des retraites

La liquidation des retraites, les reconstitutions de carrières et la préparation à la retraite

La relation client domaine retraite

Le traitement des déclarations de salaires

Les faits marquants

## 34 2.5 - Gérer la protection sociale des exploitants agricoles

Les activités de la branche

Accueillir et offrir des services aux exploitants agricoles  
Aider les exploitants en difficulté

Le contrôle interne

## 36 2.6 - Accompagner la prévention des risques professionnels

Le pôle prévention des risques professionnels

La promotion des partenariats

Les incitations financières

L'offre de formation

Les campagnes de mesures chimiques et physiques

L'animation du réseau des organismes de formation

Le service Tarification

Les faits marquants

## 39 2.7 - Encaisser les cotisations

Faciliter les démarches déclaratives et le paiement des cotisations au bénéfice du cotisant via les offres de service

Accompagner les cotisants en difficulté dans le cadre du recouvrement amiable

Mettre en œuvre toutes les mesures permettant de garantir le recouvrement de nos créances

## 42 3.1 - Gérer les ressources humaines et les compétences

Le département des ressources humaines

La gestion administrative du personnel

Le service gestion des carrières

Le département santé qualité de vie au travail

Le service des relations sociales

Le service santé au travail

## 46 3.2 - Gérer les achats et les immeubles

Le département immobilier

les actions

les études

le service des achats et de la logistique

## 49 3.3 - Evaluer la performance et maîtriser les risques

La lutte contre la fraude

L'audit interne

Le contentieux général

Les faits marquants

## 52 3.4 - Gérer les moyens budgétaires

L'activité du département gestion budgétaire

Le département contrôle de gestion

le projet OSCARR

GDI/SAGA

Le contrôle de gestion sociale

## 55 3.5 - Gérer les systèmes informatiques

Les réalisations significatives

## 58 3.6 - Gérer le pilotage et la qualité

Le pilotage du SMI

L'aide à l'organisation des services

## 60 3.7 - Garantir une bonne gestion des comptes

Processus Tenue de la comptabilité

Processus Contrôle des opérations budgétaires

Processus gestion de trésorerie

Les principaux agrégats de l'exercice 2016

# Editorial



L'évènement majeur de l'année 2016 est incontestablement le déménagement du siège de la CGSS de la Guadeloupe dans ses nouveaux locaux dans le Parc d'Activités «La Providence» aux

Abymes, quittant ainsi le quartier de l'Hôtel de Ville de Pointe à Pitre où elle était installée depuis 1979.

A titre personnel, cela a été un grand moment de satisfaction de voir le personnel de la caisse s'installer dans des locaux modernes, fonctionnels, clairs, dans un cadre verdoyant. Satisfaction aussi de voir l'aboutissement du travail des équipes de la Direction des Affaires Immobilières qui ont conduit ce projet de relogement, dossier ouvert depuis déjà 10 ans. Satisfaction d'avoir tenu nos engagements en terme de délais vis-à-vis des Caisses Nationales qui ont porté et financé ce programme ambitieux.

Pour moi, outre l'intérêt évident du regroupement de la quasi-totalité de tous nos services dans un même espace géographique, l'entrée dans de nouveaux locaux est un signe fort de l'ancrage de la CGSS dans la durée. C'est important car dans un contexte d'évolution des missions confiées aux Caisses de Sécurité Sociale, il est essentiel de rassurer le personnel sur le maintien des activités de la CGSS.

Donner de la perspective et du sens à nos missions, c'est d'ailleurs la raison d'être des «Orientations Stratégiques 2015-2017 de la CGSS» qui ont été présentées au personnel lors de l'Assem-

blée Générale de janvier 2016, autre temps fort de cette année 2016.

Garder le cap sur nos missions de base: payer les prestations sociales avec une attention particulière pour les plus fragiles, encaisser les cotisations et gérer au mieux les fonds publics qui nous sont confiés. Voilà nos missions !

A ce titre, les résultats 2016 sont corrects mais ils auraient pu être meilleurs si la caisse n'avait pas subi des désagréments dans le bâtiment P1 de l'Assurance Maladie en octobre et novembre et des perturbations sociales en novembre.

C'est pourquoi, je suis en permanence attentif à centrer les énergies sur notre responsabilité sociale pour réussir les objectifs qui nous ont été assignés par les Caisses Nationales et par nos usagers.

Les exigences sont fortes mais je suis confiant dans notre capacité collective à honorer la mission du service public de la Protection Sociale en Guadeloupe.

*«Ensemble, Changer  
pour mieux servir !»*

Henri YACOU,  
Directeur Général

# LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

## Les Directeurs des Caisses Nationales se déplacent en Guadeloupe

### Visite de M. Nicolas REVEL, Directeur de la CNAMTS, du 11 au 12 janvier 2016



L'année 2016 a débuté par la visite du Directeur de la CNAMTS - Nicolas REVEL, accompagné de M. Éric LE BOULAIRE, Directeur Délégué et de M. Jean-Yves CASANO, Directeur de la MICOR.

Déplacement marqué notamment par une conférence donnée au Mémorial Act sur l'actualité de l'Assurance Maladie devant l'ensemble du personnel de la branche maladie et de la DRSM.

M. REVEL a exprimé ses attentes dans l'amélioration du service à rendre aux assurés et aux professionnels de santé et a fixé les exigences de la gestion des fonds de l'Assurance Maladie.

### Visite de la Directrice des Risques Professionnels à la CNAMTS Marine JEANTET, les 22 et 23 février 2016

Une visite marquée par des déplacements sur le terrain, plus près des entreprises pour voir sur place l'utilisation des fonds d'aide aux entreprises pour améliorer la prévention des risques professionnels.

Une visite marquée également par la rencontre des partenaires sociaux et des partenaires institutionnels. Un partenariat indispensable pour l'efficacité de nos actions.



### Visite de M. Renaud VILLARD, Directeur de la CNAV du 27 au 28 juillet 2016



Tout nouvellement à la tête de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, M. Renaud VILLARD s'est rendu à la CGSS de la Guadeloupe pour appréhender sur le terrain la gestion de la branche retraite et de l'action sociale dans une caisse d'outre-mer.

Des réunions de travail avec les acteurs de la branche retraite ont marqué son séjour.

Il était accompagné de M. Dominique GERARD, Directeur chargé de mission pour l'Outre-Mer.

### Visite de M. Jean-Marie GUERRA et de Mme Laure SANCHEZ BRKIC de la Direction de l'ACOSS du 22 au 24 février 2016

Les temps forts de cette mission: Rappel du cadre et des plans d'actions de la Branche et des impacts métier, présentation des mesures de la LFSS 2016, diffusion et appropriation des supports et outils documentaires de la Branche Recouvrement.



## L'Assemblée Générale du Personnel le 29 Janvier 2016 au Palais des Sports

Comme chaque début d'année, le Directeur invite l'ensemble de son personnel à se rassembler sur un thème qui accompagnera l'année.

«Le sens de nos actions détermine notre Avenir»

C'est le thème qui a été expliqué avec la présentation des «Orientations Stratégiques 2015-2017 de la CGSS» Une synthèse des objectifs, enjeux, stratégies (mission par mission) pour rassembler chacun sur le sens et l'intérêt de nos actions.



### 5 AMBITIONS :

- 1 - Assurer un service de base performant et une offre de service globale et de proximité
- 2 - Contribuer à l'efficacité de la protection sociale
- 3 - Positionner durablement la CGSS comme un acteur majeur de la politique sanitaire, sociale et économique en Guadeloupe
- 4- Gérer en travaillant mieux ensemble avec plus de professionnalisme et de responsabilité
- 5 - Améliorer la qualité de vie au travail

*Un succès de partage et de mobilisation.*

## L'emménagement dans le nouveau siège à Providence 3

Le déménagement du siège du Quartier de l'Hôtel de Ville vers le nouveau site Kann'opé - Parc d'activités de Providence aux Abymes est un événement historique de cette année 2016.

L'emménagement a débuté en février par la DRSM qui a quitté ses locaux à Petit Pérou, puis ce fut la Direction Générale en mars. 495 agents ont déménagé en 6 vagues jusqu'au mois d'octobre.



## Inauguration du nouvel accueil innovant de Port Louis



Le 31 octobre 2016, la CGSS inaugurerait le premier Pôle Social de la Grande-Terre, à Port-Louis. Un site dont la vocation est de favoriser la prise en charge globale et mutualisée de la population et qui place Port-Louis au cœur de l'expérimentation sociale du département.

Le nouvel accueil est installé dans l'ancien dispensaire de Port-Louis rénové par nos équipes qui ont modernisé l'espace tout en lui conservant sa personnalité architecturale d'antan.

## Le Plan de Continuité d'Activité



Du 16 au 19 février 2016, Véronique SALADIN, Responsable Adjoint du PCA de la CNAMTS est venue en Guadeloupe former les acteurs du PCA de la CGSS et de la DRSM et les accompagner pour la réalisation des premiers tests.

«PCA-Prévenir pour continuer de servir»

## Séminaire inter-DOM et CNAVTS de l'Action Sociale

Du 8 au 10 juin 2016, les Directeurs de l'Action Sociale des 4 CGSS ainsi que les représentants de la CNAV ont planché pendant 3 jours à Providence sur la rédaction du cadre commun aux caisses d'outre-mer pour la politique d'action sociale pour les personnes âgées sous la coordination de la CGSS de Guadeloupe.

Un consultant de la société ENEIS a aidé pour la méthode de travail collectif.

Une première dans ce domaine de l'Action Sociale.



## Lancement de Santé Active

**santé active**  
Le service pour préserver ma santé

En déclinaison de la politique de communication en santé de la CNAMTS, la CGSS a elle aussi fait en juin 2016 la promotion du coaching en ligne Santé Active :

- Nutrition Active
- Santé du Cœur
- Santé du dos

Sont les 3 domaines de conseils aux assurés via améli.

## En octobre, la CGSS s'est affichée en rose

Une initiative du personnel d'une branche de la CGSS qui s'est mobilisée pour collecter des fonds pour la Ligue contre le Cancer.

Une action forte et symbolique de l'émotion vécue par les conséquences de cette grave maladie qu'il faut prévenir.



## Changement à la tête de la DMSA

Mme Sonia MELINA-HYACINTHE - Agent de Direction à la CGSS depuis 5 ans, d'abord à la Direction du Recouvrement puis à la DMSA rejoint le poste de Directeur Adjoint à la CAF de la Martinique.

M. Frédéric FRENET, diplômé de l'EN3S en 2014 est nommé Directeur de la DMSA à compter du 10 Octobre 2016.

La CGSS rencontre en séance publique les collectivités des îles du Nord le 21 octobre 2016.

La Présidence et la Direction de la CGSS se sont rendues à Saint Martin le 21 octobre 2016 pour présenter en séance publique les résultats 2015 de l'activité de la CGSS à Saint Martin et à Saint Barthélemy.

Les institutionnels, la Presse locale, les partenaires, les professionnels de santé, tous étaient présents à cette rencontre



## Team building



Le 26 mai une journée d'intégration des contrats d'avenir très innovante : tir à l'arc, concours, le tout dans le nouveau patio de Providence

Etonnant et sympathique !

## Providence 1 : nettoyage profond

Le bâtiment de Providence qui abrite les services de la production maladie depuis 12 ans a dû faire l'objet d'un nettoyage profond en octobre et novembre 2016 à la suite de nuisances dans un service en particulier, celui de la gestion des bénéficiaires.

Une situation qui a grandement perturbé l'activité de ce secteur pendant plus de 6 semaines.

## La disparition de Jacques THORIN



L'ancien directeur de la CGSS de 1978 à 2005 est décédé prématurément le 15 novembre 2016 à l'âge de 70 ans.

Le Président du CA, Henri BERTHELOT a salué celui qui «aura marqué de façon indélébile l'histoire du développement de la Protection Sociale en Guadeloupe».

Henri YACOU a rendu un vibrant hommage à «Jacques THORIN, Directeur de la CGSS pendant 27 ans, homme d'autorité, exigeant, travailleur infatigable, homme de conviction qui a mis son expertise et celle de ses équipes au service du développement économique, sanitaire et social de la Guadeloupe, un précurseur, un guide, un exemple».



## Regard sur les faits marquants

### **Au niveau de l'ensemble de l'activité de la CGSS en 2016, quelle est l'évolution la plus significative que vous relevez ?**

Pour moi, ce qui a véritablement changé en 2016 dans le positionnement de la CGSS de Guadeloupe dans le réseau des Caisses de Sécurité Sociale, c'est le travail inter-caisse, l'entraide avec les autres Caisses d'Assurance Maladie, les Caisses de Retraite de Métropole ou d'Outre-Mer, la mutualisation, les travaux communs inter-CGSS.

La réalisation des missions de service public, chacun sur son territoire, sur son activité dédiée, quoiqu'il arrive, c'est fini ! Notre caisse appartient à un réseau et elle est solidairement engagée à l'atteinte des résultats de service de l'ensemble de la branche, elle renforce son efficacité et son poids par le partage.

Le plus bel exemple cette année c'est l'aboutissement du travail exceptionnel réalisé entre les Directions chargées de l'Action Sociale et de la Retraite des 4

CGSS (Martinique, Guyane, Réunion et Guadeloupe) pour bâtir le Cadre Commun Stratégique de l'Action Sociale des Personnes Agées en outre-mer. Ce travail a été réalisé sur une année en partenariat avec la CNAVTS : Partage d'expériences, convergence de stratégies, recherche de méthodes de prises en charge innovantes. Plus forts à 4 pour se préparer à relever le défi du vieillissement de nos populations d'outre-mer !

Le travail commun, c'est aussi l'entraide. En cas de difficulté temporaire dans une caisse, une autre prend le relais. Pour la première fois, la CGSS a sollicité l'entraide en octobre 2016 pour la réponse téléphonique, les mails, les arrêts de travail à un moment où le bâtiment de Providence 1 a dû fermer provisoirement pour nuisances, et ce grâce à l'outil PHARE développé par la CNAVTS et utilisé en cas de montée de stock. De même, dans la branche retraite, «l'entraide» est prévue pour compenser les rythmes démographiques de départs à la retraite variables d'une région à l'autre.

Garantir la qualité et la régularité du service rendu à l'assuré guadeloupéen, c'est aussi assurer l'avenir et la pérennité des missions de la CGSS de la Guadeloupe !

**Béatrice RESID**

**Directeur Général Adjoint**



## Interview

### *Au titre de la vie du Conseil d'Administration, que retenir-vous plus particulièrement des événements qui ont marqué l'année 2016 ?*

En tant que Président de la Caisse Générale de Sécurité Sociale, j'ai vécu l'année 2016 comme un tournant historique de la CGSS. Quitter Pointe à Pitre, l'ancien siège et ses 30 années d'histoire, cela a été un grand moment.

Le Conseil a eu un rôle très actif dans la gestation de ce dossier immobilier lorsqu'il s'est agi de voter les choix d'implantation. J'enregistre une satisfaction sincère de voir que la volonté du Conseil de doter le personnel de la caisse de conditions de travail sécurisées, fonctionnelles et d'accès pratique s'est traduite concrètement par ces beaux bâtiments livrés en 2016. Pour autant, je ne relâcherai pas mon ambition de voir réhabiliter les accueils physiques pour que les usagers de la CGSS puissent aussi bénéficier de conditions d'accueil dignes de notre époque.

2016 aura été aussi un moment fort d'implication du Conseil dans l'amélioration de la politique sociale et sanitaire de la Guadeloupe et ce lien avec les orientations des Caisses Nationales et les stratégies locales sur la politique de Santé et de Prévention. L'Assurance Maladie a toute sa place dans la politique d'amélioration de l'accès aux soins et le bon usage de ces soins.

Dans ce même esprit, le Comité d'Action Sociale, instance très active, émanation du Conseil d'Administration s'est en 2016 particulièrement investie pour apporter sa part d'idées et d'ambitions à l'élaboration du Cadre Commun de l'Action Sociale Personnes Agées pour les Départements d'Outre-Mer. Une occasion d'échanger avec nos homologues de la Martinique, de la Guyane et de la Réunion.

Enfin, la question de la politique de recouvrement des cotisations auprès des employeurs a été un sujet examiné lors de chaque Conseil d'Administration encore cette année 2016, tant on sait que c'est un sujet sensible dans les résultats de gestion et dans la vie économique de la région. Une année intense !

*M. Henri BERTHELOT*

*Président du Conseil d'Administration de la CGSS de la Guadeloupe*

# 1.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CGSS

## PRINCIPALES DELIBERATIONS

2016 marque la finalisation du programme de relogement de la CGSS, un projet d'envergure mené grâce au financement des quatre Caisses Nationales et l'aval du CA. Parallèlement, l'activité du Conseil a porté sur trois autres temps forts :

- La signature du CPG CCMSA/CGSS sur la gestion du régime agricole 2016/2019
- Un positionnement innovant du Conseil sur la Politique d'Action Sociale des DOM plus en adéquation avec les populations
- La validation par le Conseil des ambitions de l'organisme pour les 3 ans à venir à travers ses orientations stratégiques, afin de donner plus de visibilité aux actions de la CGSS.

## I - LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mandature 24 novembre 2011-2017

### 1 - LA PRÉSIDENTE



**Henri BERTHELOT**  
Salarié : CFDT  
Président



**Doctrové JANKY**  
Salarié : CGT  
1<sup>er</sup> Vice-Président



**Fred PAUSICLES**  
Salarié : FO  
2<sup>ème</sup> Vice-Président



**Guy CAZIMIR**  
FNMF : MUTUALITE  
3<sup>ème</sup> Vice-Président

## 2 – LES MEMBRES

### 25 MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE

#### (8) REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX

CGT	
Titulaire	Suppléant
M. BANCELIN Patrick M. JANKY Doctrové	Mme SAVONNIER Edith Mme DIAKOK Danielle
CGT-FO	
Titulaires	Suppléants
M. PAUSICLES Fred M. POLTES Jean-Luc	Mme ANTOINE Suzy Mme ARNAUD Ketty
CFDT	
Titulaires	Suppléants
M. BERTHELOT Henri Mme CHEVALIN Christelle	M. MANLIUS Rudy Mme SOLVAR Marie-Laure
CFTC	
Titulaire	Suppléant
M. PITER Georges	M. TEL Lubert
CFE-CGC	
Titulaire	Suppléant
Mme PIGNIER Sophie	
MUTUALITE	
Titulaires	Suppléants
M. ARCHIMEDE Louis M. CAZIMIR Guy	M. MABIALAH Rosan M. JEAN Antony

#### (8) REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

MEDEF (Employeurs)	
Titulaire	Suppléant
M. BARBOTTEAU Jean-Pierre M. FRANCOIS Charles Mme MAS Corinne	M. ARMELLIN Jacques M. CLAIRE Patrick M. TITECA-BEAUPORT Jean-Marc (Septembre 2016)
CGPME (Employeurs)	
Titulaire	Suppléant
M. KASSIS Jean	M. STRAZEL Sylvestre
UPA (Employeurs)	
Titulaire	Suppléant
M. ACINA Aurel	M. RAMASSAMY Frantz
CGPME (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant
M. RENE Anthony	M. SEIGNOURET Patrick
UPA (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléants
M. MONFORT Gaston	M. ZOZO Jack
UNAP-CNPL (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléants
A désigner	A désigner
FNSEA	
Titulaire	Suppléants
Mme FRANCILLETTE Céline A désigner M. SELLIN Patrick (Démission d'office Janvier 2016)	M. CREANTOR Ferdy M. FIRMIN Jimmy Mme MORGENE Suzia

#### (4) PERSONNES QUALIFIEES (désignées par le Préfet)

Mme DIMAN Délile  
Mme KARAM-FISCHER Ketty  
M. MICHEL Rolland  
M. LE MAISTRE François

### 4 MEMBRES A VOIX CONSULTATIVE

REPRESENTANTS DE L'UDAF		REPRESENTANTS DU PERSONNEL UNASS-UGTG			
Titulaires	Suppléants	(Cadres)		(Employés)	
		Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
Mme VITALIS-MAVALAKA Eliane	Mme FATTORE Marie-Michelle	M. PASCAL Bernard	Mme PHIBEL Francine	M. GAUTHIEROT Raymond M. NAGERA Bruno	Mme BIRONIEN Annie M. LAUBLAS Franck



## 3 – LES PRINCIPALES DÉLIBÉRATIONS

Nature	Dates CA/BCA	Décisions
La politique générale de l'organisme	24/06/16	<b>Relations Contractuelles</b> Signature de l'avenant 2016 au CPG AT/MP 2014-2017 Signature du CPG CCMSA/CGSS 2016-2020 marqué par deux ambitions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcement de la qualité de service au bénéfice des ressortissants du Régime Agricole</li> <li>• Garantir la performance du système de Protection Sociale du Régime Agricole.</li> </ul>
	11/03/16	<b>Budgétaires et comptables</b> Vote des budgets de GA et TAPR Approbation des comptes financiers exercice 2016.
	24/06/16	<b>Les options de validation des comptes</b> Validation des comptes avec observations pour les branches Maladie et Retraite et pour le régime agricole 1 refus de validation pour la branche du Recouvrement.
	11/03/16	<b>Les orientations stratégiques 2015-2017</b> approuvées par le CA Elles regroupent dans un document synthétique les ambitions de la CGSS pour les 3 années en cours. Véritable outil de management mis au service du personnel. Des points d'étapes via la Commission des Relations avec les Usagers en évalueront les avancées.
Questions immobilières	20/05/16	<b>Programme de relogement</b> Providence 3 et 4 ont été livrés, avec une intégration en priorité de la DRSM en Janvier 2016 puis d'autres Directions du Siège, dont le CA qui a pris possession du nouvel immeuble en Avril 2016. L'Espace Providence 3 est amené à devenir le nouveau Siège de la CGSS, le CA ayant délibéré afin de le baptiser du nom du 1er Président du CA : Amédée FENGAROL.
	20/05/16	<b>Les Accueils</b> Un large tour d'horizon de l'ensemble des accueils a été opéré par le CA, avec une insistance particulière sur ceux dont l'état qualitatif terni l'image de la CGSS (Moule-Sainte-Rose...) Des négociations sont en cours avec les chefs d'édilité sachant que l'avenir de notre activité passe désormais par une mutualisation de nos services, aux côtés des partenaires afin d'améliorer la situation de nos usagers. Inauguration de l'agence de Port-Louis le 31/10/2016.

Nature	Dates CA/BCA	Décisions
Un positionnement marquant du CA sur l'actualité de la branche Retraite	07/10/16	<b>Orientations stratégiques communes aux CGSS en matière d'Action Sociale</b>
	09/12/16	Coller de plus près aux besoins des populations d'Outre-Mer, telle est la démarche initiée par les CGSS des DOM sous le pilotage de la CNAV afin d'élaborer un cadre d'orientations commun à la stratégie d'Action Sociale de l'ensemble des CGSS. Ce document élaboré en commun entre les CGSS et piloté par la CGSS de Guadeloupe (Mme B. BESRY) a été approuvé par le CA puis sera co-signé par les Directeurs et Présidents de CGSS et de la CNAV à l'occasion de l'inauguration du nouveau siège de la Caisse Générale.
	20/05/16	<b>Le Bien Vieillir au cœur des préoccupations du CA</b>
	26/02/16	Un partenariat étroit a été établi avec les bailleurs sociaux pour la signature de Contrats de Ville visant, dans le cadre de la politique d'Action Sociale, à améliorer les conditions de logement de nos personnes âgées. Le CA valide la politique du logement initiée par la CGSS qui s'inscrit dans le cadre le plus global de la loi sur le vieillissement du 28/02/2015, privilégiant l'action en inter-régime.
	07/10/16	<b>Une politique locale concertée de prévision de la perte d'autonomie : ECLAT (Engagement Commun pour le Logement et l'Autonomie sur les Territoires)</b>
		Le CA a accueilli favorablement la candidature de la CGSS à l'expérimentation de cette démarche engagée avec la ville du Moule. Elle consiste à mener sur le territoire une politique de prévention de la perte d'autonomie, adaptée aux réalités locales et s'appuyant sur l'offre de service de la Caisse Générale, en partenariat avec les Collectivités.

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

CA et Commissions	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total	Carence
CA CGSS		1	1	-	1	1	-		1			1	7	
-		1	1	1	7		-	-	1	-	1	1	9	1
CRA Maladie	1	1*	1	1	1	1	-	-	1	-	1	1	9	1
CRA Vieillesse	-	1	-	1	-	1	1*	-	1	-	-	1	6	1
CRA Cotisation	1	-	1	1	1	1	1	-	-	1*	-	1	8	1
Comité de Gestion Financière AVA /AMEXA	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-		4	
Commission des Marchés	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	4	
Comité d'Action Sanitaire et Sociale	1	-	1	1	2	1	3*	-	1	1	1	2	14	1
Commission Régionale des AT/MP	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2	
<b>Comité Technique Régional</b>	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>56</b>	<b>4</b>

\* Carence

# 1.2

## L'ORGANIGRAMME DE DIRECTION



Direction Générale  
**Henri YACOU**



Direction Générale Adjointe  
**Béatrice RESID**



Agence Comptable  
**Mahgoub HECHIFA**



Direction de l'Administration Générale  
**Eddy BROUSSILLON**



Direction Etudes, Conseils, Qualité et Systèmes d'information  
**Elie PINEAU**



Direction des Systèmes d'Information  
**Joëlle PRALES**



Direction Maîtrise des Risques et Contentieux  
**Mireille WACHTER**

Direction  
des Métiers  
et Prestations  
Sociales



Direction  
de la Retraite  
et des Données  
Sociales  
**Betty BESRY**



Direction  
des Risques  
Professionnels  
de la prévention et  
de la santé sociale  
**Annick  
MINATCHY-  
CELMA**



Direction des  
Accueils et de la  
Relation avec les  
Usagers  
**FRÉDÉRIC FRENET**



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



Direction du  
Patrimoine  
Immobilier et du  
Programme de  
Relogement  
**Hervé MARÉCHAL**



Direction du  
Recouvrement  
**Séverine  
MERAULT**



Direction de la  
Mutualité sociale  
Agricole  
**FRÉDÉRIC FRENET**



Direction des  
Missions Générales  
et des Moyens  
Budgétaires  
**Joël JOURSON**

## 2.1

### Gérer l'Assurance Maladie



La Caisse Générale de Sécurité Sociale a pour mission d'assurer la gestion de l'Assurance Maladie du Régime Général. Son action repose sur trois principes fondamentaux : la solidarité, l'égalité d'accès aux soins et la qualité des soins. Assureur en santé solidaire, l'Assurance Maladie permet à chacun de se faire soigner selon ses besoins quel que soit son âge et ses ressources.

En 2016, la population protégée est de 366 980 personnes, soit 83% de la population de Guadeloupe, Saint Martin et Saint Barthélemy au regard de 5 risques : Maladie, Maternité, Invalidité, Décès, Accidents du Travail/Maladies Professionnelles.

Par ailleurs, dans le cadre de la politique de gestion du risque conduite par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la CGSS conduit en coordination avec le service du Contrôle Médical et l'ARS des actions en direction des professionnels de santé et des assurés de façon à renforcer l'efficacité du système de soins, tout en maîtrisant l'évolution des dépenses de santé.

#### L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

##### LA PUMA

La Protection Universelle Maladie s'est substituée à la CMU de base. Elle assure une couverture maladie à tous sur le seul critère de résidence stable et régulière sur le territoire français.

##### LE TIERS PAYANT GÉNÉRALISÉ

La dispense d'avance des frais, sur la part obligatoire, aux personnes atteintes d'une ALD et aux bénéficiaires de l'assurance maternité, est étendue désormais à toutes les catégories de professionnels de santé exerçant en ville y compris les fournisseurs et les prestataires de petit et grand appareillage ainsi que les transporteurs sanitaires.

##### LA CMU ET L'ACS

En 2016, **104 020** bénéficiaires (assurés et ayants droit) de la CMU complémentaire sont comptabilisés, soit une baisse de 2% par rapport à 2015. On peut noter un fort taux de non recours, de l'ordre de près de 60% pour l'ACS. Nos actions dans le cadre de la démarche PLANIR visent à faciliter l'accès aux droits des personnes en situation de fragilité par des actions proactives.

##### L'AIDE MÉDICALE ÉTAT

**3 454** personnes ont bénéficié de l'AME en 2016, soit +7,5% par rapport à 2015. Les bénéficiaires sont des personnes étrangères en situation régulière sur le territoire de la Guadeloupe, Saint Martin et Saint Barthélemy. Par rapport à la situation de la plupart des organismes, ce chiffre est relativement important. Ces dépenses sont avancées par l'Assurance Maladie et ensuite remboursées par l'Etat.

## LE REMBOURSEMENT RAPIDE DES ASSURÉS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La CGSS a pour engagement d'assurer un remboursement rapide des assurés sociaux lorsqu'ils ont fait l'avance des frais pour les consultations, les prescriptions d'examen et les produits de santé et aussi aux professionnels de santé qui ont pratiqué le tiers payant.

### LE REMBOURSEMENT DES SOINS

En 2016, le délai moyen de traitement des feuilles de soins télétransmises (FSE) n'est pas atteint contrairement aux années antérieures, car il s'élève à 7,8 jours pour 90% des dossiers contre un objectif à 7 jours. Le blocage du traitement des dossiers pendant près de 7 semaines au 4<sup>ème</sup> trimestre de 2016 du fait d'un droit de retrait exercé par la majorité des agents du service explique ce résultat.

Les FSE représentent 96,44% des flux en 2016 avec 6 822 162 FSE.

Les feuilles de soins papier (FSP) qui représentent un volume de **242 759**, soit 3,56% du total des flux sont payées dans les délais (20 jours pour 90% des feuilles de soins papier). Il est à noter la forte baisse (-21%) du volume de FSP en 2016 par rapport à 2015.

### LES ARRÊTS DE TRAVAIL

L'amélioration des délais de paiement des indemnités journalières aux assurés en arrêt de travail, pour accident du travail, maladie ou maternité s'est poursuivie en 2016.

### LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

**5 245** déclarations d'accidents du travail ont été reçues en 2016, soit +12,92% qu'en 2015. Le taux de décision sur la reconnaissance de l'accident du travail dans les délais réglementaires est de 68,85% (+3 points), ce qui n'est pas encore satisfaisant. Les délais de paiement continuent de baisser mais restent encore trop longs par rapport à l'objectif : 105 jours aux assurés (-40 jours) et 119 jours aux employeurs (-46 jours). Le délai moyen du 2<sup>nd</sup> semestre 2016 se situant autour de 80 jours pour les assurés.

## Interview



### Quelle a été l'action de la CGSS en 2016 en matière de gestion du risque maladie ?

La gestion du risque consiste dans la maîtrise de l'évolution des dépenses tout en améliorant l'état de santé de la population.

La CGSS conduit cette mission en étroite collaboration avec le Service du Contrôle Médical et l'Agence Régionale de Santé pour les programmes communs.

Cela se traduit par des actions telles que :

- Le développement de la prévention,
- L'information et l'accompagnement des assurés et des professionnels de santé,
- La limitation des dépenses inutiles par des contrôles portant sur les soins pris en charge,
- La maîtrise médicalisée qui s'appuie sur des référentiels médicaux et une dynamique de programmes nationaux mis en action grâce à l'ensemble du réseau Régional et Local de l'Assurance Maladie.

En 2016, l'ensemble des actions conduites ont permis de contenir le taux d'évolution des dépenses exécutées en ville en Guadeloupe à 1,9%, l'ONDAM étant de 1,75%.

Le fait majeur de l'année 2016 est la réorganisation du pilotage de la Gestion des Risques au sein de notre caisse, du fait de la désignation du Directeur Général Henri YACOU comme Directeur Coordonnateur de la Gestion des Risques représentant les différents régimes d'Assurance Maladie.

Une structure spécialisée a été constituée au plus près du Directeur avec des missions de supervision et de pilotage des actions de contrôle et de maîtrise.

### Jean-Marc SANSIQUET

Directeur de l'Assurance Maladie



## CHIFFRES CLÉS

**366 980**

(+0,82%) assurés protégés par le Régime Général

**3,89%**

(objectif 2,50%) d'assurés avec droits à justifier

**99,78 %**

(objectif 99,50%) de certification des bénéficiaires

**1,61%**

(objectif < 2,5%) d'assurés sans domiciliation bancaire

**21 jours**

(objectif 19 jours) de délai pour 90% des cartes vitale

**94 568**

bénéficiaires de la complémentaire santé CGSS

**9 452**

bénéficiaires d'autres organismes complémentaires

**78 309**

contre 80 544 en 2015  
bénéficiaires de la CMU de base

**3 454 (+ 7,5%)**

bénéficiaires de l'AME

## LES ARRÊTS MALADIE ET MATERNITÉ

La régression significative du délai de règlement de la 1<sup>ère</sup> Indemnité Journalière amorcée en 2012, se poursuit en 2016 :

### ■ Délai moyen de règlement 1ère IJ AS à l'assuré

2016	2015	2014	Objectif 2016
63 jours	86 jours	96 jours	49 jours

### ■ Délai moyen de règlement aux employeurs

2016	2015	2014	Objectif 2016
93 jours	123 jours	134 jours	59 jours

Les délais se rapprochent de l'objectif avec des écarts qui se réduisent.

Des actions de fond ont été engagées pour créer les conditions d'une atteinte des objectifs :

- Organisationnelles : appropriation des modèles de processus de gestion des IJ et mise en place d'ateliers d'optimisation des procédures de travail
- Accompagnement des employeurs qui tardent à produire les attestations de salaires
- Information des assurés qui ne respectent pas les délais de transmission des pièces et mise en œuvre des pénalités.

## ZOOM SUR ...

**4 750 696 €**

de frais de transport aérien remboursés aux agences de voyages pour les départs en cures ou en soins (-3,30% par rapport à 2015).

## LE RISQUE ASSURANCE MALADIE, LA MAÎTRISE DES COÛTS ET LE BON USAGE DES SOINS

### LA DÉMOGRAPHIE DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Elle laisse apparaître une légère diminution en 2016 (-1,6%) après une hausse de plus de 10% en 2015 et 15% en 2014.

CATEGORIE	Nombre 2016	Nombre 2015	Evolu-tion
Médecins généralistes	333	341	-2,3%
Médecins spécialistes	282	284	-0,7%
Pharmaciens	168	173	-2,9%
Infirmiers	1222	1 237	-1,2%
Masseurs-kinésithé- rapeutes	585	593	-1,3%
Orthophonistes	118	125	-5,6%
Orthoptistes	10	12	-16,7%
Laboratoires	33	54	-38,9%
Chirurgiens-dentistes	225	220	2,3%
Sages-femmes	52	57	-8,8%
Pédicures	63	66	-4,5%
<b>TOTAL I</b>	<b>3091</b>	<b>3 162</b>	<b>-2,2%</b>
Fournisseurs	249	240	3,8%
Ambulanciers	44	44	0,0%
Transporteurs non sanitaires	42	42	0,0%
Propharmaciens	0	0	-
Taxis	122	118	3,4%
<b>TOTAL II</b>	<b>457</b>	<b>444</b>	<b>2,9%</b>
<b>TOTAL I + II</b>	<b>3 548</b>	<b>3 606</b>	<b>-1,6%</b>

### LES RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La CGSS renforce régulièrement son partenariat avec les professionnels de santé. L'enjeu est d'améliorer la qualité des soins dans un contexte de finances contraint et aussi d'améliorer le service aux patients.

En 2016, des difficultés d'organisation des services de la CGSS n'ont pas permis de tenir l'ensemble des réunions de commissions paritaires avec les différentes professions conventionnées.

## LA GESTION DES RISQUES

En partenariat avec la Direction du Service Médical et l'Agence de Santé, les actions de la CGSS contribuent au suivi du respect du PLAN ONDAM et à la mise en œuvre du plan d'économie décidé par la Ministre de la Santé et la CNAMTS.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

■ Toute l'année, une équipe de professionnels de l'Assurance Maladie : DAM (Délégués de l'Assurance Maladie), CIS (Conseillers en Informatique et Services) et médecins conseils rencontrent les professionnels de santé :

■ **1 377** visites DAM, 160 entretiens confraternels par les médecins conseils et 410 professionnels visités par les conseillers informatiques. Au total, **1 948** visites ont été réalisées contre un objectif fixé à **3 158**.

■ Des campagnes ciblées cette année notamment sur l'IRM ostéo-articulaire, les IJ, la LPP pansements infirmiers et médecins, l'avenant 8 et 9 de la convention pharmacie.

■ La ROSP : rémunération sur objectif de santé publique correspond à la contribution apportée à l'effort de santé publique sur des objectifs ciblés : **1 939 280 €** versés aux 51 médecins ; **453 388 €** versés aux 169 pharmaciens.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAUX

■ Les campagnes de maîtrise médicalisée hospitalière et en EPHAD : ces actions de sensibilisation des établissements au bon usage des prescriptions se font en partenariat avec les médecins du Service Médical.

■ Les campagnes de mise sous accord préalable, chirurgie ambulatoire : aucune demande enregistrée par le service médical en 2016 pour les MSAP débutés en 2015. Mise en œuvre d'une nouvelle procédure pour les MSAP 2016-2017. Trois établissements ciblés.



## CHIFFRES CLÉS

**1 milliard 203  
millions d'€**

de dépenses de santé

**583 millions d'€**

pour les soins de ville

**581 millions d'€**

pour les soins en établissements  
hospitaliers, cliniques et  
médico-sociaux,

**-3,8%**

de dépenses pour les  
médicaments

**+6,8%**

de dépenses pour les  
laboratoires

**+2,8%**

de dépenses de soins infirmiers,  
une augmentation mieux  
contenue que les années  
précédentes (11%).

**-5,5%**

de dépenses au titre de la  
maternité.

**+2,5%**

Grâce aux différentes actions  
de GDR, ralentissement très net  
des dépenses de transports des  
malades.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES ASSURÉS SOCIAUX

Le Programme PRADO (PRogramme d'Accompagnement du retour à DOmicile) porte en Guadeloupe sur deux domaines: la maternité et l'orthopédie. Il consiste à la mise en relation du patient avec un ou plusieurs PSL, par le Conseiller de l'Assurance Maladie (CAM) en coordination avec le médecin traitant.

## LE CONTRÔLE CONTENTIEUX

Le contrôle des indus de facturation : 5 HAD structures en 2016 pour **364 796 €** ; un EPHAD pour **28 492 €** ; 7 SSIAD pour **64 892 €**.

■ Le contrôle des médecins utilisant de façon abusive la mention «non substituable» : 14 médecins ciblés. Les actions sont en cours.

■ Les programmes de contrôle ciblés en 2016 des atypies de facturation ont visé : 9 Infirmiers, 8 MK, 7 Pharmacies, 5 Taxis, 7 Transporteurs. Le blocage des services de l'Assurance Maladie fin 2016 n'a pas permis d'effectuer les contrôles de facturation. Ainsi, l'échéance pour le reporting au national fixé au 27 janvier 2017 n'a pu être respectée.

■ Des campagnes de sensibilisation et de rappel à la réglementation ont concerné les chirurgiens-dentistes pratiquant de manière systématique des dépassements non autorisés et les praticiens prescrivant des soins MK en EPHAD.

## zoom SUR ...

### PRADO : le Programme de retour à domicile

.....

Cela consiste à mettre le patient en relation avec un professionnel de santé à domicile pour faciliter le retour chez lui après un accompagnement ou une intervention chirurgicale dans le domaine de l'orthopédie. Ce travail est réalisé en relation avec le médecin traitant par les CAM (Conseillers en Assurance Maladie).

2 238 femmes ont adhéré à l'offre de service PRADO maternité en 2016,

53 personnes ont adhéré au PRADO Orthopédie.  
Les objectifs n'ont pas été atteints.

## 2.2

### Améliorer la Relation Client



Dans le domaine de la relation client, les ambitions de la Direction de la CGSS et de son Conseil d'Administration sont les suivantes :

- Accueil physique : assurer un service performant et sécurisé au plus près de la population,
- Téléphone : efficacité, disponibilité et qualité de la réponse téléphonique sont les objectifs assignés,
- Télé-services et dématérialisation de la relation entre le client et la CGSS : ce sont les nouvelles orientations de toutes les Caisses Nationales afin de rendre l'assuré plus autonome dans l'accès aux services. Le rôle de la CGSS est d'accompagner cette évolution qui soulagera les accueils physique et téléphonique et garantira une satisfaction immédiate à l'assuré,
- Les situations complexes et difficiles doivent bénéficier d'une démarche attentionnée,
- Le service rendu à l'assuré doit être global : accès aux droits mais aussi conseils en santé, conseils en action sociale sont les nouveaux développements du métier d'agent d'accueil.

de Saint-Martin, intégrant notamment, un périmètre d'activités étendu à l'ensemble des missions de la Caisse Générale (Maladie, Retraite, Recouvrement, Action Sociale).

Un point d'accueil était encore ouvert à Saint Barthélémy jusqu'à la fin de cette année 2016. Tous les sites d'accueil de la CGSS assurent une prise en charge des demandes relevant de l'Assurance Maladie. L'accueil retraite est réalisé sur rendez-vous en trois points principaux (Basse-Terre, Pointe-à-Pitre et Abymes).

Des permanences pour les exploitants agricoles sont organisées à Basse-Terre, Capesterre et Marie-Galante.

Enfin, les Assistantes Sociales de la CGSS prennent en charge les situations difficiles relevant du champ de l'action sociale dans l'ensemble des points d'accueil du territoire.

#### L'ACCUEIL PHYSIQUE

9 sites en Guadeloupe, la répartition géographique des points d'accueil de la Caisse Générale comprend :

- Pointe à Pitre, Basse-Terre, Abymes, Le Moule, Saint-François, Capesterre, Bouillante, Sainte-Rose et Marie-Galante).
- Une agence locale sur le territoire de la COM

Accueil	Année 2016	Année 2015	Evolution en %
Basse-Terre	26 978	36 835	-26,76%
Bergevin	38 355	50 906	-24,66%
Bouillante	4 799	6 342	-24,33%
Capesterre	12 199	15 656	-22,08%
Marie-Galante	6 646	6 385	4,09%
Pôle Social de Port-Louis	619	Ouverture fin 2016	NC
Saint-François	10 077	15 813	-36,27%
Boisripeaux	18 917	17 580	7,61%
Sainte-Rose	8 214	12 202	-32,68%
Moule	10 452	14 967	-30,17%
<b>Total</b>	<b>137256</b>	<b>170 301</b>	<b>-19,40%</b>

## Fréquentation des Bornes Multiservices : 9 BMS réparties sur le territoire (Guadeloupe et Saint-Martin)

	Année 2016	Année 2015	Evolution en %
Attestation Vitale	24 513	17 416	40,75%
CEAM	148	100	48,00%
Formulaire AT/MP	303	348	-12,93%
Formulaire de rattachement d'une autre personne	144	210	-31,43%
Formulaire de rattachement d'un parent	475	473	0,42%
Formulaire de renouvellement de rattachement	517	668	-22,60%
Formulaire Maladie-Maternité	335	353	-5,10%
Formulaire PVD	1 079	1 205	-10,46%
Mise à jour Carte Vitale	68 178	59 021	15,51%
Relevés PE	1 570	1 466	7,09%
Relevés PN	1 182	979	20,74%
TPI ACS	208	21	
<b>Total</b>	<b>101 063</b>	<b>82 260</b>	<b>22,86%</b>

## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, LES MAILS ET LES TÉLÉSERVICES

L'appel téléphonique est le troisième canal de communication plébiscité par les usagers locaux. Ces derniers disposent de plusieurs points d'accueils téléphoniques, selon la nature de leur demande :

La Plateforme de Service (PFS) Maladie (08 10 10 36 46) est en charge de la réponse téléphonique à destination des usagers pour toutes les questions portant sur le risque santé.

La prise en charge téléphonique des appels concernant les problématiques de retraite est assurée par un accueil téléphonique dédié (39 60)

Le fait marquant de l'année 2016 est l'ouverture de la LIGNE URGENCE PRECARITE dite LUP, il s'agit d'un numéro de téléphone spécial réservé aux médecins (élargi aux sages-femmes dans le cadre de la lutte contre la

périnatalité) encore trop élevée en Guadeloupe. Appeler ce numéro dédié pour un médecin permet d'obtenir une solution quasi immédiate à un problème d'accès aux droits pour un assuré en situation de difficulté.

Une campagne de communication auprès des professionnels a été engagée à cette occasion en 2016 mais devra être renforcée en 2017 car le recours à ce numéro d'urgence est encore trop timide.

## LES MAILS

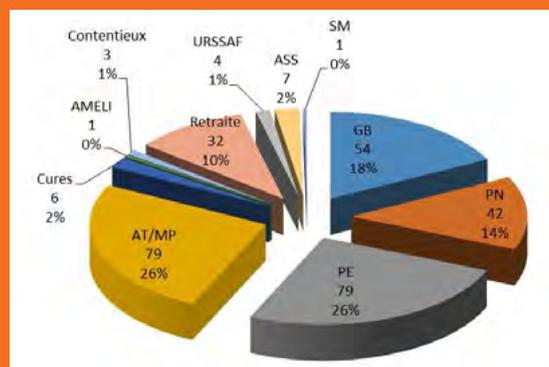
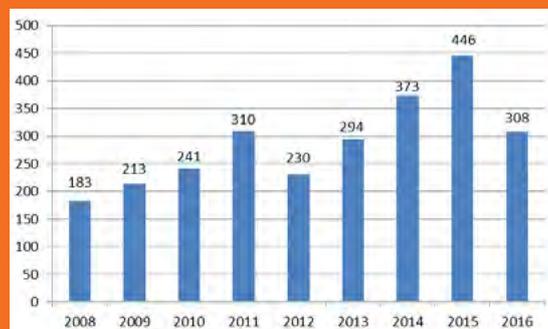
Les assurés utilisent de plus en plus le mail pour obtenir une réponse sur une question de droits, ou de dossier en attente.

**31 433** Mails reçus en 2016 et 38% de réponse en moins de 48H.

## ZOOM SUR ...

### les chiffres de la Conciliation

Le secteur Conciliation, rattaché à la Direction Relation Client a été renforcé en 2016.



**52%** des saisines du conciliateur concernent les paiements des arrêts de travail pour maladie ou accident du travail.

# Interviews



## Quels sont les enjeux actuels de l'amélioration de la relation client à la CGSS et qu'est-ce qui a avancé en 2016 ?

### Béatrice RESID, DGA :

L'enjeu et du coup presque le défi permanent pour la CGSS est de travailler sur l'avenir et de gérer le présent. L'avenir : un nouvel accueil pour la région de Pointe à Pitre/Abymes, une nouvelle carte des accueils physiques qui concilie modernisme, proximité, sécurité, configuration interservices, tout en développant les nouveaux vecteurs du contact (télé-services de préférence à l'accueil physique), c'est l'objet du Schéma Directeur de la relation client. Un premier point de satisfaction, l'ouverture du Pôle Social de Port-Louis, un modèle ? A suivre !

Le présent, c'est de continuer à répondre à l'attente des «usagers» de la CGSS dans l'immédiat : recevoir le public dans nos locaux actuels, réserver un accueil différencié pour certains publics plus fragiles, initier la démarche du rendez-vous, former le personnel au nouveau métier d'agent d'accueil, davantage dans le conseil complet (y compris la prévention et l'action sociale) que dans la gestion concrète des dossiers. Un nouveau domaine à conquérir !

### Frédéric FRET Directeur de la DARU et DMSA :

L'enjeu, c'est la réponse globale, cohérente et coordonnée au niveau de la CGSS pour une identité d'image et de service vis-à-vis de nos «clients», dont les attentes peuvent être multiples : exemple, un professionnel de santé a des besoins liés à l'exercice de sa profession mais aussi en tant qu'employeur, assuré social, et futur retraité.

L'enjeu, c'est aussi le «parcours client» organisé entre services spécialisés mais transparent pour lui. Toutes les branches métiers de la CGSS sont impliquées dans ce défi du service global à notre public CGSS.

### Jean-Marc SANSIQUET, Directeur de l'Assurance Maladie :

L'enjeu, c'est le multicanal. L'accueil physique ne doit pas être le premier recours du client CGSS : réserver l'ac-

cueil dans les sites des communes doit être consacré aux cas complexes, aux personnes qu'il faut aider pour monter un dossier particulier, pour résoudre un dossier arrêté de travail complexe.

Le téléphone, le mail, le site AMELI, c'est la réponse rapide, disponible à tout moment.

2016 a été positif à ce titre : une fréquentation des points d'accueil en diminution de près de 20% et en parallèle une augmentation de 22% de l'utilisation des bornes multiservices et 97000 comptes améli ouverts. Un mouvement à accentuer en 2017.

### Betty BESRY, Directrice de la Retraite :

Pour la branche retraite qui partage les accueils physiques avec la branche maladie, l'enjeu est de développer l'utilisation des bornes multiservices et l'usage d'internet. Deux étapes à franchir : organiser à cet effet les espaces dans les points d'accueil, et accompagner le public des retraités ou futurs retraités dans cette évolution du «tout numérique». C'est un public par définition plus âgé et présumé moins habile dans l'usage des outils modernes mais patient et volontaire.

Des premiers résultats encourageants en 2016 !

### Nicole GEROMEGNACE, Responsable du Pôle DARU :

L'enjeu, c'est de réussir les indicateurs de service conclus entre la CGSS et les Caisses Nationales : taux de décroché téléphonique, délais de 48H pour la réponse aux mails, taux d'adhésion à AMELI mais c'est aussi de conduire des actions en faveur des personnes qui ne se déplacent pas, ne téléphonent pas, n'ont pas d'internet et n'écrivent pas. Ceux qui sont «en non recours aux soins».

C'est une démarche pro-active que nous devons conduire pour aller au-devant de ces assurés en dehors du système de soins. C'est le projet PLANIR (Programme Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures) piloté par la Direction client qui a pour ambition de mettre en œuvre des plans d'actions ciblées sur ces catégories d'assurés.

Enjeu moins visible mais en phase avec la responsabilité sociale de la CGSS !



## CHIFFRES CLÉS

**137 256**

personnes reçues dans les  
accueils physiques,  
soit - 19,40% qu'en 2015

**22 ,86%**

d'augmentation de l'utilisation  
des bornes multi services

**24 513**

attestations de carte vitale  
délivrées sur les BMS

**76 503**

appels téléphoniques

**31 433**

mails reçus

**97 266**

comptes ameli ouverts

## LES FAITS MARQUANTS

■ L'ouverture du nouveau Pôle Social à Port-Louis. Dans le cadre d'une convention avec la Ville de Port-Louis, la CGSS a rénové l'ancien dispensaire pour réaliser le premier pôle social qui réunit l'accueil physique du CCAS, de la CAF et de la CGSS. Un cadre chaleureux et fonctionnel pour une prise en charge sociale globale et cohérente. Une véritable innovation pour une réponse sociale dans une zone rurale relativement isolée des grands services administratifs.

■ Promotion active du site ameli et de l'accompagnement à l'utilisation des Bornes Multi-Services dans les points d'accueil, actions coordonnées par le Pôle Information et Offres de Service.

■ Centralisation et coordination au sein du Pôle Information et Offres de Service des actions de promotion des Télé-services, des campagnes sur mesure et clé en main proposées par OSMOSE (outil de gestion des contacts sortants), des enquêtes de satisfaction (nationales et locales).

■ Réflexion autour de la réorganisation du réseau de l'accueil physique (Etude d'évolution de l'accueil de Sainte-Rose, expérimentation d'une nouvelle organisation de l'accueil de Bouillante, ...).

■ Poursuite de la réorganisation de la PFS Assurance Maladie.

## Perspectives 2017

■ Améliorer le taux d'adhésion à Ameli et à l'utilisation de la télé-services,

■ Finaliser la réorganisation de la PFS et optimiser la gestion des mails EPTICA sur la ligne d'accueil,

■ Assurer l'évolution du maillage territorial sur les accueils assurance maladie,

■ Améliorer le taux des signalements LUP par un rappel aux professionnels de santé concernés,

■ Mettre en œuvre l'outil suivi des files d'attente dans 4 accueils (Basse-Terre, Capesterre, Pointe-à-Pitre et Abymes),

■ Renforcer le dispositif de formation au bénéfice de la ligne d'accueil.

# 2.3

# Missions

## Agir en faveur des personnes les plus fragiles



### LE SERVICE SOCIAL

Le Service Social spécialisé en santé de la Caisse Générale de Sécurité Sociale répond aux missions définies dans les politiques des Caisses Nationales Maladie, Retraite et Régime Agricole.

Cette année, son organisation interne a évolué, deux pôles ont été constitués, un pour la Basse Terre, le second pour la Grande Terre pour une meilleure polyvalence et un travail de terrain en équipe.

Trois domaines d'intervention privilégiés :

- l'accès aux soins et aux droits des personnes en situation de précarité
- la prévention de la désinsertion professionnelle des personnes malades ou handicapées
- la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

OBJET	NOMBRE
<b>ACCUEIL DU PUBLIC</b>	Près de <b>400 personnes</b> reçues à QHV et Boisripeaux (Abymes)
<b>ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL</b>	<p>→ Nombre d'accompagnements sociaux* : <b>2 139</b></p> <p>→ Nombre de dossiers en information conseil* : <b>151</b></p> <p><i>NB : Accompagnements sociaux : suivi social contractualisé avec l'assuré ou son ayant-droit à partir de 3 entretiens consécutifs dans la période - durée du suivi moyen : de 3 mois à 24 mois</i></p> <p><i>Information conseil : un rendez-vous avec l'assistante de service social - l'assuré sait effectuer les démarches et s'oriente vers les services compétents en fonction de la problématique repérée.</i></p>
<b>ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF</b>	<p>→ <b>8 PROJETS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pathologies lourdes : 1 Parcours Prévention Santé sur le LUPUS (PPS) et 1 information collective association KARU ENDOMETRIOSE</li> <li>✓ Assurés en arrêt maladie (IJ+90jours) : 6 informations collectives</li> <li>✓ Accompagnement au passage en Invalidité : 4 informations collectives</li> <li>✓ Aide à la Complémentaire Santé : 4 réunions d'information</li> <li>✓ PPS JEUNES : Ecole Régionale de la Deuxième Chance (ER2C JARRY) : 8 ateliers</li> <li>✓ Action personnes âgées : «Etre en bonne santé, un état d'esprit» - co-animation Service Social/Service Action Sociale Vieillesse - une action à SAINTE-ROSE</li> <li>✓ Participation à une manifestation intitulée « Matinée BIEN-ETRE » : 1 information collective animée par l'ensemble des travailleurs sociaux de Capesterre-Belle-Eau.</li> </ul>
<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ISSU DES PARTENARIATS</b>	<p>→ <b>BILAN BENEFICIAIRES SUIVIS EN GUADELOUPE</b></p> <p>409 signalements-Liaisons Médico-Administratives relayées par le Service des Transferts Sanitaires (non comptabilisées les demandes d'aides financières transmises par les établissements de santé tels que le CHU, le CHBT...)</p> <p>→ <b>BILAN CASODOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 52 demandes d'aides pour 46 assurés signalés par le Service Social CGSSG au CASODOM</li> <li>✓ Aides attribuées : Transport : 3199,46€ / Hébergement en familles d'accueil : 5860€ / Hébergements parents/amis : 556,40€ / Accompagnements sociaux : 2 pour la Guadeloupe.</li> </ul> <p>→ <b>BILAN DISPOSITIF CHSM-CHU</b> : 16 signalements</p>

## L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

La politique d'action sanitaire et sociale de la CGSS consiste à accompagner par des services attentionnés les assurés fragilisés par des problèmes de santé, de handicap et de vieillissement et contribuer ainsi à la lutte contre l'exclusion sociale. Cet accompagnement peut prendre la forme de subventions de dépenses de fonctionnement de projets et/ou demandes présentées par des associations loi 1901.

**LES MEMBRES DU COMITE D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE de la CGSS (CASS)** votent les décisions d'attribution de subventions ou d'aides financières aux bénéficiaires pour des actions collectives ou des actions individuelles, ceci dans le respect des directives fixées par la CNAMTS et des dispositions du Règlement Intérieur de l'ASS et dans la limite des fonds disponibles mobilisables sur le Fonds Nationale d'Action Sanitaire et Sociale (FNASS).

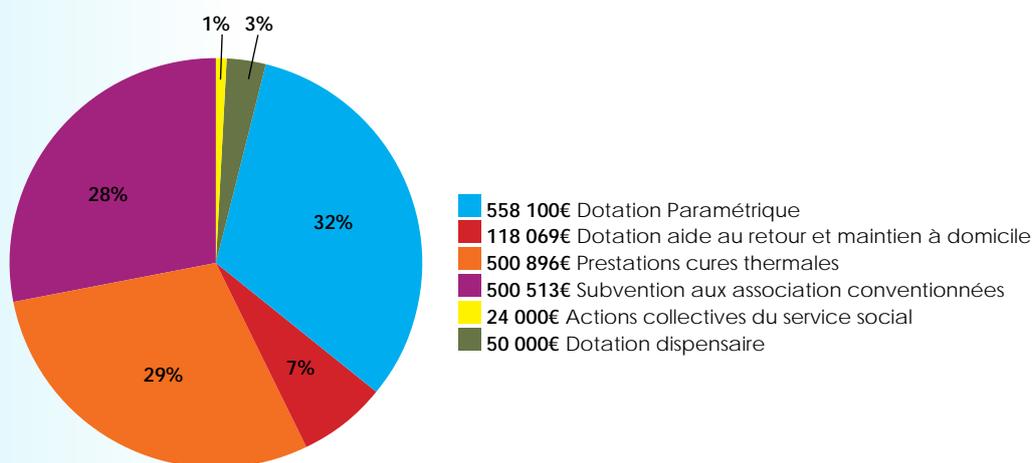
**AU TITRE DE L'ANNEE 2016, le montant des subventions accordées aux associations, s'est élevé à 108 000 € (soit -13 % par rapport à 2015).**

Date CASS	Liste des décisions du CASS	MONTANTS ACCORDES
21/03/2016	CASODOM (SUBVENTION)	24 000,00 €
23/05/2016	AGSPH	2 500,00 €
25/04/2016	MDP (Fonds De Compensation du Handicap-FDCH)	20 000,00 €
23/05/2016	ON PAL POUN VANSE	8 000,00 €
25/07/2016	LA LIGUE CONTRE LE CANCER et Subvention sortie d'hospitalisation	28 000,00 €
25/07/2016	ASS LA BANQUE ALIMENTAIRE	15 000,00 €
24/10/2016	ASS CDIPH	7 350,00 €
05/12/2016	CONSEIL DEPARTEMENTAL	3 150,00 €
<b>TOTAL</b>		<b>108 000,00 €</b>

**DOTATIONS ATTRIBUEES EN 2016, AU TITRE DU FNASS, FNPEIS, FNASS**

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS
AGSAF	405 113,00 €
Retour et maintien à domicile Aide aux malades (dont VIH)	34 869,00 €
Retour et maintien à domicile Aide aux malades et sortie d'hospitalisation	10 000,00 €
Dispositif PRADO-Orthopédie	2 000,00 €
Association des Diabétiques de Guadeloupe	15 000,00 €
AGSPH	80 400,00 €
Dotation dispensaire	50 000,00 €
Cure thermique	500 896,00 €
Dotation paramétrique (subventions aux associations- prestations supplémentaires - Aides financières)	<b>558 100,00 €</b>
Retour et maintien à domicile-Aide aux handicapés	35 000,00 €
Retour et maintien à domicile-Aide aux malades en phase terminale	36 200,00 €
Accompagnement des actions collectives PLAN PAPA	24 000,00 €
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 751 578,00 €</b>

FNASS en 2016



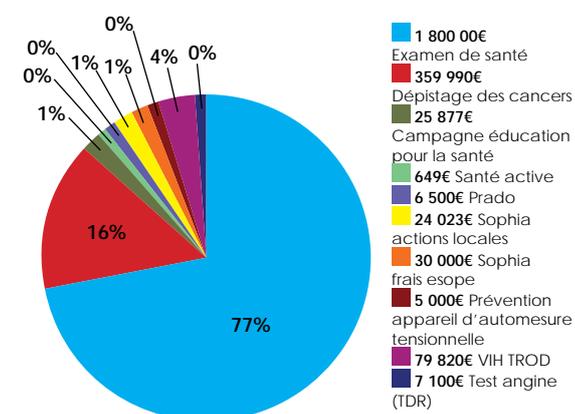
## ■ Prestations Supplémentaires et Aides Financières Individuelles en 2016

CATEGORIES		NOMBRE DOSSIERS PAYES	MONTANT	EVOLUTION 2016/2015
Prestations Supplémentaires		200	106 615,44 €	-13,79%
Aides Financières Exceptionnelles (Secours)		481	372 159,56 €	-7,50%
Aides Financières Individuelles A la Réinsertion		14	35 000,00 €	-30,00%
<b>TOTAL DES DOSSIERS PAYES</b>		<b>695</b>	<b>513 775,00 €</b>	<b>-9,97%</b>
Rejets CAU*	P.S	2		
	A.F.E	0		
	Aide à la Réinsertion	0		
Dossiers classés sans suite		0		
Retour dossiers autres caisses		7		
<b>TOTAL DOSSIERS RECUS</b>		<b>704</b>		<b>-10,43%</b>

Source : COPERNIC (cellule budget)

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS
Centre d'examen de santé - Agrexam (RG)	1 800 000,00 €
Agwadec ( RG) - Dépistage cancer	350 870,00 €
Dépistage cancer colo-rectal-rémunération des professionnels de santé	9 120,00 €
Dotation Prado Actions Locales	3 000,00 €
Dotation Prado Insuffisants cardiaques rémunération des infirmiers	2 000,00 €
Dotation Prado Maternité rémunération sages-femmes	500,00 €
Dotation Prado rémunération des masseurs kinésithérapeutes libéraux	1 000,00 €
Budget EPLS (Dotation bucco-dentaire Action d'accompagnement EBD)	5 421,00 €
Budget EPLS (Annonce et insertion dotation VAG)	10 000,00 €
Budget EPLS (Actions locales : suivi et accompagnement de la femme enceinte et du jeune enfant)	8 556,00 €
Budget EPLS (Campagne d'hygiène bucco-dentaire)	1 900,00 €
Dotation accompagnement lancement coaching en santé active	649,00 €
Promotion dispositif SOPHIA (Prévention diabète)	24 023,00 €
Dotation SOPHIA Frais ESOPÉ	30 000,00 €
Autres actions individuelles de prévention Appareil d'auto mesure tensionnelle	5 000,00 €
Subvention VIH TROD	79 820,00 €
Test Angine	7 100,00 €
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2 338 959,00 €</b>

### FNPEIS en 2016



## Commentaire

■ L'essentiel des financements 2016 au titre du FNPEIS relève de la dotation accordée au centre d'**examens de santé AGREXAM** (1 800 000 €) et au dépistage organisé des cancers gérés par la structure de gestion AGWADEC (359 990 €).

■ **Les services en santé** et frais annexes (PRADO, Santé active et SOPHIA) mobilisent plus de 61 000 €.

■ L'enveloppe consacrée au dépistage communautaire par **TROD** (Tests Rapide d'Orientation Diagnostique) est à hauteur de 79 820 €. Les structures chargées de cette offre, associations « AID Saint-Martin », « Sida liaisons dangereuses », sont financées en fonction du nombre de tests réalisés (objectif fixé par convention).

■ L'achat de **TDR** (tests de diagnostic rapide de l'angine) mis à disposition des médecins libéraux (généralistes, pédiatres et ORL), de certains établissements de santé pour leurs services d'urgence, de pédiatrie, et d'ORL, et des centres de santé depuis fin 2015, fait l'objet d'un financement inter-régimes à hauteur de 7 100 €.

## ■ FNPEISA - Régime Agricole a vocation de financer les actions de prévention

LIBELLE PRESTATIONS	DOTATIONS
Centre d'examen de santé - AGREXAM (RA)	80 000,00 €
AGWADEC (RA) - Dépistage cancer	50 110,00 €
Convention bucco-dentaire	4 000,00 €
Vaccination ROR	1 000,00 €
Vaccination Anti grippale	10 800,00 €
Actions d'initiative locale pour plan dentaire institutionnel	1 900,00 €
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>147 810,00 €</b>



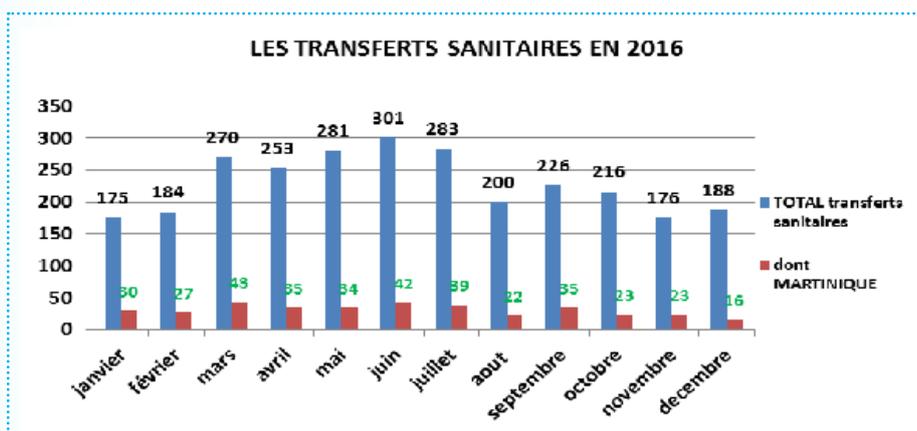
## LE SERVICE DES TRANSFERTS SANITAIRES

Le service des transferts sanitaires est actuellement composé de 5 agents CDI (dont un affecté au pôle social de Port-Louis) et de 2 agents en contrat emploi d'avenir.

Le service a en charge la gestion des transferts assurés sociaux et /ou leurs ayants droit vers les établissements de soins, les M.E.C.S. (Maisons d'Enfants à Caractère Sanitaire) des jeunes curistes de 6 ans à 16 ans et organise également les retours en famille des mineurs handicapés placés en métropole.

Nombre de transferts	ANNEE 2013	ANNEE 2014	ANNEE 2015	ANNEE 2016
	2 364	2 222	2 886	2 753

Sur les 2 753 transferts effectués au cours de l'année 2016, 369 avaient le plateau technique de la Martinique pour destination.



Le service des transferts sanitaires, dans le cadre de l'accompagnement attentionné des assurés, peut être un point de détection de situation de fragilité. En effet, des signalements de problématiques d'hébergement social sont faites au service social. C'est dans ce cadre que le Fonds National de l'Action Sanitaire et Sociale (FNASS) est mobilisé pour la prise en charge financière de certaines prestations extra légales.

En 2016, les prestations extralégales versées dans le cadre d'un transfert sanitaire se sont élevées à **216 000 €** dont **200 000 €** d'aide à l'hébergement.

## LA PRÉVENTION EN SANTÉ

La CGSS, à travers son service Education pour la Santé développe une politique de prévention, d'éducation et de promotion de la santé en mettant en place des plans et programmes d'actions pour éviter la survenue et/ou l'aggravation de maladies, d'accidents, d'incapacités légères ou chroniques.

### L'ACTIVITE 2016 : DONNEES CHIFFREES

#### PROGRAMMES DE PREVENTION VOLET NATIONAL

ACTIONS MISES EN OEUVRE	RESULTATS 2016
<b>PREVENTION BUCCO-DENTAIRE DES CP en ZEP :</b> Sensibilisation des enfants en zone d'éducation prioritaire : → actions mises en œuvre par le service de mai à septembre 2016 → Suivi de l'action de dépistage au cabinet au cours du mois d'avril 2016 (réalisation de l'EBD) → Accompagnement des parents de chacun des élèves sensibilisés de mai à septembre 2016.	5 classes en ZEP  100 % des élèves sensibilisés ont réalisé l'Examen bucco- dentaire
<b>VAG (vaccination anti- grippale) 2016-2017 :</b> Actions de communication radio avec passage de spots et interventions sur les ondes.	39 Spots (français + créole)



#### PROGRAMMES DE PREVENTION VOLET LOCAL

ACTIONS MISES EN OEUVRE	RESULTATS 2016																				
<b>SURPOIDS ET OBESITE CHEZ L'ENFANT ET L'ADOLESCENT</b> Conformément au cahier des charges national, le programme « Jénès an santé » de l'association <b>CLUB ROTARACT</b> a été retenu et une convention de dotation a été conclue en 2015.  Cette action a été mise en œuvre au sein du Lycée Charles COEFFIN de Baie-Mahault. Sur la base du volontariat et en accord avec les parents, <b>5 jeunes ont été sélectionnés lors du casting pour participer au programme</b> . Le premier semestre 2016 a été consacré au bilan de l'action et à l'évaluation demandée par la CNAMTS.	Les jeunes sélectionnés affichaient une perte de poids entre 4.4 kg et 10.5 kg.  En juin 2016, le service EPLS a participé à la soirée bilan notamment en vue de : -la présentation des résultats -la présentation des jeunes « transformés » -la remise de diplômes aux jeunes ...																				
<b>ACCOMPAGNEMENT DE LA FEMME ENCEINTE</b> Mise en place d'ateliers collectifs de sensibilisation afin de réduire les inégalités de santé en leur garantissant un meilleur accès aux soins et agir sur le taux de mortalité infantile.  Les ateliers se sont déroulés dans les communes de la communauté d'agglomération du Nord-Grande-Terre de septembre à décembre 2016 : 32% des femmes invitées ont assisté aux ateliers qui se sont tenues (cf. Tableau).	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">COMMUNES</th> <th colspan="2">FEMMES</th> </tr> <tr> <th>invitées</th> <th>présentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PORT-LOUIS et ANSE-BERTRAND</td> <td>20</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>PETIT-CANAL</td> <td>18</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>MORNE-A-L'EAU</td> <td>31</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>MOULE</td> <td>28</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>97</b></td> <td><b>31</b></td> </tr> </tbody> </table>	COMMUNES	FEMMES		invitées	présentes	PORT-LOUIS et ANSE-BERTRAND	20	5	PETIT-CANAL	18	8	MORNE-A-L'EAU	31	11	MOULE	28	7	<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>31</b>
COMMUNES	FEMMES																				
	invitées	présentes																			
PORT-LOUIS et ANSE-BERTRAND	20	5																			
PETIT-CANAL	18	8																			
MORNE-A-L'EAU	31	11																			
MOULE	28	7																			
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>31</b>																			

## LE PROGRAMME SOPHIA

L'Assurance Maladie propose un service d'accompagnement des malades chroniques pour les aider à mieux gérer leur maladie afin d'éviter les complications particulièrement lourdes et coûteuses.

Le service fonctionne en Guadeloupe pour le diabète. Sur les **25 939** assurés éligibles en Guadeloupe, **8 706** ont adhéré à SOPHIA, soit 33, 56%.

L'action du service Education pour la Santé, en partenariat avec le Service Médical porte sur les assurés «en écart de soins» c'est-à-dire les personnes qui ne font pas correctement le suivi de leur glycémie, par exemple, pour les inciter à s'inscrire à SOPHIA.

En 2016, grâce à cette action personnalisée, 243 personnes se sont inscrites, soit 71% de l'objectif fixé.

## ZOOM SUR ...

### Santé Active

1 688 personnes en Guadeloupe se sont inscrites sur l'offre Santé Active internet ouvert en 2016 aux assurés du régime général.

Santé Active est un tout nouveau service de «coaching» en ligne sur 3 thèmes :

- La nutrition
- La santé du dos
- La santé du cœur

56% ont choisi le thème de la nutrition.

La CGSS a déployé une campagne d'information pour inciter les Guadeloupéens à adhérer à ce service pour une meilleure santé grâce à des conseils personnalisés.

Plus de 30 000 assurés ont reçu ces messages en Guadeloupe.

## Interview



### Qu'entend-on par «Personne fragile» ?

Le public qui retient toute notre attention, ce sont les personnes précaires, aux ressources modestes qui peuvent se heurter à des obstacles pour l'accès aux soins ou qui vivent des difficultés financières du fait de la maladie. Il peut s'agir de personnes fragilisées par un événement de la vie : veuvage, invalidité, accident du travail ou par une situation de santé aiguë, maladie chronique, handicap, longue maladie, transfert sanitaire.

Nos services agissent soit à la suite d'un signalement à l'accueil ou par le réseau des Assistants de Service Social. Mais aussi nous pouvons les repérer à partir des informations contenues dans nos fichiers de prestations maladie et retraite, ceci grâce à des requêtes statistiques. Ce que nous appelons «l'Observatoire des Situations de Fragilité».

Nous nous appuyons sur toute une équipe de professionnels : Assistantes de Service Social, elles sont 13 réparties sur tout le territoire, un service chargé tout spécialement des transferts sanitaires, un service d'Action Sanitaire et Sociale qui accorde aides et subventions.

De quels moyens financiers disposez-vous pour agir ?

Nos aides prennent la forme soit de financement d'actions collectives, soit d'aides individuelles. Ces actions sont financées sur des fonds dédiés : Fonds d'Action Sociale et Fonds de Prévention, FNASS et FNPEIS.

En 2016, nous avons disposé d'un budget de 1 751 578 € pour les actions dans le domaine de la maladie dont 558 000 € pour des aides financières individuelles, en diminution de près de 10% par rapport à l'année précédente.

**Gina RABINAUD**

Responsable du Pôle Social

## 2.4

### Préparer et Payer la Retraite



#### LE PAIEMENT DES RETRAITES

Au 31 décembre 2016, la CGSS a payé un avantage vieillesse à **57 975** retraités du régime général, ce qui représente une augmentation de +1,25% par rapport au 31 décembre 2015 (**57 260**).

Sur ces 57 975 prestataires, 94,85% résident en Guadeloupe (dont 834 à Saint-Martin et 352 à Saint-Barthélemy), 2,77% dans l'hexagone, 2,13% à l'étranger et 0,25% dans les autres départements d'outre-mer.

L'ensemble des dépenses relatives aux prestations d'assurance vieillesse et veuvage s'élève à **447,29 Millions d'€ (M€)** en 2016 et augmente globalement de +1,60% par rapport à 2015 (**440,16 M€**).

Au 31 décembre 2016, la DRDS enregistre **2 729** nouveaux retraités et 1 937 décès contre 3 174 nouveaux retraités et 1 652 décès en 2015, soit des évolutions de -14% et de +17,25% respectivement.

Les bénéficiaires du minimum vieillesse (MV) représentent 24,90% des retraités au 31 décembre 2016 (**14 434**) contre 26,70% au 31 décembre 2015 (**15 289**), soit une diminution de - 5,59%.

Les nouveaux bénéficiaires du minimum vieillesse (221) représentent 8,10% des nouveaux retraités en 2016 contre 9,64% en 2015 (306).

#### LA LIQUIDATION DES RETRAITES, LES RECONSTITUTIONS DE CARRIÈRES ET LA PRÉPARATION À LA RETRAITE

Le nombre d'attributions de droits propres et droits dérivés (3 112) diminue de -14% au 31 décembre 2016 par rapport à celui de l'année 2015 (3 618).

Activité	Années		Evolutions	
	2015(2)	2016(1)	(1)/(2)	(1)/(3)
Annulation de versement	174	58	-67%	-28%
Reconstitution de carrières	2147	2532	+18%	+21%
Rétablissement	9	3	-67%	-73%
Révisions	3534	2931	-17%	-23%
Droits propres	4132	3570	-14%	+35%
Liquidation «ROLEX»	82	60	-27%	-27%
Droits dérivés	659	624	-5%	+40%
Nombre de ASPA / ASI	918	679	-26%	+1%
Assurance veuvage	19	15	-21%	+88%



## CHIFFRES CLÉS

**57 975**

RETRAITES du régime général  
(+ 1,25%)

**2 729**

Nouveaux retraités

**1 937**

Décès (+ 17%)

**447 Millions**  
d'euros

versés en 2016

**10 085**

personnes reçues dans les  
points d'accueil (-24%)

**63%**

des personnes sont reçues sur  
rendez-vous, soit 27 % de plus  
qu'en 2015

**-34%**

de recours précontentieux

**84%**

d'appels aboutis à l'accueil  
téléphonique du 3960

**13 014**

entreprises ont déclaré des  
lignes salaires (+2%).

## LA RELATION CLIENT DOMAINE RETRAITE

### L'ACCUEIL PHYSIQUE DES ASSURÉS

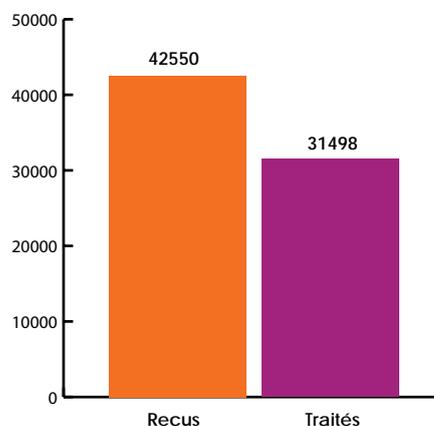
Le nombre de personnes reçues à l'accueil diminue de -24,34% entre le 31 décembre 2016 (**10 085**) et le 31 décembre 2015 (**13 330**).

Le pourcentage de personnes reçues sur rendez-vous passe de 35,96% en 2015 à 63,36% en 2016, soit + 27,4 points.

### L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (3960)

Le pourcentage des appels aboutis est de 84,80% au 31 décembre 2016. Il est en augmentation de +4,36% par rapport à celui de 2015 (80,44%).

Le nombre d'appels reçus en 2016 a augmenté de + 94,49% par rapport à celui de 2015, le nombre d'appels traités a augmenté de + 78,98% par rapport à celui de 2015.



## LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS DE SALAIRE

Le traitement des anomalies baisse de - 15,71% entre 2016 (**5 521**) et 2015 (**6 550**).

En 2016, sur les 7 517 dossiers à identifier et certifier, (5 599 reçus et 1 918 en stock au 31/12/2015), 5 521 ont été traités, et il y a eu 1 018 dossiers en double, ce qui donne un solde de 978 dossiers au 31/12/2016.

Concernant les DADS, au 31 décembre 2016, 157 649 lignes salaires ont été acceptées contre 156 001 au 31 décembre 2015. Ce qui représente une hausse de plus de 1%. Le nombre d'établissements augmente de plus de 2% en 2016 (13 014) par rapport à 2015 (12 747). Certaines entreprises choisissent de déposer leur déclaration dans les CARSAT ou CGSS qui se situent là où ils ont plusieurs établissements. Le phénomène du nomadisme explique également cette évolution.

Le faible pourcentage d'entreprises déposant une DADS papier a diminué au bénéfice de la transmission par Internet, une des conséquences de l'évolution du nombre de déclarations.

Au 31 décembre 2016, 588 déclarations de carrières ont été traitées, contre 1 082 en 2015, ce qui représente une baisse de - 45,66%.

## LES FAITS MARQUANTS

L'année 2016 a été marquée par :

- la mise en œuvre de plans d'actions tout au long de l'année dans le cadre du plan de production 2016 pour atteindre les objectifs de réduction des délais d'instruction des dossiers retraite
- la réflexion sur la politique de proximité Retraite en collaboration avec la Direction du Patrimoine et en accord avec les orientations CNAV
- le projet de reprise des dossiers de retraités de Saint Barthélemy par la MSA Haute-Vienne
- le renforcement du partenariat avec le RSI
- le lancement des travaux relatifs à la mise en œuvre du projet de dématérialisation des flux entrant avec le système Capture (DRDS) et OPEX (URSSAF-DRDS)
- le lancement des travaux relatifs au déploiement de la LURA avec l'organisation d'un séminaire des 13 et 14 décembre en Guadeloupe réunissant les Directions Retraite de Martinique, Guyane, Guadeloupe et le RSI Antilles-Guyane.

L'année 2016 a également été marquée par :

- le recrutement et la formation de 2 enquêteurs pour assurer le nouveau domaine de gestion «La Pénibilité».
- l'évolution du système d'information de la téléphonie en mai :
  - Augmentation des droits des administrateurs en local
  - Disparition de la notion d'appels dissuadés automatiquement avec comme impact la nécessité d'augmenter l'effectif en charge de la réponse téléphonique.

## ZOOM SUR ...

### le contentieux et les réclamations

.....  
Au 31 décembre 2016, le service RGC a traité 367 recours pré contentieux, ce qui représente une baisse de - 34,35% par rapport à 2015 (559).

La Commission de Recours Amiable a examiné 46 contestations (- 39% par rapport à 2015 (75)).

Par ailleurs, 23 jugements ont été rendus en 2016 dont 21 favorables à la CGSS, ce qui représente un taux de capacité à remporter des contentieux de 91,30% (contre 96% en 2015 avec 51 jugements dont 49 favorables).

En 2016, la gestion des dossiers par le conciliateur a été modifiée pour une gestion plus personnalisée et plus rapide des réclamations des assurés avec un point d'entrée unique.

## Interview



### Quels ont été les défis que la Branche Retraite de la CGSS a dû relever en 2016 ?

La Caisse Générale de Sécurité Sociale est investie d'une grande responsabilité puisqu'elle s'est vu confier par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse le soin de gérer le compte individuel retraite de tous les salariés du Régime Général qui travaillent en Guadeloupe. Ce compte est alimenté chaque année à partir des déclarations sociales des employeurs. Cette année 2016, la procédure est simplifiée pour les entreprises grâce à la DNS (Déclaration Nationale Simplifiée).

Ce sont ces informations qui servent ensuite au calcul de la retraite.

L'enjeu est de permettre aux assurés de prendre leur retraite dans les meilleures conditions possible. D'abord, l'information est essentielle. Cette année, 38 sessions d'information ont été organisées dans les entreprises pour préparer les futurs retraités à constituer leurs dossiers. Nous avons aussi réalisé 165 EIR, Entretien Individuel Retraite, deux fois plus qu'en 2015. Les Conseillers Retraite sont spécialement formés pour cet accueil qui consiste à prendre le temps avec le futur retraité pour faire le point sur sa carrière et étudier tous ses droits et même ajouter des conseils pour le bien vivre à la retraite.

Le second enjeu majeur, c'est d'éviter la rupture des ressources au moment du passage à la retraite. Le législateur a prévu désormais la GARANTIE de VERSEMENT pour tout dossier complet déposé 4 mois avant le point de départ à la retraite.

Gagner sur les délais de liquidation de pension, cela n'a pas été facile cette année. Il nous faudra encore faire des progrès et obtenir que le futur retraité dépose son dossier bien en avance. Une campagne de communication va rappeler cette précaution essentielle.

### Betty BESRY,

Directrice de la Retraite, des Données Sociales et de l'Action Sociale Retraite

# 2.5

# Missions

## Gérer la Protection Sociale des Exploitants Agricoles



La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe gère le régime de sécurité sociale pour les exploitants agricoles. En effet, en outremer, les salariés agricoles sont rattachés au régime général à la différence de la métropole où ils appartiennent au régime agricole géré par les MSA, Caisses, de Mutualité Sociale Agricole.

A la CGSS, la DMSA gère l'ensemble des missions de la protection sociale agricole : l'affiliation, l'encaissement des cotisations et le versement des prestations maladie et retraite autour du système informatique AGORA géré par les Caisses de Mutualité Sociale Agricole.

**Effectifs : 68 cadres et agents**

### LES ACTIVITÉS DE LA BRANCHE

#### AFFILIER LES EXPLOITANTS AGRICOLES ET ENCAISSER LES COTISATIONS

- En 2016, il a fallu réaliser le travail préparatoire à la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi d'avenir qui met en place de nouveaux critères d'assujettissement ;
- Réalisation d'un appel provisionnel de cotisations en milieu d'année et d'un appel définitif en fin d'année ;
- Mise en place d'une nouvelle cotisation invalidité au 1<sup>er</sup> janvier 2016 ;
- Poursuite de la sensibilisation des exploitants agricoles sur l'intérêt de la mensualisation.

#### SERVIR LES PRESTATIONS RETRAITES, MALADIE ET ACCIDENTS DE TRAVAIL

##### Maladie:

- Evolution du dispositif de tarification des pres-

tations en nature

##### Retraite :

- Travaux préparatoires sur les incidences de la mise en place de la LURA

### ACCUEILLIR ET OFFRIR DES SERVICES AUX EXPLOITANTS AGRICOLES

- Organisation de visites de la MSA sur le terrain à la rencontre des acteurs locaux (Lamentin, Marie-Galante, ...),
- Mise en place des permanences du Régime Agricole au sein du nouveau Pôle Social de Port-Louis.

### AIDER LES EXPLOITANTS EN DIFFICULTÉ

- Poursuite des actions de l'Assistante Sociale dans les domaines suivants : l'accès aux soins, l'accès aux droits, la prévention des difficultés professionnelles, la prévention de la perte d'autonomie, l'aide aux aidants,
- Mise en œuvre d'une action collective à destination des exploitantes agricoles dans le cadre d'octobre Rose.

### CONTRÔLE INTERNE

Poursuite dans la mise en œuvre et le suivi des actions.



## CHIFFRES CLÉS

**5 634** chefs d'exploitation

**478** contrôles assujettissement  
et immatriculation

Cotisations émises  
**6 410 364 €**

Cotisations appelées  
**3 533 760,46 €**

Population protégée **9 564**

Prestations maladie  
**34 645 609,35 €**

Bénéficiaires CMUC **1 486**

**17** accidents de travail reconnus

**47,56 %**  
de restes à recouvrer

**3 606 381,66 €**  
de cotisations et majorations  
encaissées

Bénéficiaires retraite **9 852**

Bénéficiaires de l'ASPA **2 408**

Prestations retraite  
**48 594 776,40 €**

**13 458** personnes reçues  
dans les points d'accueil

**241** personnes accompagnées  
par le Service Social

## Interview



**Vous avez pris vos fonctions comme nouveau Directeur de cette branche en juin 2016, quelles ont été les actions majeures entreprises dans cette Direction ?**

2016 a été l'année de signature du nouveau Contrat d'Objectifs et de Moyens entre la CCMSA et la CGSS de la Guadeloupe (2016/2020). C'est un acte fort puisque c'est dans le cadre de ces contrats pluri annuels que sont actés les engagements réciproques entre la Caisse Nationale qui finance et la caisse «de base» qui s'engage sur des objectifs de service et de gestion.

C'est la feuille de route du nouveau Directeur de branche que je suis et cela représente un excellent outil de management des équipes en interne. C'est par ailleurs un signe d'appartenance à un réseau national, à une branche spécifique dont on épouse les objectifs et les ambitions.

Notre CPG Guadeloupe est personnalisé sur les priorités à atteindre et chez nous, ce sera surtout l'amélioration du service, délai, écoute, accueil, encaissement des cotisations.

Du travail pour 4 ans !

**Frédéric FRENET**

Directeur de la Mutualité Sociale Agricole

## Perspectives 2017

- Poursuivre l'amélioration des délais de liquidation dans les services de production,
- Optimiser le recouvrement des cotisations (Recouvrement à vos portes, promotion de la mensualisation, partenariats),
- Réduire les délais d'instruction des secours, renforcer les actions collectives en action sociale,
- Optimiser l'utilisation des outils de pilotage,
- Poursuivre la formation des agents,
- Finaliser le déploiement de la FULL GEIDE au sein de la DMSA,
- Garantir un déploiement optimal de la Loi d'Avenir.

# 2.6

## Accompagner la Prévention des Risques Professionnels



# Missions

Les Caisses de Sécurité Sociale, les CARSAT en métropole et les CGSS dans les DOM exercent une mission de prévention des risques liés à l'activité professionnelle, ceci sous le pilotage de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Les dépenses liées aux risques Accidents du Travail et Maladies Professionnelles et les recettes de cotisation sont retracées dans un Fonds Financier spécial, la branche AT/MP.

Un Contrat d'Objectifs et de Gestion 2014/2017 signé entre la CNAMTS et l'Etat cadre les objectifs de maîtrise et de service qui sont assignés aux caisses et les moyens en fonctionnement dédié.

Ces moyens sont constitués essentiellement de moyens en personnel spécialisé, ingénieurs de prévention, contrôleurs de prévention et des dotations pour la formation, la communication et l'accompagnement des entreprises dans leurs efforts pour réduire les accidents et les risques d'une façon générale.

A la CGSS de Guadeloupe, les effectifs dédiés à cette mission sont de 19 personnes émargeant à la Direction des Risques Professionnels et de la Prévention de la Santé Sociale (la Direction de cette branche gère en plus de cette mission, le Pôle Santé Social).

### LE PÔLE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sa mission consiste à développer et coordonner la prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles pour les entreprises relevant du régime général et pour les exploitants agricoles.

### ACTIVITÉS DU SERVICE PRÉVENTION

Les actions prioritaires ont été conduites particulièrement dans certains secteurs et pour certains risques. Aussi, les visites en entreprises et la mise en œuvre d'actions collectives ont été réalisées principalement pour :

- **Le Risque CMR** Cancérogène Mutagènes et Reprotoxique (Pressing, les Centres de Contrôles Techniques, les ateliers de soudures).
- **Le risque TMS** (Troubles Musculo-Squelettiques) par le déploiement d'un programme national TMS Pro (19 entreprises ciblées)
- **Les Secteurs suivants** : BTP (prévention des chutes), l'intérim, les services à la personne, les garages, la coiffure.

### LA PROMOTION DES PARTENARIATS : DÉPLOYER LA PRÉVENTION SUR LE TERRAIN

Le service prévention est intervenu à de nombreuses manifestations organisées ou co-organisées avec des partenaires.

- Les Journées de la SANTE (18 au 23 Janvier 2016) – Conférence sur la Culture prévention en entreprise
- La prévention dans le secteur médico-social (10 mai 2016) - 38 participants
- La signature d'une convention de partenariat entre la CGSS et la CCI-IG, pour la cible restauration (30 Mai 2016) et participation aux mardis du Tourisme et aux manifestations «la CCIG près de chez vous».
- Le Colloque sur la réglementation relative à

l'AMIANTE (4 octobre 2016) initié par le SYRTA ;

- Les assises des services et soins infirmiers à domicile (7 octobre)

- Les Emissions Moteurs Diesel dans les Centres de Contrôle Technique (DEAL/CGSS/CARSAT Auvergne)

- Les journées de l'entreprise (21 octobre) organisées par l'Ordre des Experts-Comptables

Intervention sur les incitations financières

- Le colloque sur la méthodologie en conception des lieux de travail et outils associés co-animé avec la CAR-SAT Auvergne.

- Le salon Carib expo de la réparation automobile (22 Octobre) avec les syndicats professionnels

- Le Forum CHSCT sur la pénibilité au travail (27 Octobre) – co-animé avec l'ARACT et la Branche Retraite.

## LES INCITATIONS FINANCIÈRES

Les incitations positives	Nombre	Montant accordé par la CGSS (€)
Contrat de prévention	7	61 595
Aides financières Simplifiées		
-Préciseo (coiffure)	3	11 300
-Aquabonus	1	10 561
-Contrat TPE	5	96 366
Les incitations négatives		
Injonction (BTP et Métallurgie)	2	

## L'OFFRE DE FORMATION

Intitulé	Nombre de sessions	Nombre de participants
Compétence de base en Prévention	1	16
Evaluation des risques professionnels	1	14
Formation des intérimaires du BTP	3	34
Certiphyto (avec la Chambre d'agriculture)	20	260

## LES CAMPAGNES DE MESURES CHIMIQUES ET PHYSIQUES

4 campagnes pour 28 interventions ciblant des entreprises de secteurs divers (Hospitalier, tri et recyclage, blanchisserie, fabrication de meubles, de peinture..). En 2016, a été organisée une campagne spéciale «glissance des sols» (Hôtel).

## Interview



### Quels ont été les moyens déployés pour accompagner les Très Petites Entreprises (TPE) en matière de Prévention des Risques Professionnels ?

Les Très Petites Entreprises bénéficient d'un taux de cotisation AT-MP «collectif», autrement dit, un taux mutualisé pour les entreprises de moins de 20 salariés du même secteur. Ce taux ne leur permet pas de faire de lien direct qu'il y ait ou pas un Accident du Travail ou une Maladie Professionnelle dans l'entreprise. Aussi, la cible des décideurs TPE est une priorité pour déclencher l'acte d'agir en matière de prévention des risques professionnels. En 2016, nous avons particulièrement co-construit nos actions avec des partenaires relais, pour davantage démultiplier notre offre de service. Ainsi, une convention a été signée avec la CCI-IG pour former à l'évaluation des risques professionnels les restaurateurs. Avec certains syndicats professionnels et la Chambre des Métiers, nous avons poursuivi l'accompagnement des secteurs tels que, la réparation automobile, les pressings, la coiffure, les Centres de Contrôles Techniques, les maçons et les Services à la Personne.

En octobre 2016, nous avons organisé un Mois de la Prévention et avons largement communiqué auprès de différents publics. Nos partenaires sociaux, CTR et CRAT-MP ont été des relais de diffusion de l'ensemble des dispositifs.

Nos résultats sur l'année, 16 aides financières accordées par la CGSS, soit une participation de 179 822 € aux projets d'amélioration des conditions de travail.

Le travail de terrain de l'équipe et les actions de communication continuent de porter les fruits sur l'exercice 2017 puisque nous recevons des demandes d'aides financières en plus grand nombre !

### **Annick MINATCHY-CELMA**

Directrice des Risques Professionnels de la Prévention et de la Santé Sociale



## CHIFFRES CLÉS

### LES STATISTIQUES AT/MP

#### Etablissements

**16 730**  
(+1,72)

#### Effectifs

**89 918**  
(+1,16)

#### Accidents du Travail (AT)

**1 302**  
(+8,14)

#### Accidents mortels (AT +ATr)

**2**

#### Accidents de trajet

**136**  
(-37,9)

#### Maladies Professionnelles (MP)

**27**  
(-22,86)

## L'ANIMATION DU RÉSEAU DES ORGANISMES DE FORMATION

4 dispositifs déployés et 18 organismes de formation habilités (Données 2015).

	Nombre de participants	Nombre de sessions
Secteur Aides et Soins à la Personne	76	6
Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (Secteur Sanitaire et Social)	110	9
Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (Industrie Bâtiment Commerce)	259	42
Sauveteur Secouriste du Travail	2 455	307
<b>TOTAL</b>	<b>2 900</b>	<b>340</b>

## LE SERVICE TARIFICATION

La mission du service Tarification est de déterminer le classement de l'entreprise en fonction de sa branche professionnelle et de lui notifier son taux AT.

	2012	2013	2014	2015	2016
Comptes employeurs actifs au 1er janvier	14 009	15 599	15 151	15 714	15 923
Taux notifiés dans l'exercice	16 934	18 963	19 902	19 696	19 807
Accidents du Travail imputés aux comptes employeurs	4 363	5 383	4 206	4 704	4 660
Créations d'établissements	2 480	1 667	2 958	2 235	2 259
DADS reportées	13 043	12 742	13 218	13 986	13 111
Nombre de liasses EDI-CFE traitées			3 700	3 652	4 182
Enquêtes Tarification réalisées	349	373	199	183	157

## LES FAITS MARQUANTS

- la vie des instances paritaires : 2 réunions du CTR - 2 réunions de la CRAT-MP
- Le Recrutement d'un contrôleur de sécurité
- Diverses missions de la CNAMTS : le Directeur de la CNAMTS, la Directrice des Risques Professionnels, l'Ingénieur-Conseil National) et l'INRS à l'appui du programme «Parcours vers l'emploi».
- Le déménagement vers le Parc de Providence-Abymes et fonctionnement en mode dégradé de juillet à Septembre.
- le blocage de la Direction pour conflit social et le déclenchement du Plan de Continuité enclenché avec la CARSAT Auvergne pour le service Tarification.
- Taux d'atteinte des objectifs CPG AT-MP 2016 : 82,8% (81,6% en 2015)

## 2.7

### Encaisser les Cotisations



La CGSS de la Guadeloupe participe à la mission de financement de la Protection Sociale par la collecte des cotisations de Sécurité Sociale. Elle recouvre également la contribution du Fonds National d'Aide au Logement), le versement transport pour les communes, les cotisations, les contributions sociales personnelles pour le RSI.

En 2016, la Direction du Recouvrement a articulé son action autour de trois axes :

#### FACILITER LES DÉMARCHES DÉCLARATIVES ET LE PAIEMENT DES COTISATIONS AU BÉNÉFICIE DU COTISANT VIA LES OFFRES DE SERVICE

Les offres de service en ligne (télépaiement, télé déclaration, Dossier du Cotisant en Ligne (DCL) proposées par la branche Recouvrement ont fait l'objet d'opérations de communication ciblées (mailing) au cours de l'année 2016. Ces actions se sont traduites par la progression du nombre d'adhérents au «Dossier du Cotisant en Ligne» de **7 819** comptes RG actifs (sur un total de **19 878**, soit 39%). Par ailleurs, le niveau de la déclaration et du paiement en ligne s'est progressivement accru. En effet, l'accroissement du taux de télépaiement s'est inscrit à la hausse sur la période 2014 - 2016 (+9pts) de même que le taux de télé déclaration (+1 pt).

	Taux de comptes en paiements dématérialisés	Taux de comptes ayant télé déclaré
Année 2016	71,87%	82,16%
Année 2015	67,57%	82,05%
Année 2014	62,74%	81,16%

#### ACCOMPAGNER LES COTISANTS EN DIFFICULTÉ DANS LE CADRE DU RECOUVREMENT AMIABLE ...

##### LES PROCÉDURES DE RECOUVREMENT AMIABLE

Dans le cadre de sa politique de recouvrement, la CGSS privilégie pour certains profils de cotisants, des procédures amiables en amont de la phase de Recouvrement forcé. Ainsi, près de 68 920 actes de procédures amiables ont été adressées aux cotisants afin de les rappeler à leurs obligations.

Une volumétrie en augmentation de 22% par rapport à l'année précédente. Preuve que la branche utilise de plus en plus ces moyens pour recouvrer ses créances.

Par ailleurs, dans un contexte économique peu favorable, les étalements de dettes ou accords de paiement sont des outils d'accompagnement largement utilisés. En effet, **1 082** demandes d'accord de paiement ont abouti à la formalisation d'un accord de paiement en 2016, soit 50% des demandes formulées.



## CHIFFRES CLÉS

Nombre de cotisants

**86 260** (-0,4%)

- Régime général :

**20 159** (+2,7%)

- Travailleurs indépendants :

**31 507** (-1,7%)

- Employeurs personnel de maison :

**12 338** (-2,8%)

- Assurés volontaires : **112**  
(stable)

- Praticiens et auxiliaires

médicaux : **2 544** (+3,3%)

- Assurés personnels :

**19 159** (-0,1%)

- Administrations et Collectivités

Territoriales : **241** (-3,1%)

- Divers : **200** (-0,5%)

Les encaissements RG :

**1 082 244 713€**  
(+1,04%)

Les restes à recouvrer :

**20,8%** (18,3% en 2015)

## LES DEMANDES DE DÉLAIS EN 2016

SITE : Site 971							
	Nbre de demandes	Nombre de demandes irrecevables	Nombre de refus	Nombre de sursis accordés	Nombre de sursis non concrétisés	% échéanciers accordés/demandes examinées	% échéanciers accordés/des examinées
TOTAL	2 176	645	4	1 082	6	50 %	49 %

Par rapport à 2015, le nombre de demandes de délais des cotisants est en hausse de 30%, le nombre d'accords conclus connaît également une augmentation de 21%.

A noter que pour les entreprises bénéficiant de la LODEOM, un dispositif exceptionnel permettant l'étalement des dettes salariales dans des conditions encadrées est autorisé.

### L'ACCUEIL DES COTISANTS

L'articulation efficace entre le pré accueil et l'accueil en box avec définition de motifs de passage en box permet la réception de **28 913** cotisants, dont **5 522** en box.

Par ailleurs, en complément de l'accueil tout venant, des plages d'accueil sur rendez-vous sont réservées l'après-midi et en matinée un box est dédié à l'accueil sur rendez-vous. Elles ont vocation à permettre le traitement des dossiers plus complexes, ou dans le cas de cotisants souhaitant être reçus sur un créneau horaire dédié. Ainsi 862 cotisants ont été reçus dans ce cadre.

Enfin, la Direction du Recouvrement a structuré progressivement sa réponse téléphonique.



## METTRE EN ŒUVRE TOUTES LES MESURES PERMETTANT DE GARANTIR LE RECOUVREMENT DE NOS CRÉANCES

### LE RECOUVREMENT FORCÉ

En 2016, 24 473 titres ont été confiés à nos partenaires huissiers, soit une augmentation de 36% par rapport à 2015. Toutes les catégories de cotisants sont concernées, mais les cotisants employeurs restent principalement la catégorie la plus génératrice de titres (11 028 soit 45% du total).

Les assignations à l'initiative de la branche : Les huissiers ont désormais délégation pour l'enrôlement devant les Tribunaux de Commerce et de Grande Instance, des cotisants débiteurs qui ne réagissent pas aux procédures individuelles.

Le nombre d'assignations passe ainsi de 28 à 85% de 2015 à 2016.



## Interview



**Des progrès notables ont été réalisés en matière d'accueil des cotisants sur les dernières années. Cependant, des marges existent encore pour améliorer la réponse portée au cotisant. Votre avis ?**

Dans le domaine de l'accueil, le flux de cotisants à l'accueil physique demeure encore élevé, en particulier au regard du niveau du traitement des dossiers.

En effet, près de 80% des situations sont gérées par le pré accueil pour des motifs qui pourraient pour la plupart être traités directement par le cotisant de façon autonome (via internet par exemple), ou par réponse téléphonique.

Parallèlement, dans le domaine internet-digital, le nombre d'espaces personnels créés sur internet par les cotisants est encore faible par rapport au potentiel de cotisants éligibles.

De même, le taux d'accès aux services dématérialisés (télépaiement et télé déclaration) qui connaît une croissance constante depuis 2014 peut encore être amélioré (d'autant que la télé déclaration est obligatoire via la DSN depuis janvier 2017).

De plus, si le taux de décroché

s'accroît en 2016 par rapport à 2015 de plus de 23 points, il reste encore des marges importantes de progrès. En effet, plus de la moitié des appels n'est pas assurée en raison des taux de décroché très variables selon l'affluence et le présentisme, des problèmes techniques (panne imprimante et coupures informatiques - réseau et portail Harmonie) et de la non prise en compte du calendrier des jours chômés de la CGSS.

Enfin, le nombre de cotisants reçus en rendez-vous reste faible au regard du nombre total de cotisants reçus. En effet, sur 28 913 cotisants reçus à l'accueil, 3% seulement le sont en rendez-vous.

Or le rendez-vous est un levier d'optimisation de la qualité de la relation avec les cotisants.

Face à ces constats, et compte tenu des enjeux d'optimisation en terme de qualité de service rendu au cotisant, la stratégie multi-canal sera intensifiée par des actions concrètes sur l'année 2017 :

Il s'agira d'accompagner le cotisant vers une plus grande autonomie sur des activités qui le permettent. Le cotisant sera orienté vers des bornes de dépôt dédiées à la réception des pièces déclaratives, des paiements par chèques, des courriers remis à l'accueil. Cette autonomie sera également traduite dans l'accompagnement des cotisants sur l'utilisation d'internet dans ses relations avec la Branche Recouvrement. Pour ce faire, un espace multi média sera mis en place sur le site d'accueil de Jarry.

**Séverine MERAULT,**

Directrice du Recouvrement et du Contentieux

## 3.1

### Gérer les Ressources Humaines et les Compétences



Suite à la décision de la Direction Générale le 1er Avril 2016, la Direction de l'Administration Générale a été réorganisée et renommée: DAG/RH, afin de recentrer les Ressources Humaines au sein de cette branche. Elle se compose toujours de l'ancienne Direction avec 3 secteurs :

- le Développement des Ressources Humaines (DDRH) constituées de 2 départements :
  - le département Gestion des Ressources Humaines, (DGRH)
  - le département Santé Qualité de Vie au Travail, (DSQVT).

Ainsi, cette nouvelle Direction de l'Administration Générale-RH : la DAG/RH, est restée sous l'égide du même Directeur.

**Au 31 Décembre 2016, l'effectif de la DAG/RH était de 46 agents.**

#### LE DÉPARTEMENT GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : (DGRH)

##### LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL : (GAP)

###### ■ Les Faits Marquants

Outre sa gestion quotidienne, le service a mis en place en Avril 2016 (dans le cadre du passage à la DSN événementiel), le traitement automatisé des demandes d'indemnités journalières. La GAP a par ailleurs, contribué à la montée

en charge de L'ANR (Annuaire National de Référence) facilitant les contacts entre les interlocuteurs des différents organismes, préalable d'OUTLOOK, nouveau système de messagerie interne.

###### ■ Le Conseil d'Orientation Professionnelle-RH : COP-RH

Le Conseil d'Orientation Professionnelle-RH, nouvellement institué a eu à contribuer au projet d'orientation d'agents et de cadres souhaitant une mobilité professionnelle ou un accompagnement de leur projet. Une quinzaine de dossiers a été prise en charge dont 4 aboutis. Il s'est agi également d'assurer le tutorat d'un agent de la CGSS effectuant dans le cadre d'une VAE un Master RH et de participer à un jury de sélection suite à une VP en interne.

##### LE SERVICE GESTION DES CARRIÈRES - (GDC)

Outre les activités de recrutement et d'actions de formation entrant dans le cadre normal de ses attributions, le service a eu à mettre en place à l'échelle de la CGSS la formation pour assurer la migration de la messagerie «Lotus Notes» à «OUTLOOK».

A l'issue d'une formation, les opérationnels se sont appropriés l'outil de gestion «ALIFORM» et ont pu assurer en décembre la montée en charge du Plan de Formation 2017.

Au cours de l'année 2016, **23 532** heures de formation ont été dispensées, le nombre de formés étant de **652** soit 62% dont **482** femmes et 170 hommes.

# Interview

## LE DÉPARTEMENT SANTÉ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (DSQV)

Le Département Santé et Qualité de Vie au Travail est un tout nouveau service, créé le 1er Avril 2016 au sein de la Direction de l'Administration Générale et des Ressources Humaines (DAG/RH), afin de :

- Conduire une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail pour tous les agents,
- Veiller au bon fonctionnement des relations avec les IRP et de l'exercice du droit syndical,
- Mener des actions en vue de la préservation de la santé physique et mentale des salariés de la CGSS.

Il est constitué de trois services :

- **La Santé au Travail (2 agents)**
- **La Prévention des Risques Professionnels (3 agents)**
- **Les Relations Sociales (4 agents)**

Passés les premiers mois d'installation, notamment suite au déménagement des équipes vers Providence 3 (avril /mai 2016), le Département a organisé un séminaire du 30 juin au 1er juillet 2016, pour réfléchir sur les orientations et poser les bases des premières actions à mettre en œuvre.

Des partenaires internes (DRPPS, Communication, RH...) et externes (médecin du travail, ARACT) ont nourri les échanges.



### Quels sont les faits qui selon vous ont particulièrement marqué votre Direction en 2016 ?

L'année 2016 a été particulièrement intense dans le domaine des Ressources Humaines : transfert massif du personnel, recrutement d'emplois d'avenir, relations sociales très actives, conflits difficiles, réorganisations.

Je ferai ressortir d'abord un point positif qui est celui de la restructuration de la DRH.

Cette année a été marquée par la reconfiguration du Département Gestion des RH qui s'est traduite par la création au 1er Avril 2016 du service GESTION DES CARRIERES, émanation de la fusion des entités «ETUDES ET RECRUTEMENTS» et «FORMATION PROFESSIONNELLE» avec la nomination d'un nouveau Responsable de Service. Je souligne aussi la nomination d'un conseiller d'orientation professionnelle et ressources humaines mi-juin 2016.

A la faveur de cette évolution, un séminaire a été organisé au niveau du département sous l'égide du Directeur de la DAG-RH le 17 Mai 2016 pour insuffler une nouvelle dynamique.

A cette occasion, il a été présenté le rapport d'audit de la formation professionnelle réalisé par la DMRC.

Le second fait marquant à souligner, ce sont les perturbations des mois d'octobre et novembre parce que les services des Relations Sociales ont été particulièrement sollicités. En effet, des nuisances dans le bâtiment Providence 1 ont causé un droit de retrait du personnel, et en outre un conflit a entraîné le blocage des accès aux bureaux pendant quelques jours et obligé à multiplier les sessions de négociations avec le syndicat à l'origine du mouvement.

Cela a été l'occasion de renforcer la prévention des risques professionnels et de la souffrance au travail par la mise en place d'une commission mixte assortie d'experts.

Des conditions pour un travail plus serein en 2017 !

### Eddy BROUSSILLON

Directeur des Ressources Humaines et des Relations Sociales



## CHIFFRES CLÉS

**1 062** Agents  
au 31/12/2016 :

**307** Hommes

**755** Femmes

**124** Contrats CDD

**10** Embauches en CDI

**1** Embauche en mutation

**113** Départs de toute nature

**4** Contrats de  
professionnalisation

**10** Contrats d'apprentissage

**40** Stagiaires accueillis sur 115  
demandes de stage

## LE SERVICE DES RELATIONS SOCIALES

### - Effectif 4 agents :

3 Gestionnaires RH

1 Responsable de Service

En 2016, l'activité du service des relations sociales s'est concentrée en majeure partie sur la réussite des opérations de relogement du personnel du Quartier de l'Hôtel de Ville vers Providence 3, en veillant au respect de la mission d'information et de consultation des instances à chaque étape du processus. On dénombre ainsi la tenue de 7 CHSCT et 5 CE ordinaires couplées à plusieurs séances extraordinaires pour l'un et l'autre, ayant à l'ordre du jour le relogement.

Parallèlement, dans le perpétuel souci d'améliorer le dialogue social, des négociations se sont poursuivies avec les syndicats sur des problématiques relatives à des préavis de grève antérieures à l'année 2016.

Une attention particulière a été portée aux différentes alertes dans le cadre de l'exercice du droit d'alerte des représentants du personnel au nombre de 6 pour cette année. Et c'est aussi, dans ce cadre que l'ensemble des réunions de délégation du personnel se sont tenues à raison de 12 au total.

Par ailleurs, le service a en charge la gestion des litiges amiables et contentieux avec les salariés, pour cette année, 2 affaires ont fait l'objet d'un recours en première instance. Enfin, toujours dans le domaine des litiges avec les salariés, il faut noter la tenue d'un conseil de discipline.

## LE SERVICE SANTÉ AU TRAVAIL

Au niveau de ce service dont les principales missions concernent la relation entre la Médecine du Travail et l'employeur ainsi que la prise en charge par l'infirmière du travail de la santé des agents, les actions menées en 2016 à destination des agents ont permis notamment de réactiver les cellules de maintien dans l'emploi afin de garantir les conditions de retour à l'emploi des collègues absents pour cause de maladie. D'autres actions d'accompagnement ont été mises en œuvre ; ainsi, par exemple, en lien avec la Direction du Recouvrement, s'est poursuivie la veille sociale interne.

De nouvelles formes d'accompagnement des salariés ont été expérimentées à la DRPPS, par la mise en place de rencontres d'échange, pour faciliter le dialogue au sein des services en difficulté.

**■ Données statistiques  
au niveau de l'Infirmière d'Entreprise**  
Prise en charge individuelle

Ecoute et Relation d'Aide	250
Entretiens suite à un signalement santé et/ou maintien dans l'emploi	20
Soins pluridisciplinaires	301
<b>Total</b>	<b>571</b>

**Prise en charge collective**

Entretiens relatifs aux conflits	15
Réunions Cellule Maintien Dans l'Emploi (CMDE)	5
Réunions avec les partenaires internes et externes	51
<b>Total</b>	<b>70</b>

Nombre de DU (Documents Unique) réalisés : tous sauf Port-Louis (ouverture en fin d'année), les archives de Dugazon (fusion/actualisation) et Kanopée - Providence 3, 4, 5 (derniers emménagements en octobre 2016).

Elaboration de documents règlementaires : BHSCT, Programme Annuel de Prévention.

## ZOOM SUR ...

### LES EMPLOIS D'AVENIR

La CGSS a tenu à jouer un rôle actif dans sa responsabilité sociétale en procédant en partenariat avec la Mission Locale pour l'emploi au recrutement de 46 emplois jeunes répartis dans l'ensemble des domaines d'activités de l'organisme.

Une démarche d'intégration originale avec Team Building d'une journée le 25 mai 2016: concours de tir à l'arc sur des cibles correspondant aux objectifs de la CGSS : Production, Cohésion d'équipe, Performance et Professionnalisme, etc.

Cette manifestation ludique, à portée pédagogique, était l'occasion de transmettre et de partager des éléments de langages professionnels favorisant la communication intergénérationnelle. L'encadrement des services Gestion Administrative du Personnel et Gestion des Carrières ayant en charge l'animation du parcours pédagogique.

Une vraie innovation dans la démarche d'intégration des jeunes !



## 3.2

### Gérer les Achats et les Immeubles



Le Service Marchés/Achats/Ordonnancement (SCAM/ORDO), aura permis de suivre au plus près les multiples prévisions d'engagements prévisionnels d'exécution liés au relogement et en sus des charges courantes de fonctionnement de la CGSS.

Cette organisation de la Direction DPPR assume intégralement la gestion administrative et représentative (CA) de l'Union Immobilière CGSS/CAF, qui aura porté sur une gestion maîtrisée d'un budget en diminution de - 4,80 % et la tenue normale de quatre (4) séances du Conseil d'Administration de l'Union Immobilière.

La Direction du Patrimoine et du Programme de Relogement comprend 2 services :

- Le département Immobilier
- Le service Achats et Marchés

#### LE DÉPARTEMENT IMMOBILIER

#### LES FAITS MARQUANTS

#### LES ACTIONS

- La finalisation de l'implantation des agents dans l'ensemble KANN'OPE (Providence), à savoir :
  - Mise en place de la boîte DIL (gestion des dysfonctionnements et logistiques)
  - Intégration des services transverses et leur

adaptation aux exigences des nouveaux locaux :

- Sécurité
- Nettoyage
- Maintenance des bâtiments
- Développement durable (traitement des déchets papiers et ménagers)
- Gardiennage des locaux
- Dératisation, démoustication
- Entretien des espaces verts
- Travaux d'adaptation à KANN'OPE (parking)

- Restructuration de QHV avec transfert des installations situées côté CAF avec réimplantation des agents sur les 3 niveaux inférieurs

- La gestion de Providence 1 qui a engendré cette année 2016 de nombreux soucis, l'immeuble ayant plus de 10 ANS, il a fallu réaliser tout un plan d'actions suite à une réaction du personnel liées à des nuisances :

- Remise en état des installations de climatisation de Providence 1
- Nettoyage en profondeur de l'ensemble des circuits

- Autres interventions de la DPPR :
  - Implantation de la Plate-forme de service téléphonique du Recouvrement à Jarry
  - Travaux d'aménagement sur les sites de Bossant à Basse Terre, QHV
  - Travaux d'adaptation PMR de différents sites (Saint-Martin, Port-Louis, etc.)
  - Travaux sur les dispensaires de Gourbeyre

et de Morne-à-L'Eau

- Revue de l'ensemble des contrats de maintenance et réorganisation des services
- Fermeture des sites CGRR – LE CUBE – DRSM

## LES ÉTUDES

Une des missions spécifiques de la DPPR est de procéder à des études prospectives pour améliorer les conditions de travail d'accueil des clients de la CGSS ; C'est sur la base de ces travaux d'étude qu'a pu être acté le relogement de la CGSS. Ces travaux de réflexion se font en concertation avec l'équipe de direction en relation étroite avec les Directions Immobilières des Organismes Nationaux.

Dans ce cadre en 2016, les travaux d'étude ont porté sur :

- les solutions d'un accueil dans la région pointoise pour remplacer l'accueil de Bergevin frappé d'éviction dans le cadre de la nouvelle politique d'aménagement de la Ville.
- l'accueil de Sainte-Rose
- Sur l'acquisition d'un bâtiment supplémentaire dans la ZAC de Providence dans le programme dénommé 4L.



## Interview



### Le déménagement du siège de la CGSS à Providence en 2016, une étape majeure de votre mission. Comment cela a-t-il été géré au sein de votre Direction ?

L'installation complète de la CGSS dans son nouveau siège sur l'exercice 2016 fut bien sûr l'enjeu central de la Direction du Patrimoine et du Programme de Relogement. Dès lors qu'ont été obtenus tous les accords des Caisses Nationales sur leurs contributions, l'objectif pour la DPPR a été de respecter les contraintes financières et les délais dans des conditions acceptables pour les futurs occupants.

L'intégration du Service Marchés/Achats/Ordonnancement au sein de cette Direction en aura grandement facilité la coordination sur le plan budgétaire.

En conséquence, ce dernier a été l'acteur central du suivi financier des projets en application du Schéma Directeur Immobilier.

Ces engagements ont été tenus.

L'acte significatif aura été l'abandon de cinq locations de locaux annexes à l'ancien siège pour un montant de diminution des dépenses de 700.000€/an.

Effectivement, une étape importante a été réalisée en 2016. Concrètement, la CGSS a quitté un grand immeuble pour intégrer 5 petits bâtiments du Parc d'Activités « La Providence » pour la CGSS et la DRSM. Cette dernière a pu quitter ainsi ses locaux dans la zone artisanale de Petit-Acajou.

Pour autant, le relogement n'est pas terminé : des services encore installés à l'ancien siège doivent être relogés à proximité du nouveau siège et nous travaillons également à une solution pour un nouvel accueil Maladie/Retraite et MSA dans l'agglomération Pointe-à-Pitre/Abymes, sans oublier le Centre de Basse-Terre et le réseau des accueils existants.

Pour la DPPR et l'ensemble des partenaires internes de la DECQ, de la DSI et de la DAG, l'action collective en 2016, peut légitimement être une source de satisfaction individuelle, voire de fierté du travail bien fait et au rendez-vous des engagements pris.

### Hervé MARECHAL,

Directeur du Patrimoine et du Programme de Relogement



## CHIFFRES CLÉS

### 1.1. Achats/ Gestion des biens

- **1 815** bons de commande établis

- **2 304** factures traitées (transmises à l'ordonnancement)  
- Réalisation de l'inventaire physique et rapprochement comptable du nouveau site de Providence 3 (7 bâtiments)

### 1.2. Marchés

- Rédaction de **23** procédures
- Notification de **14** marchés
- Conclusion de **32** contrats
- Gestion de **5** Commissions des Marchés et de **12** Commissions de Transparence
- **35** alertes ont été remontées dans le cadre de la veille juridique

### 1.3. Ordonnancement

- Suivi des projets immobiliers Providence 3-4-5 (financements et facturations)
- Réalisations des états d'exécution budgétaire et de suivi de dépenses
- Traitement de **5 899** factures
- Suivi de l'enveloppe voyage par direction et fournitures de bureau par Direction

## Perspectives 2017

- Réalisation d'un espace dédié à la dématérialisation à KANN'OPE - Espace Amédée FENGAROL
- Restructuration des bureaux à BOSSANT (Basse Terre)
- Mise en place de panneaux solaires autoconsommations de Providence 2
- Transfert des accueils DRS et MSA à l'immeuble RANDYA Dothémare
- Transfert de l'accueil de Sainte-Rose dans de nouveaux locaux
- Mise en place de formations nouvelles SST
- Intégration du service sécurité au sein d'une unité Hygiène, Sécurité environnement
- Restructuration de la sécurisation des accueils
- Réalisation du SDIL pour la nouvelle COG
- Formation des agents de maintenance

## ZOOM SUR ...

### le métier d'acheteur

Le métier d'acheteur est en pleine mutation. Il s'agira pour ce Département de mettre en place une organisation qui intègre cette évolution et qui apportera toute sa valeur ajoutée dans le cadre du projet de réorganisation du secteur budgétaire. Une véritable professionnalisation du métier d'acheteur avec transposition des directives européennes.

## 3.3

### Evaluer la Performance et Maîtriser les Risques



#### LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les politiques de lutte contre la fraude nationale et locale se rejoignent.

2016 a été essentiellement consacrée au déploiement des programmes de contrôles nationaux visant aussi bien prescrites que les prescripteurs et les assurés.

Les suites contentieuses engagées sont principalement des sanctions administratives en l'occurrence les pénalités financières.

#### L'AUDIT INTERNE

La fonction d'audit interne est assurée par le service Audit Général rattaché à la Direction de la Maîtrise des Risques et du Contentieux (DMRC).

Les auditeurs du Service Audit Général ont vocation à réaliser des missions, soit en qualité d'auditeurs externes, soit en qualité d'auditeurs internes conformément aux normes IFACI avec pour objectifs prépondérants les objectifs de l'entreprise.

#### LE CONTENTIEUX GENERAL

Le Service Contentieux Général a représenté l'organisme aux audiences :

- des juridictions spécialisées dans le domaine de la Sécurité Sociale et
- des juridictions de droit commun.

Les affaires qui sont jugées en première instance devant les tribunaux spécialisés, sont le Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale (TASS) et le Tribunal du Contentieux de l'Incapacité (TCI). En cas d'appel, les affaires sont examinées devant la Cour d'Appel la Chambre Sociale, et la Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail, la CNITAAT, située à Amiens. En raison de notre éloignement géographique, c'est la CPAM d'Amiens qui assure la représentation de notre Caisse aux audiences de la CNITAAT.

Les recours devant les juridictions spécialisées portent sur le non-respect des règles applicables en matière d'assurance maladie et des accidents du travail.

S'agissant des juridictions de droit commun, la représentation de la Caisse s'exerce devant le Tribunal Correctionnel, le Tribunal de Police, le Tribunal Pour Enfants, à Pitre-à-Pitre, Basse-Terre, Saint Martin et devant la Cour d'Appel de la Chambre Correctionnelle.

Les recours devant les juridictions de droit commun portent d'une part, sur le recours contre tiers ; notre action en matière de recouvrement se fait entre autres, à partir des décisions de justice qui condamnent l'auteur des infractions à rembourser notre Caisse de nos débours ; d'autre part, sur la défense des dossiers de fraudes en matière sociale.

La défense des dossiers devant ces juridictions est assurée par deux conseillers juridiques. L'objectif étant de gagner les dossiers qui leur sont confiés. Leur rôle a beaucoup évolué et s'oriente de plus en plus vers une dynamique de conseil, de médiation surtout en matière d'indus.



## CHIFFRES CLÉS

**41**  
dossiers fraude

**138 152 €**  
de préjudice subi

**185 097 €**  
de préjudice évité

**6**  
avertissements  
dans le cadre  
des pénalités financières

**3**  
sanctions  
conventionnelles

**1**  
commission  
des pénalités  
financières



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

LES JURIDICTIONS	NOMBRE D'AUDIENCE	NOMBRE D'INTERVENTION
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	30	270
Tribunaux correctionnel, police et pour enfants (Basse-Terre et Pointe-à-Pitre)	100	600
Cour d'Appel (chambres sociale et correctionnelle)	22	35
Tribunal du Contentieux et de l'Incapacité	11	41
Cour Nationale de l'incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail (CNITAAT)	04	16

## LES FAITS MARQUANTS

Le dispositif de recrutement de la CNAMTS dans le cadre de la refonte des audits des mutuelles et du projet d'audit de performance du SMI (Système de Management Intégré).

L'organisation de ces audits repose sur trois fonctions :

- Le référent régional
- L'auditeur senior
- L'auditeur junior

A l'issue de cette sélection, la CGSS de Guadeloupe a obtenu le leadership de ces audits pour la région Antilles-Guyane avec la nomination du référent régional et de 3 auditeurs. Cette équipe se voit renforcée par 3 autres auditeurs de la CGSS de Martinique et du Service Médical de la Martinique.

Il appartiendra à cette nouvelle organisation en 2017 de répondre aux attentes de la CNAMTS au travers du respect du plan d'audit : Section Locale Mutualiste et Performance.



## Interview



**Dans un organisme qui gère la protection sociale comme la CGSS, quelles sont les missions que recouvre la maîtrise des risques et à ce titre quelle action forte a été conduite en 2016 ?**

La Direction de la Maîtrise des Risques et du Contentieux en CGSS a vocation à déployer les stratégies de maîtrise des risques financiers de l'ensemble des branches Recouvrement, Retraite, Maladie et Régime Agricole. Une double mission assurée par les « experts » de cette Direction : d'une part, assister les branches métiers par un accompagnement méthodologique pour sécuriser les procédures de travail et se prémunir des risques financiers et d'autre part, réaliser des missions d'analyse, d'investigation et d'audit. La DMRC a par ailleurs une responsabilité dédiée dans le domaine de la prévention, de la détection et la gestion des fraudes par délégation des Caisses Nationales.

Les risques financiers dans une CGSS sont importants eu égard au volume des prestations et des encaissements (plus de 3 milliards de flux financiers) et méritent des moyens spécialement dédiés (compétences, requêtes, logiciels d'analyses) pour garantir l'indispensable bonne gestion des fonds publics.

L'action marquante de la DMRC en 2016 est à mettre à l'actif du service Audit qui effectue désormais des missions de contrôle pour les autres organismes de la région de façon réciproque avec les autres CGSS.

**Mireille WÄCHTER,**

Directrice de la Maîtrise des Risques et du Contentieux

## 3.4

### Gérer les Moyens Budgétaires



La Direction de la CGSS a choisi de placer le suivi des moyens budgétaires sous le contrôle d'une Direction constituée en avril 2015 et dénommée la Direction des Missions Générales et des Moyens Budgétaires. Celle-ci est composée de 3 secteurs :

- Le Département Gestion Budgétaire
- Le Département Contrôle de Gestion
- Le Pôle Missions Générales

- la gestion et le traitement des virements de crédit

- le suivi des Enquêtes Questionnaires (ce sont des points de situations à faire remonter régulièrement aux Caisses Nationales)

- l'évaluation des besoins RH (Recrutement CDD, CDI, Parcours professionnel,...).

#### LE SUIVI DES DÉPENSES DE PERSONNEL

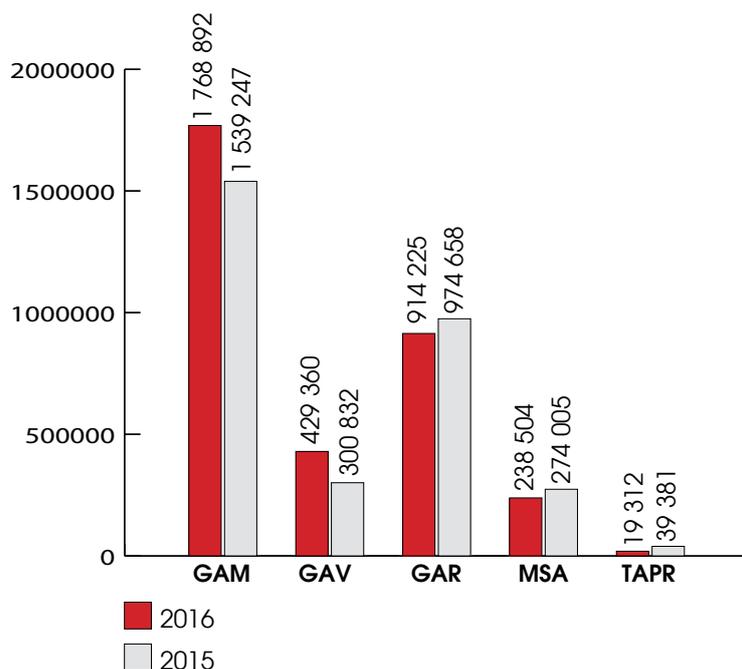
Quelques flashes : le coût des CDD

#### L'ACTIVITÉ DU DÉPARTEMENT GESTION BUDGÉTAIRE

Avec une équipe de 6 agents, les activités les plus significatives ont porté sur :

- l'élaboration et le suivi des 7 budgets de gestion administrative de la CGSS et de l'Union Immobilière
- l'établissement des prévisions des dépenses (en lien avec les Caisses Nationales)
- le suivi de l'ensemble des notifications et des dotations transmises par les Caisses Nationales
- la participation aux travaux comptables de fin d'exercice (clôture et certification des comptes)

Dépenses CDD 2016/2015



## LES ENTRÉES ET SORTIES DU PERSONNEL :

### ■ 34 départs recensés à la CGSS

- 17 en GAM dont 16 à la retraite et 1 Décès
- 4 Retraites en GAV
- 6 Retraites en GAR
- 6 en GAN dont 5 Retraites et 1 Mutation
- 1 Retraite en TAPR

### ■ 10 Entrées à la CGSS

- 8 en GAM
- 1 en GAR
- 1 EN TAPR

## LE SUIVI DE L'EXÉCUTION BUDGÉTAIRE

Le tableau suivant illustre le nombre de budgets à suivre de façon séparée dans une CGSS et leur taux d'exécution respectif.

	Dotations	Dépenses	Disponibles	Taux d'exécution budgétaire
63	1 786 833	1 742 266,07	44 566,93	
64	36 790 518	36 632 600,84	157 917,16	
<b>GAM</b>	<b>38 577 351</b>	<b>38 374 866,91</b>	<b>202 484,09</b>	<b>99,48 %</b>
63	527 044	498 490,23	28 553,77	
64	10 521 156	10 339 273,83	181 882,17	
<b>GAV</b>	<b>11 048 200</b>	<b>10 837 764,06</b>	<b>210 435,94</b>	<b>98,10 %</b>
63	658 403	658 400,12	2,88	
64	14 535 549	14 535 447,91	101,09	
<b>GAR</b>	<b>15 193 952</b>	<b>15 193 848,03</b>	<b>103,97</b>	<b>100,00 %</b>
63	357 714	356 589,64	1 124,36	
64	7 974 787	7 967 415,03	7 371,97	
<b>MSA</b>	<b>8 332 501</b>	<b>8 324 004,67</b>	<b>8 496,3399,90 %</b>	<b>99,90 %</b>
63	72 293	68 906,27	3 386,73	
64	1 623 040	1 573 533,66	49 506,34	
<b>TAPR</b>	<b>1 695 333</b>	<b>1 642 439,93</b>	<b>52 893,07</b>	<b>96,88 %</b>
63	6 112	5 145,80	966,2	
64	125 808	120 231,20	5 576,80	
<b>PRP</b>	<b>131 920</b>	<b>125 377,00</b>	<b>6 543,00</b>	<b>95,04 %</b>
63	7 214	6 888,26	325,74	
64	222 691	221 055,02	1 635,98	
<b>UIOSS</b>	<b>229 905</b>	<b>227 943,28</b>	<b>1 961,72</b>	<b>99,15 %</b>



### Quels sont les enjeux et les exigences de la gestion budgétaire d'un organisme comme celui de la CGSS de Guadeloupe ?

Les enjeux sont majeurs, d'abord au niveau des montants, le budget de fonctionnement annuel de la CGSS est de 73,7 millions d'euros qui a été consommé à 99,15%. Obtenir un tel résultat sur des budgets séparés par branche est le résultat d'une vigilance permanente sur toute l'année. Il faut surveiller les dépenses mais aussi les recettes, celles constituées notamment du remboursement des salaires des personnes en arrêt maladie. Or ce sont des données fluctuantes sur l'année et variables d'un exercice à l'autre.

Contraintes accentuées également par les exigences d'économie que chacune des Caisses Nationales nous imposent : plus de la moitié des départs à la retraite non remplacés, dotations de fonctionnement à la baisse chaque année !

C'est la responsabilité de la Direction des Budgets de dégager des économies et en même temps d'optimiser le plus possible les moyens alloués. Le travail d'ajustement des ressources se fait en concertation avec les Directeurs des branches métiers. Par exemple, les recrutements de CDD pour renforcer les équipes en cas de surcharge de travail ou pour compenser l'absentéisme doivent se faire à juste mesure.

La gestion de 2016 a été de ce point de vue très bonne, grâce au travail des équipes et du contrôle de gestion.

#### Joël JOURSON

Directeur des Missions Générales et des Moyens Budgétaires

## LE DÉPARTEMENT CONTRÔLE DE GESTION

Le contrôle de gestion rattaché à la Direction des Moyens Budgétaires a pour raison d'être le suivi analytique des moyens et des résultats de production et productivité de l'ensemble des services de la CGSS.

Cette mesure régulière du fonctionnement des unités de travail se fait à ce niveau de façon centralisée grâce à des outils que sont les systèmes OSCARR et GDI.

L'activité 2016 du secteur a consisté en la poursuite du déploiement des Projets OSCARR et GDI/SAGA, auxquels sont venus se greffer des missions sur l'Observatoire Economique et Financier et l'Abrégé Statistique.

### LE PROJET OSCARR

Le déploiement d'OSCARR dans les CGSS devait se terminer au 31 décembre 2015 mais il a subi des retards au niveau de la livraison des logiciels.

En outre, le déploiement de l'outil dans les

branches a marqué le pas. En 2016, 153 agents ont été formés à OSCARR mais l'action devra être renforcée.

### GDI/SAGA

#### Sur GDI (outils de gestion des indicateurs)

- 914 indicateurs sont actifs, dont 643 qui sont répartis sur 22 macro-processus
- 17 % des indicateurs (en nombre 159) concernent les différents CPG
- 2 % des indicateurs (en nombre 21) concernent le Tableau de Bord du Directeur Général.

### LE CONTRÔLE DE GESTION SOCIALE

Les travaux et études réalisés en 2016 :

- BDES : le Bilan Social 2015, le Contrat de génération 2015, la situation comparée Hommes/Femmes 2015, les salariés en situation de handicap 2015, PERL'S.
- BHSCT
- Analyse quantitative sur l'absentéisme 2015
- La cartographie des emplois
- Discrimination des salariés entre 2005 et 2015.



## 3.5

### Gérer les Systèmes Informatiques



La Direction des Systèmes d'Information (DSI) de la CGSS de la Guadeloupe est chargée de la mise en œuvre de la politique informatique de la CGSS qui découle des SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information) des Caisses Nationales et des Orientations Stratégiques de la Direction.

Ses principaux domaines de responsabilité concernent :

- La mise en œuvre des Schémas Directeur des Systèmes d'Information des 4 Branches Métiers (Intégration, Installation des composants logiciels du Système d'Information, Relations avec les centres informatiques et supports nationaux),
- Le Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) et la prise en charge des évolutions de l'infrastructure technique (réseau, téléphonie, serveur, plateforme technique, etc...),
- La gestion du Plan d'Équipement Informatique et du parc informatique de l'ensemble des sites.

La finalité est de garantir sur le périmètre de la CGSS, un système d'information, performant, sécurisé et fiable pour permettre au personnel d'accomplir ses missions.

La DSI a aussi une mission d'assistance technique et de services tels que :

- l'accompagnement des utilisateurs dans l'appropriation des outils informatiques
- la mise en œuvre de différents projets
- le développement d'applicatifs spécifiques non couverts par les SDSI nationaux.

Son effectif est de 45 agents dont 15 cadres. Ils sont installés pour la plupart dans le bâtiment Providence

2 mais sont amenés à se déplacer fréquemment sur les différents sites pour accomplir leurs missions d'assistance au personnel même si de plus en plus, il est fait recours à la téléassistance.

### LES RÉALISATIONS SIGNIFICATIVES

**DANS LA RECHERCHE DE L'OPTIMISATION DES COÛTS :** Poursuite de la mise en œuvre du plan de maîtrise des coûts informatiques : mise en service de 18 photocopieurs multifonctions en remplacement de 56 imprimantes, résiliation de 3 liaisons réseau, déploiement de la téléphonie IP, virtualisation des serveurs.

**POUR UNE MEILLEURE SÉCURITÉ :** déploiement du projet SESAM au sein de la Branche Recouvrement : attribution aux agents d'une carte personnalisée pour l'accès au poste de travail, aux sites géographiques et à l'horaire variable.

Réalisation de l'autodiagnostic du niveau de sécurité sur la base de la PSSI Interbranche (Politique de Sécurité du Système d'Information).

Généralisation de Kaspersky comme antivirus unique pour les Branches Maladie, Retraite et MSA.

Montée en charge de l'ADN, annuaire national d'authentification au Système d'Information de la CNAMTS : migration de 800 postes de travail mala-



## CHIFFRES CLÉS

**1 214** clients de  
messagerie Lotus Notes dont  
107 Bals génériques ; 35 Bases  
documentaires

Débranchement, branchement,  
paramétrage d'environ **1 800**  
équipements (unités centrales,  
écrans, imprimantes, etc.) dans  
le cadre du programme de  
relogement immobilier

**1 tonne** de matériel  
réformée (serveurs, postes de  
travail, imprimantes)

Parc informatique : **1 154**  
postes de travail et 195 imprimantes  
(toutes branches confondues)

Parc téléphone : **960** téléphones  
IP, 139 téléphones analogiques,  
300 GSM, 48 lignes de fax, 112 clés  
3G

**47** badgeuses horaire variable ;  
9 BMS (Bornes Multi-Services)

Parc serveurs : **84** serveurs (35  
serveurs physiques, 49 serveurs  
virtuels)

ADN : **800** postes de travail  
Maladie et MSA, 955 comptes  
utilisateurs (toutes branches  
confondues)

**17** incidents de sécurité affectant  
le Système d'Information répertoriés  
dans l'année.

die et MSA, provisionnement de 955 comptes utilisateurs toutes branches confondues.

Evolution de l'architecture d'accès Internet vers l'architecture cible de la CNAV qui permettra de mettre en place une nouvelle politique d'accès Internet plus sécurisé et répondant mieux aux nouveaux besoins de l'organisme.

Elaboration du Plan de Continuité d'Activité du serveur Access Master.

Elaboration du dossier de sécurité du Data Center.

Réalisation de différents travaux visant à améliorer le niveau de sécurité du Système d'information contribuant ainsi à la politique de maîtrise des risques.

### POUR UNE CONTRIBUTION À LA PERFORMANCE COLLECTIVE :

Migration de l'outil de gestion électronique de courriers «MAIL MANAGER» de l'environnement NOTES vers une solution «Client léger» à iso périmètre en fonctionnalités ; implémentation de la dernière version afin de gagner en efficacité dans la gestion du courrier arrivé à la CGSS.

Montée en charge de l'outil OSCARR au sein des branches Maladie, Retraite et Directions Transverses.

Montée en charge de l'ANR (Annuaire National de Référence), intranet de consultation des données d'identification du personnel : création de 16 sites géographiques, création de 205 entités organisationnelles, création de 1 064 agents.

Développement d'une solution mobile d'inventaire physique sur tablette tactile.

Evolution de l'architecture de nomadisme (VPN) vers l'architecture cible de la CNAMTS pour améliorer l'offre de nomadisme.

Centralisation des données et applications de l'Agence Comptable sur un serveur dédié et développement d'une interface WEB permettant la centralisation des liens d'accès aux applications comptables.

Montée en charge de l'outil GEDIFF-PULSE pour la télédiffusion des versions applicatives de l'Assurance Maladie : montée en charge des serveurs miroirs, rattachement des postes de travail, déploiement du client sur les postes, mise au point des scripts de télédiffusion.

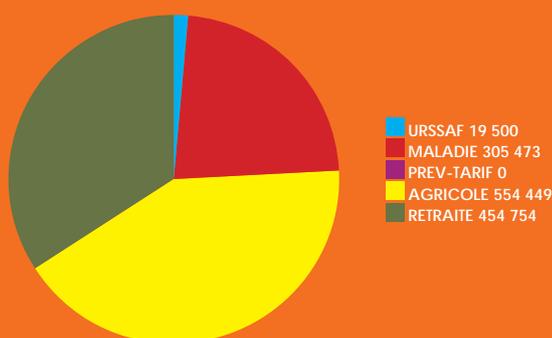
## ZOOM SUR ...

### le service éditique

En 2016, la CGSS a obtenu le financement national du renouvellement du matériel de l'éditique par des équipements de nouvelle génération :

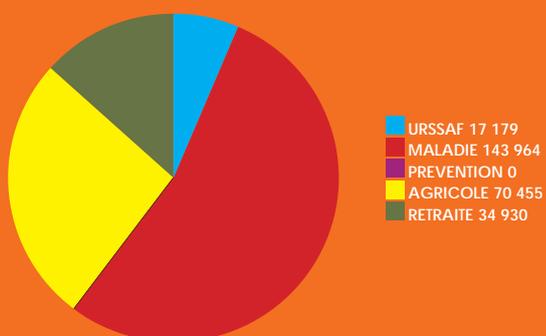
- 2 presses numériques couleur,
- 2 presses numériques N/B,
- 1 système de mise sous plis.

#### REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES PAGES ÉDITÉES (ANNÉE 2016)



- En 2016, l'activité éditique a représenté :  
Un volume d'édition de 1 334 176 pages  
Un volume d'expédition de 266 528 plis

#### REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES PLIS AFFRANCHIS (ANNÉE 2016)



## Interview



### Est-ce que pour la DSI l'année 2016 a été différente des années précédentes ?

Dans une CGSS, la Direction Informatique vit au rythme des évolutions qui touchent les 5 grandes branches métiers et les Directions transverses, donc l'actualité des déploiements de nouveaux applicatifs et de l'infrastructure technique est permanente et multiple. C'est notre quotidien et notre mission.

Pour autant, il apparaît qu'il faut mettre en relief 3 actions majeures :

- la première qui touche l'ensemble de la caisse et qui viendra en 2017 changer le quotidien de l'agent devant son ordinateur, à savoir l'abandon de la messagerie LOTUS utilisée depuis plus de 20 ans à la CGSS.

Donc, 2016 a été l'année du lancement de MERCURE ((Messagerie Rénovée de Communications Unifiées pour Réseau d'Entreprise).

- la deuxième action est moins visible, elle a trait à la modernisation et l'harmonisation inter-branches : la fin du déploiement de Windows 7, la généralisation d'un antivirus unique, la sécurisation des postes de travail de la Direction du Recouvrement et de la MSA par carte à puce.

- La troisième action significative de l'année 2016 est bien sûr la contribution apportée par la DSI à la réussite du transfert des postes de travail entre l'ancien siège à Pointe à Pitre et le nouveau site de Providence.

Un seul chiffre qui donne la mesure de l'implication des équipes informatiques : Débranchement, branchement, paramétrage d'environ 1800 équipements (unités centrales, écrans, imprimantes, téléphones IP, etc.) dans les délais impartis pour éviter toute rupture dans la chaîne de travail !

Une année exceptionnelle à ce titre !

### Joëlle PRALES

Cadre de Direction de la DSI

## 3.6

### Gérer le Pilotage et la Qualité



La CGSS s'est dotée depuis des années d'une Direction rattachée directement au Directeur Général et qui a pour mission de centraliser l'ensemble des éléments de pilotage transverse de l'organisme : tableaux de bord du directeur, gestion du suivi des indicateurs de production de l'ensemble des services et notamment des services de production.

Les domaines d'action de la Direction Etudes Conseils et Qualité (DECQ) sont :

#### LE PILOTAGE DU SMI (SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ).

Le SMI a été initié à la CGSS de Guadeloupe par le Directeur en 2009. Cette méthode organisationnelle se veut organiser de façon homogène et cohérente l'ensemble des formes de conduite des services dans toute la caisse, en structurant l'activité par processus de travail.

Depuis, cette méthode a été développée par les Caisses Nationales, Maladie et Vieillesse notamment.

Cette évolution se traduit par le déploiement dans chaque caisse du réseau de processus de travail normés conformément aux préconisations des groupes de travail des caisses qui se sont mis d'accord pour valider la meilleure méthode pour traiter un processus. Par exemple, le traitement du remboursement des arrêts de travail se fait désormais dans l'ensemble du réseau des Caisses

d'Assurance Maladie de façon identique. Une méthode qui sécurise et optimise le travail des collaborateurs.

#### L'AIDE À L'ORGANISATION DES SERVICES

C'est de la DECQ que relève le Bureau d'Etudes et d'Organisation composé d'une équipe de 3 conseillers en organisation diplômés UCANSS.

##### ■ Le transfert du personnel vers Providence 3

Cette année encore, les organisateurs ont été mobilisés une grande partie de l'année sur les opérations immobilières. Cette fois, ce sont les opérations de déménagement que deux conseillers en organisation ont piloté avec succès de février à octobre 2016 en 5 vagues pour un total de 405 agents.

##### ■ L'aide à la généralisation de la DSN : il s'est agi d'une action ponctuelle d'accompagnement à la généralisation de la nouvelle forme de déclaration des salaires

##### ■ Le pilotage de la dématérialisation ; Trois actions significatives :

- La dématérialisation des impressions et de l'édition : Le projet d'optimisation des flux d'impression de masse de la CGSS a été réalisé à 75%. Ce dernier s'inscrit dans le cadre

du regroupement des activités Editique et Impression décidé par le Directeur Général.

- Et surtout la dématérialisation des archives, action lancée en 2016. Les archives du Conseil d'Administration ont par exemple été mises sur support électronique cette année.

- La dématérialisation des flux entrants : dans le cadre du traitement des flux entrants par les machines OPEX, différentes missions ont été organisées pour l'initialisation de cette démarche, aussi bien en Métropole qu'en Guadeloupe. Il s'agissait surtout d'appréhender les prérequis nécessaires à la mise en place et à l'utilisation du matériel OPEX, et aussi d'effectuer une étude de l'existant.



## CHIFFRES CLÉS

**495** personnes  
déménagées

**5** vagues de transfert avec  
l'accompagnement des  
organismes

**38** jours de prestation de la  
société de déménagement

**71,10%** de  
l'appropriation de la  
démarche SMI contre 69,10%  
en 2015 suivant les résultats de  
l'autodiagnostic

## Interview



### Sur quel projet piloté par la DECQ en 2016 voudriez-vous attirer l'attention ?

Incontestablement, le projet le plus nouveau que nous avons eu à traiter en 2016 est celui de la constitution de la Caisse de Saint Barthélemy.

En effet, il est vrai que l'accompagnement des opérations de déménagement a occupé nos conseillers en organisation une partie de l'année et le pilotage de l'accélération de la dématérialisation des flux a constitué une grosse opération. Ce type d'intervention pour une Direction de l'Organisation reste classique. Alors que transférer des activités, des fichiers, des données à une nouvelle caisse est particulièrement exceptionnel dans la vie d'une caisse.

Donc, cela a été pour nos équipes un moment important de contribuer avec la nouvelle caisse gestionnaire (à savoir la MSA de Sèvres-Vienne) à transférer ailleurs des fichiers contenant des assurés, des retraités, des employeurs de Saint Barthélemy.

De plus, en convertissant les données traitées dans les applicatifs informatiques du régime général vers le régime AGORA géré par les MSA. Pour les assurés de Saint Barthélemy, leurs droits et leurs cotisations seront désormais gérés y compris pour leurs allocations familiales dans un système unique.

Le basculement sera intervenu en 2017 mais toute la préparation a débuté en 2016.

Un moment historique !

**Elie PINEAU,**  
Directeur Etudes Conseils Qualité

## 3.7

### Garantir une Bonne Gestion des Comptes



L'Agence Comptable de la CGSS de Guadeloupe, chargée de la comptabilisation et du contrôle de l'ensemble des opérations financières de l'organisme, gère 3 processus majeurs :

#### PROCESSUS TENUE DE LA COMPTABILITÉ

##### MISSIONS

- Etablir les comptes au quotidien,
- Centralisation des opérations mensuelles et annuelles,
- Réaliser le bilan, le compte de résultat et les annexes.

##### FAITS MARQUANTS

- Mise en place du logiciel de tenue de la comptabilité OCEAN pour le régime agricole,
- Déploiement de l'outil OSA (Outil de Support à l'Audit) pour la réalisation du dossier de clôture Maladie.

##### SCORE VALIDATION DES COMPTES 2016

Branches	Maladie	Retraite	Recouvrement	Régime Agricole
Score obtenu en 2016	54 %	63%	56%	NC
Opinion de l'Agent Comptable National	Validation avec observations	Validation avec observations critiques	Refus de validation	Validation avec observations

#### PROCESSUS CONTRÔLE DES OPÉRATIONS BUDGÉTAIRES

##### MISSIONS

- Contrôle des opérations de gestion administrative,
- Contrôle des opérations de paye, de factures...

## CHIFFRES À RETENIR

- Charges de personnel 2016 : **71 160 497 €**
- Charges de gestion courante 2016 : **88 524 883 €**

## PROCESSUS GESTION DE TRÉSORERIE

La CGSS de Guadeloupe gère quotidiennement une trésorerie importante afin de faire face à ses obligations de dépenses. Ainsi, elle procède à des tirages sur le compte unique de l'ACOSS (Agence Central des Organismes de Sécurité Sociale).

Du côté du recouvrement, il s'agit également de remonter quotidiennement des recettes provenant des cotisations encaissées.

## ENCAISSEMENTS DE COTISATIONS 2016

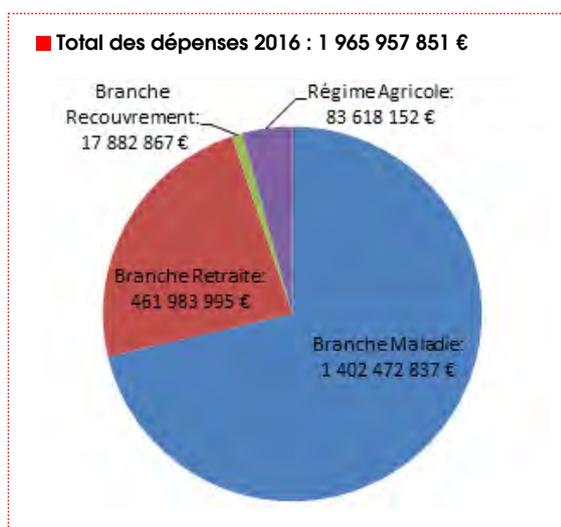
- Régime Général et RSI : **1 082 244 713 €**
- Régime Agricole : **3 606 382 €**

## TIRAGES DE L'ANNÉE 2016 : 1 843 087 511 €

- Maladie : **1 345 700 652 €**
- Accident du Travail : **26 317 845 €**
- Retraite : **450 968 313 €**
- Recouvrement : **19 621 341 €**
- RSI : **479 360 €**

## LES PRINCIPAUX AGRÉGATS DE L'EXERCICE 2016

Reflétant l'activité intense de la CGSS, les principaux chiffres à retenir au niveau des dépenses sont les suivants :



## Interview



**Dans un organisme de Sécurité Sociale comme la CGSS de la Guadeloupe, quelles sont les missions et les responsabilités assurées par l'Agent Comptable et comment cela s'est-il traduit sur cet exercice 2016 ?**

L'organisation qui préside dans une Caisse de Sécurité Sociale, organisme privé chargé d'un service public est la séparation des rôles entre le Directeur et l'Agent Comptable, ce dernier exerce donc sa mission en toute indépendance.

A ce titre, l'Agence Comptable gère 3 processus de travail : la tenue de la comptabilité, la gestion de la trésorerie, et la maîtrise des risques financiers à travers le contrôle des opérations de gestion avant paiement ou encaissement.

Les mouvements financiers dans notre caisse sont très importants : 1 milliard et demi d'euros de dépenses de prestations, 1 milliard d'euros d'encaissement de cotisations et 74 millions d'euros de frais de fonctionnement. C'est le rôle de l'Agent Comptable de retracer avec exactitude et finesse en comptabilité l'ensemble de ces dépenses et recettes. La comptabilité de l'organisme, chaque année est soumise à la vérification détaillée des Caisses Nationales.

Nos comptes ont été approuvés en 2016 avec observations pour la gestion Maladie, Retraite et le Régime Agricole mais pas pour la gestion de la Branche Recouvrement des cotisations même si les scores s'améliorent.

L'autre mission de l'Agent Comptable est de gérer au jour le jour la trésorerie de l'institution, faire remonter les encaissements quotidiennement au niveau national et solliciter les fonds pour les prestations au centime d'euro près.

Et bien sûr, l'Agent Comptable est le garant de la sécurité des procédures de travail, des systèmes informatiques et du paiement dans le cadre de plans de contrôles internes rigoureux.

Trois Fondés de Pouvoir, une centaine de cadres et agents placés sous ma responsabilité m'aident à accomplir cette mission exigeante !

**Maghoub HECHIFA,**  
Agent Comptable







**Directeur  
de la publication**  
D.G.  
Henri Yacou

**Rédaction**  
D.G.A.  
Béatrice Resid  
Marie-Christine Henry

D.E.C.O.  
Lydie Alidor

**Conception  
graphique & Réalisation**  
Service Communication  
Nadelle Cilirie

**Crédit Photos**  
Service Communication  
Dominique  
Descieux-Reynoso  
istockphoto.com

**Edition**  
Service éditique

