



Rapport d'activité 2015

Notre mission
Nos valeurs

**Ensemble,
Changer,
Pour mieux servir**

Sommaire

GOUVERNANCE

4	Éditorial
8	Les évènements marquants
12	1.1 - Le Conseil d'Administration <i>Les principales délibérations</i>
	1.2 - L'organigramme de Direction

MISSIONS

14	2.1 - Gérer l'Assurance Maladie <i>L'accès aux soins pour tous</i> <i>Le remboursement rapide des assurés et des professionnels de santé</i> <i>Le risque Assurance Maladie, la maîtrise des coûts et le bon usage des soins</i> <i>La gestion des fraudes</i>
18	2.2 - Améliorer la relation client <i>L'accueil physique</i> <i>Les faits marquants</i> <i>L'accueil téléphonique, les mails et les téléservices</i> <i>L'accueil des cotisants</i> <i>La conciliation</i> <i>Les objectifs 2016</i> <i>Les faits marquants</i>
22	2.3 - Agir en faveur des personnes les plus fragiles <i>Le service social</i> <i>L'action sanitaire et sociale</i> <i>Le service des transferts sanitaires</i> <i>La prévention en santé</i>
26	2.4 - Préparer et payer la retraite <i>Le paiement des retraites</i> <i>La liquidation des retraites, les reconstitutions de carrières et la préparation à la retraite</i> <i>Le traitement des déclarations de salaires</i> <i>Les faits marquants</i>

28	2.5 - Gérer la protection sociale des exploitants agricoles <i>Les activités de la branche</i> <i>Les faits marquants</i>
----	---

30	2.6 - Accompagner la prévention des risques professionnels <i>Les actions</i> <i>Les faits marquants</i>
----	--

32	2.7 - Encaisser les cotisations <i>Les accueils multisites et dédiés</i> <i>La DSN</i> <i>Les accords de paiement</i>
----	--

RESSOURCES TRANSVERSES

34	3.1 - Gérer les ressources humaines et les compétences <i>Les Ressources Humaines</i> <i>La Formation Professionnelle</i> <i>Les Relations Sociales</i>
----	--

36	3.2 - Gérer les achats et les immeubles <i>Le Service Central des Achats, Contrats et Marchés</i>
----	--

38	3.3 - Évaluer la performance <i>La maîtrise des risques de la DMRC</i> <i>L'audit interne</i> <i>L'audit IJ (Indemnités Journalières)</i> <i>Les actions</i> <i>Les faits marquants</i>
----	--

40	3.4 - Gérer les systèmes informatiques <i>Les principales réalisations</i> <i>Les faits marquants</i>
----	---

42	3.5 - Gérer le pilotage et la qualité <i>Les principales réalisations</i> <i>Les faits marquants</i>
----	--

44	3.6 - Garantir la bonne gestion des comptes <i>La validation des comptes</i> <i>Les principaux agrégats</i> <i>Les faits marquants</i>
----	---



Editorial

L'année 2015 est pour moi, Directeur de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe, une année particulièrement forte en symboles.

2015 marque en effet le dixième anniversaire de ma prise de fonction à la tête de cet organisme. Cette année, j'ai pu voir se concrétiser au moins trois des grandes ambitions stratégiques que je me suis fixées durant mon mandat de Directeur du Service Public de la Protection Sociale en Guadeloupe :

- Offrir au personnel de la CGSS des conditions de travail modernes, sécurisées dans un environnement privilégiant le développement durable afin de créer un climat de travail propice à l'amélioration de la performance collective. Cette année 2015, un pas décisif a été franchi : le 19 juin 2015 a été inauguré le nouvel Immeuble Providence 2 que nous avons été fiers de baptiser du nom de Jacques THORIN ancien Directeur de la CGSS, qui a marqué l'histoire de la gestion de la Sécurité Sociale en Guadeloupe. Ce bâtiment accueille les services de l'Administration Générale et la Direction des Services Informatiques et est notamment équipé d'une salle de serveurs ultra moderne, à l'avant-garde de la plupart des équipements des Caisses de l'Institution. De plus, les Caisses Nationales ont autorisé l'acquisition d'un 5^{ème} bâtiment dans le complexe immobilier Kanopée en ZAC de Providence, permettant ainsi d'achever en 2016 l'installation de la quasi-totalité du personnel de la CGSS dans un ensemble immobilier unique et cohérent. Notre projet de rénovation immobilier se terminera par les accueils de Pointe-à-Pitre, Abymes, Basse-Terre et des différentes communes suivant une planification en cours d'étude.
- L'amélioration des résultats et des performances de la Caisse : les délais de remboursement des arrêts de travail divisés par 2, l'accès aux soins amélioré avec une prise en charge attentionnée des publics fragiles, les restes de cotisations à recouvrer en diminution, les objectifs de l'assurance retraite atteints, une redynamisation de la gestion du régime des exploitants agricoles et des comptes approuvés dans 3 gestions sur 4.
- Enfin, j'aurais introduit un progrès dans les méthodes de management grâce au déploiement du Système de Management Intégré (SMI) instaurant un pilotage des équipes suivant un modèle unique, cohérent et suivi. Rigueur, modélisation des processus de travail, un progrès nécessaire, un chemin incontournable. Ces progrès ont été accomplis grâce aux efforts de tous dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint. Pourtant on a encore connu en 2015, avec nos partenaires sociaux, des périodes de forte densité du dialogue social, d'interrogations qu'il a fallu gérer.

2015 : une année exceptionnelle en terme de négociations avec les Caisses Nationales et d'engagements pour les 4 années à venir puisqu'en 2015, et c'est une première, 3 nouveaux CPG (Contrat Pluriannuels de Gestion) 2015/2017 ont été signés avec l'ACOSS, la CNAVTS et la CNAMTS. La route à suivre est bien tracée et les exigences sont fortes.

Enfin, rappelons-nous que 2015 a été au niveau national l'année du 70^{ème} anniversaire de la Sécurité Sociale avec un slogan plein d'espoir «La Sécurité Sociale, la vie en plus».

Ce présent rapport sur l'activité de la CGSS dont le format a été allégé pour davantage de lisibilité décrit les principales données de la vie de notre Caisse Générale de Sécurité Sociale qui fêtera ses 70 ans en 2018.

Henri YACOU
Directeur Général



Commémorer

Le 70^{ème} anniversaire de la création de la Sécurité Sociale, même si la Caisse Générale de Sécurité Sociale ne fêtera les 70 années d'existence de la Sécurité Sociale en Guadeloupe qu'en 2018, elle a tenu à célébrer en partenariat avec la CAF, l'anniversaire de l'avènement de la Protection Sociale en France. Deux temps forts

- Des journées «Portes Ouvertes» à un groupe de collégiens de 4^{ème}.
- Une conférence de haut niveau sur «la démographie Outre-Mer» animée par M. MARIE Claude-Valentin, sociologue et conseiller pour l'Outre-Mer auprès de la Direction de l'INED.



Commémorer

Inauguration de l'immeuble Providence 2, le 19 juin 2015 en l'honneur de M. Jacques THORIN, ancien Directeur de la CGSS qui a marqué l'histoire de la CGSS. La salle de formation informatique a été baptisée «Espace Ancelin DUGAMIN» ancien Directeur de l'informatique à la CGSS et qui a été à l'origine du virage technologique de la caisse.



Se rassembler

Assemblée Générale du Personnel du 30 janvier 2015. Chaque début d'année, le Directeur invite l'ensemble des agents de la Caisse à une matinée de vœux centrée sur un thème particulier. Le 30 janvier 2015, à la différence des autres années, l'assemblée a été placée sur un thème plus «récréatif» en apparence : le sport, la santé et la performance. Il s'agissait de mettre en exergue l'équilibre entre le bien-être au travail et la vie quotidienne. La rencontre s'est tenue dans une ambiance sportive, conviviale où étaient au rendez-vous, défis sportifs, séquences de zumba et exposés par des experts l'hygiène de vie et des exercices à pratiquer au bureau.



2015

Les Évènements Marquants



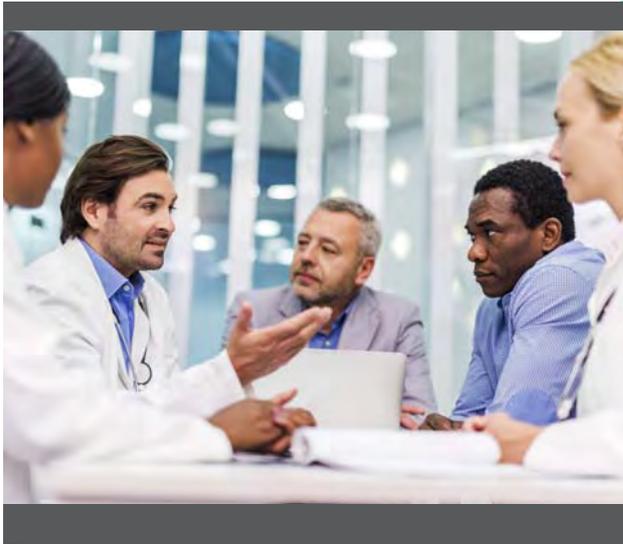
Intensifier les échanges avec les autres CGSS

Deux séminaires inter CGSS particulièrement significatifs de l'évolution du travail en réseau : les 19 et 20 janvier en Guyane et les 8 et 9 septembre à l'île de la Réunion. Communication, formation, dossiers retraite, audits, autant de sujets de partage inter CGSS.



Intensifier les échanges avec les autres CGSS

Rencontre des pilotes SOPHIA à la Martinique : visite de la plateforme d'écoute. Echanges de bonnes pratiques sur les méthodes employées en Guadeloupe et en Martinique pour réussir le déploiement de l'offre d'accompagnement SOPHIA pour les diabétiques.



Innover dans les relations avec les médecins

Séminaire pour le 5^{ème} anniversaire de la création des Groupes Qualité Médecin en Guadeloupe organisé le 7 janvier 2015 par la CGSS, en partenariat avec l'URPS Médecin. Une occasion de présenter les résultats de l'audit de conformité et de pertinence réalisé par la CGSS qui ont confirmé l'intérêt pour la maîtrise des dépenses de santé et pour l'amélioration des pratiques professionnelles des échanges entre médecins généralistes. 10 groupes de médecins, soit près de la moitié des médecins généralistes, se réunissent régulièrement sur des thèmes choisis de concert avec la CGSS.



Maintenir l'accueil des assurés

L'année 2015 a été très compliquée dans l'accueil principal de la région pointoise à Bergevin ; La Ville de Pointe à Pitre et la SIG ont engagé de lourds travaux autour du site qui ont entraîné de fortes nuisances : bruits, poussières, accès impossible ou perturbé, ceci pendant 6 mois. Des solutions palliatives ont dues être mises en place pour assurer la continuité de service.



Accueillir les Organismes Nationaux

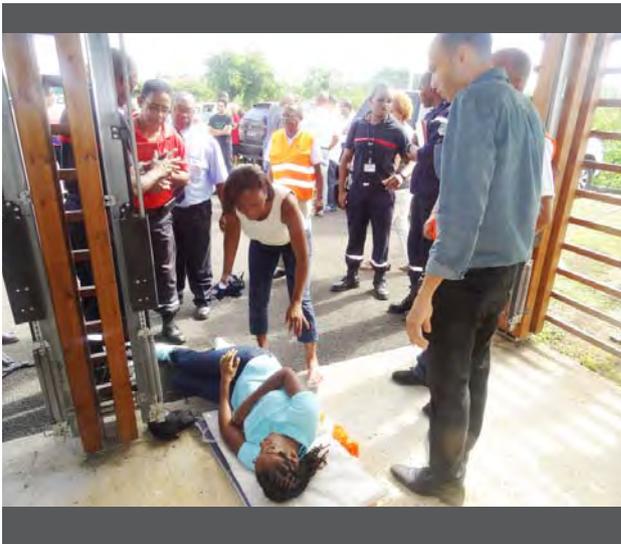
Le Directeur Général de l'ACOSS, M. Jean-Louis REY et MME Catherine LORPHELIN, Directrice de la gestion du réseau, ont rencontré la Direction et les équipes de la CGSS en charge du recouvrement. Une réunion particulièrement marquante s'est déroulée avec le bureau du Conseil d'Administration sur la politique de la branche dans sa mission de recouvrement des cotisations. Un déplacement à Saint Martin a complété cette mission très riche.

2015

Les Évènements Marquants



Inauguration de la salle de formation informatique, baptisée «Espace Ancelin DUGAMIN»



Prévenir les risques

Premier exercice d'évacuation réussi à l'immeuble Jacques THORIN, le 3 décembre 2015.



Conclure des nouveaux CPG avec les Caisses Nationales

L'année 2015 a été particulièrement intense : 3 nouveaux Contrats Pluriannuels de Gestion signés : CNAMTS, CNAVTS et ACOSS. Ceci exige une mobilisation au moment de la négociation des engagements, des indicateurs et des moyens budgétaires jusqu'en 2017.

Une période qui demande de la pédagogie pour expliquer aux partenaires sociaux et au personnel les choix opérés et les objectifs à atteindre. Les contraintes budgétaires sur les dépenses de fonctionnement et sur les remplacements des départs à la retraite sont un trait commun de tous les contrats signés.

Prendre de nouvelles responsabilités



Il a été décidé au niveau national d'adosser à l'Assurance Maladie du Régime Général le régime des étudiants

affiliés à la LMDE (La Mutuelle Des Etudiants). La CGSS doit désormais gérer le régime des étudiants de la LMDE pour les Antilles Guyane et intégrer le personnel de la LMDE dans ses effectifs. La CGSS de la Guadeloupe a fait partie des quelques caisses qui se sont vues confier la gestion des étudiants de leur région. Le transfert s'est fait au 1^{er} octobre apportant 12 000 assurés de plus dans le champ d'intervention de la caisse, 8 cadres et agents ont été intégrés.



1.1

Le Conseil d'Administration de la CGSS

Trois temps forts caractérisent l'activité du Conseil d'Administration de la CGSS en 2015, année marquée par le 70^{ème} anniversaire de l'Institution Sécurité Sociale :

- La signature des nouveaux CPG avec l'ACOSS, la CNAVTS et la CNAMTS
- La poursuite de la mise en œuvre du Schéma Directeur Immobilier avec l'inauguration de Providence 2 en juin 2015 et la décision d'acquisition de Providence 5
- La réflexion apportée par le Directeur de l'ACOSS sur la problématique du financement de notre système de protection sociale à l'occasion de sa venue.

D'autres sujets relatifs à la Gouvernance et d'ordre plus traditionnel liés à l'activité du Conseil ont ponctué cet exercice et la durée du mandat des Conseils d'Administration du Régime Général de la Sécurité Sociale a été ramenée à 4 ans au lieu de 5.

Toutefois afin d'articuler la périodicité du renouvellement des mandats avec celle de la loi sur la représentativité syndicale prévue en 2017, le mandat actuel des Conseils d'Administration des CARSAT et CGSS est prorogé d'un an.

La présidence



Henri BERTHELOT
Salarié : CFDT
Président



Doctrové JANKY
Salarié : CGT
1^{er} Vice-Président



Fred PAUSICLES
Salarié : FO
2^{ème} Vice-Président



Guy CAZIMIR
FNMF : Mutualité
3^{ème} Vice-Président

Les membres

25 membres à voix délibérative

REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX		REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS INDEPENDANTS	
CGT		MEDEF (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
M. BANCELIN Patrick M. JANKY Doctrové	Mme SAVONNIER Edith Mme DIAKOK Danielle	M. BARBOTTEAU Jean-Pierre M. FRANCOIS Charles A désigner	M. ARMELLIN Jacques M. CLAIRE Patrick Mme MAS Corinne
CGT-FO		CGPME (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléant
M. PAUSICLES Fred M. POLTES Jean-Luc	Mme ANTOINE Suzy Mme ARNAUD Ketty	M. KASSIS Jean	M. STRAZEL Sylvestre
CFDT		UPA (Employeurs)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléant
M. BERTHELOT Henri Mme CHEVALIN Christelle	M. MANLIUS Rudy Mme SOLVAR Marie-Laure	M. ACINA Aurel	M. RAMASSAMY Frantz
CFTC		CGPME (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant	Titulaire	Suppléant
M. PITER Georges	M. TEL Lubert	M. RENE Anthony	M. SEIGNOURET Patrick (avril 2015)
CFE-CGC		UPA (Travailleurs Indépendants)	
Titulaire	Suppléant	Titulaire	Suppléants
Mme PIGNIER Sophie		M. MONFORT Gaston	M. ZOZO Jack
MUTUALITE		UNAP-CNPL (Travailleurs Indépendants)	
Titulaires	Suppléants	Titulaire	Suppléants
M. ARCHIMEDE Louis M. CAZIMIR Guy	M. MABIALAH Rosan M. JEAN Antony	A désigner	A désigner
		FNSEA	
		Titulaire	Suppléants
		Mme FRANCILLETTE Céline A désigner M. SELLIN Patrick	M. CREANTOR Ferdy M. FIRMIN Jimmy Mme MORGENE Suzia

PERSONNES QUALIFIEES (désignées par le Préfet)

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

4 membres à voix consultative

REPRESENTANTS DE L'UDAF		REPRESENTANTS DU PERSONNEL UNASS-UGTG			
Titulaire	Suppléant	(Cadres)		(Employés)	
		Titulaire	Suppléant	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

Les principales délibérations

Nature	Dates CA/BCA	Décisions
La politique générale de l'organisme	28/01/15	Relations Contractuelles <ul style="list-style-type: none"> ■ Signature du CPG ACOSS/CGSS 2014-2017 dans un contexte budgétaire contraint mais qui intègre un projet immobilier, susceptible de compromettre les préconisations d'économie données.
	22/05/15	<ul style="list-style-type: none"> ■ Signature du CPG CNAV/CGSS 2014-2017 comprenant des indicateurs DOM pour l'ensemble des CGSS et des indicateurs spécifiques à chaque organisme.
	19/09/15	<ul style="list-style-type: none"> ■ Signature du CPG CNAMTS CGSS 2014-2017 dont l'un des axes fondamental repose sur l'amélioration de la qualité de service, sur la gestion du risque maladie et sur la promotion des téléservices.
	22/05/15	<ul style="list-style-type: none"> ■ Convention de gestion CGSS/RSI relative à l'ISU. 2 conventions ont été élaborées dont l'une à caractère politique qui engage le CA et l'autre plus technique visant à formaliser les processus. Mandat a été donné au Président afin de l'autoriser à signer cette convention.
La gouvernance	19/05/15	<ul style="list-style-type: none"> ■ Election du 3ème Vice-Président du CA : M.CAZIMIR Guy en remplacement de M.SELLIN Patrick.
	11/12/15	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démission d'office de M.SELLIN Patrick conformément à l'article 11 du Règlement Intérieur du CA.
	22/05/15	<ul style="list-style-type: none"> ■ Désignation de 2 nouveaux représentants de la CGPME au CA à la demande de leur organisation professionnelle.
	22/05/15	Restructuration de l'organisation de Direction Le CA a pris acte de cette restructuration de l'organigramme de Direction qui permet d'impulser une nouvelle dynamique à l'Organisme.
70^{ème} anniversaire de l'institution Sécurité Sociale		1945 – 2015 l'Institution Sécurité Sociale fête son 70ème anniversaire qui au niveau local a été commémoré notamment par la tenue d'une conférence débat animée par Claude-Valentin Marie (Sociologue-Démographe) sur le thème : « Démographie et avenir de la Protection Sociale dans les DOM ».

Une politique du Recouvrement plus en adéquation avec la réalité du département	11/06/15	La mission du Directeur de l'ACOSS Jean-Louis REY a eu comme effet d'interpeller le CA sur l'apport de chaque territoire au financement de la Sécurité Sociale. La mise en place d'un groupe de travail a été actée, chargé d'arrêter des dispositifs spécifiques, loin des lourdeurs administratives et plus en adéquation avec nos particularités.
	28/01/15	La définition d'une vraie politique de contrôle a également nourri les échanges du CA
Le schéma directeur immobilier	28/01/15	L'accord de principe donné par le CA pour l'acquisition d'un nouveau bâtiment Providence 5 a été validé par les Caisses Nationales. Il permettra ainsi de finaliser le programme de relogement des services à l'exception des accueils. L'Immeuble Jacques THORIN (Providence 2) a été inauguré le 19/06/15 .
Le Budget et les Comptes	26/06/15	Approbation des comptes financiers de la CGSS exercice 2015

Chiffres

Les activités du conseil d'administration de la CGSS : réunions du CA, du bureau et des commissions réglementaires

CA et Commissions	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total	Carence
CA CGSS	1		1	-	1	2			1			1	7	
CRA Maladie	1	1*	2	1	1	1			1	-	1	1	10	1
CRA Vieillesse		1	-	1	-	-	2*	-	-	1	-	1	6	1
CRA Cotisations		1		1	1	1	1	-	1	1	1	1	9	
Comité Gestion Financière AVA/AMEXA		1	-	1	-	1	1	-	1	-		1	6	
Commission des Marchés		1					1	-			1		3	
Comité d'Action Sanitaire et Sociale	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	11	
Commission Régional des AT/MP				1			1				1		3	
Comité Technique Régional			1				1				1		3	
TOTAL	3	6	5	6	4	6	8	-	5	3	6	6	58	2

* Carence



**Direction
Générale
Henri YACOU**



**Direction Générale
Adjointe
Béatrice RESID**



**Agence
Comptable
Mahgoub HECHIFA**



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



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

**Direction Métiers
Prestations
et Social**



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



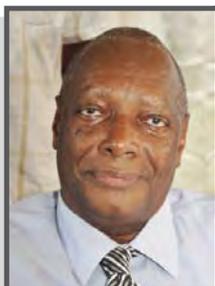
**Direction des Risques
Professionnels de la Prévention
et de la Santé Sociale
Annick MINATCHY-CELMA**



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

1.2

L'organigramme de Direction



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



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



**Directeur
des Missions
Générales**
Joël JOURSON



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



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



**Direction
du
Recouvrement**
Séverine MERAULT



**Direction de la Mutualité
Sociale Agricole**
**Sonia
MELINA-HYANCINTE**



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 2015, la CGSS a protégé 363 987 personnes soit 82% de la population de Guadeloupe, Saint Martin et Saint Barthélemy au regard de 5 risques : Maladie, Maternité, Invalidité, Décès, Accidents du Travail/Maladies Professionnelles. Il faut signaler cette année, l'adossment de la gestion des étudiants relevant de la LMDE (Mutuelle des Etudiants) de la région Antilles Guyane à la CGSS de la Guadeloupe, à compter du 1^{er} octobre 2015 qui a ajouté 12 000 assurés dans le champ couvert par la CGSS.

Par ailleurs, dans le cadre de la politique de gestion du risque conduite par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la CGSS conduit en relais sur le plan local 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

Le Tiers Payant Intégral pour les bénéficiaires de l'ACS

Le législateur a fait évoluer l'amélioration de l'accès aux soins en instaurant à compter du 1^{er} juillet 2015 le tiers payant intégral pour les bénéficiaires de l'ACS, aide à l'acquisition d'une Complémentaire Santé. L'ACS est destinée aux ménages et aux personnes qui ont des revenus modestes mais trop importants pour bénéficier de la CMU. La

mise en place du TPI a entraîné des mises à jour significatives des logiciels. Parallèlement, des actions de communication ont été organisées à l'attention des professionnels de santé sur la procédure à suivre pour accorder la dispense d'avance des frais, et également à l'attention des assurés sociaux pour leur expliquer les avantages du tiers payant.

La CMU

106 422 bénéficiaires (assurés et ayants droit) de la CMU complémentaire en 2015, soit 1% de plus qu'en 2014. 36 713 022 € de dépenses en remboursement des soins dont 27 215 473 € en soins de ville.

L'Aide Médicale État

3213 personnes ont bénéficié en 2015, soit 4% de plus qu'en 2014, de l'Aide Médicale accordée aux 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. 9 091 564 € en 2015.

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 2015, la CGSS a atteint les objectifs fixés par les Caisses Nationales pour les feuilles de soins papier (30 jours pour 90% des feuilles de soin papier, soit 7 jours de moins qu'en 2014) comme pour les feuilles de soins électroniques (6,9 jours pour 90% des dossiers).

- 308 694 feuilles de soins papier traitées en 2015, chiffre quasi identique à celui de 2014.
- 6 297 953 feuilles de soins électroniques traitées en 2015 (6 243 656 en 2014).

Dans la relation avec les professionnels de santé pour la transmission des pièces justificatives accompagnant leurs factures, la CGSS a incité depuis plus de deux ans les différentes professions à adhérer à la méthode appelée SCORE, à savoir la transmission dématérialisée des ordonnances. Les résultats sont excellents pour toutes les professions : par exemple 97 % des officines et 93 % des kinésithérapeutes ne transmettent plus de «papier». Seuls les orthophonistes et les orthoptistes sont en dessous de la barre de 50% qui est l'objectif CPG.

Le remboursement des 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 est l'objectif prioritaire que s'est fixée la Direction de la CGSS.

Les accidents du travail

4645 déclarations de travail ont été reçues en 2015, soit +1,64% qu'en 2014. Le taux de décision sur la reconnaissance de l'accident du travail dans les délais réglementaires est 65,80%, ce qui n'est pas satisfaisant. Les délais de paiement sont encore trop lourds : 145 jours aux assurés (6 (jours) et 165 jours aux employeurs (- 45 jours par rapport à 2014).

Les arrêts maladie et maternité

La régression significative du délai de règlement de la 1^{ère} Indemnité Journalière amorcée en 2012, se poursuit en 2015 :

■ IJ remboursées aux assurés

2012	2013	2014	2015
-24 jours	-23 jours	-5 jours	-10 jours

■ IJ remboursées aux employeurs

2012	2013	2014	2015
-45 jours	-54 jours	-17 jours	-11 jours

Les délais restent cependant très longs avec un écart conséquent par rapport aux objectifs : 88,59 jours pour un objectif fixé à 30 jours. 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.

Chiffres



363 987 (+0,31%)

assurés protégés par le Régime Général

2,89% (objectif 2,50%)

d'assurés avec droits à justifier

99,78 % (objectif 99,50%)

de certification des bénéficiaires

1,77%

d'assurés sans domiciliation bancaire

19 jours (objectif 19 jours)

de délai pour 90% des cartes vitale

94 697

bénéficiaires de la complémentaire santé CGSS

11 725

bénéficiaires d'autres organismes complémentaires

80 544 contre 75683 en 2014

bénéficiaires de la CMU de base

3 213 (+ 4,1%)

bénéficiaires de l'AME

Zoom

4 912 018 €

de frais de transport aérien remboursés aux agences de voyages pour les départs en cure ou en soins.

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

La démographie des professionnels de santé

Elle laisse apparaître un manque de médecins et de chirurgiens-dentistes avec toutefois une augmentation des paramédicaux.

Catégorie	Nombre 2015	Nombre 2014	Evolution
Médecins Généralistes	341	346	-1,44%
Médecins Spécialistes	284	284	0%
Pharmaciens	173	177	-2,25%
Infirmiers	1237	1090	+13,5%
Masseurs kinésithérapeutes	593	496	+20%
Orthophonistes	125	112	+12%
Orthoptistes	12	9	+33%
Laboratoires	54	33	-
Chirurgiens dentistes	220	208	+6%
Sages-femmes	57	51	+12%
Pédicures	66	58	+14%
TOTAL I	3 162	2 864	+10%
Fournisseurs	240	223	+7%
Ambulanciers	44	44	-
Transporteurs Non Sanitaires	42	42	-
Propharmaciens	-	02	-
Taxis	118	102	+16%
TOTAL II	444	413	+7,5%
TOTAL I+II	3 606	3277	+10%

L'augmentation du nombre de PS en 2015 est encore forte 10% après avoir connu une hausse de 15% entre 2013 et 2014.

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. Les relations conventionnelles ont été actives : 22 réunions de commissions paritaires en 2015.

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 :

- 2 490 visites DAM, 250 entretiens confraternels par les médecins conseils et 450 professionnels visités par les conseillers informatiques
- Des campagnes ciblées cette année sur le dépistage des cancers, les antidépresseurs, les antibiotiques et sur l'adhésion aux contrats d'accès aux soins.

■ La ROSP : rémunération sur objectif de santé publique correspond à la contribution apportée à l'effort de santé publique sur des objectifs ciblés : 1 843 572 € versés aux médecins, 423 275 € versés aux 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 : deux établissements concernés en 2015.

Le contrôle contentieux

■ Le contrôle des indus de facturation en HAD : 6 structures concernées en 2015 pour 455 377 € et un EPHAD pour 46 733 €.

■ Le contrôle des médecins utilisant de façon abusive la mention «non substituable» : 4 médecins visés, 3 notifications de griefs.

■ Le contrôle de la LPP sur le non-respect de la facturation : 5 575 anomalies détectées pour 426 010 €, 69 lettres de rappel et 43 notifications d'indus.

■ Le contrôle contentieux des transporteurs sanitaires.

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.

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).

2 288 femmes ont adhéré à l'offre de service PRADO maternité en 2015, 84 ont été refusées. Les objectifs ont été atteints.
30 personnes ont adhéré au PRADO Orthopédie contre 54 escomptés.

Zoom

Les groupes qualité médecins

En Guadeloupe, la CGSS dans le cadre d'une convention signée avec l'URPS médecin a décliné depuis 2009 le modèle expérimenté dans plusieurs régions de métropole «Groupe Qualité Médecin». Il s'agit de groupes de médecins généralistes qui se réunissent pour échanger leurs pratiques professionnelles autour d'un thème fixé par un comité d'expert dont la CGSS est membre. La vie des Groupes Qualité est très active : près de 100 médecins se réunissent chaque mois, contribuant en cela à la pertinence des soins et à la gestion du risque maladie.

L'association est financée sur des fonds FIR par l'ARS.

La gestion des fraudes

La CGSS s'est dotée d'une Direction dédiée à la maîtrise des risques, au contentieux et à l'audit : la **DMRC**.

Dans le cadre de la gestion du risque maladie, elle est investie d'une mission ciblée sur la prévention, la détection des fraudes et la gestion contentieuse qui en résulte. Elle est en liaison directement avec la CNAMTS dans le cadre d'un Plan National Contentieux.

Les faits marquants

L'année 2015 a été très fructueuse sur le suivi contentieux des dossiers de fraudes en cours :

- Pour la 1^{ère} fois, condamnation et la confiscation des biens immobiliers d'une infirmière.
- Condamnation d'une infirmière à 18 mois de prison avec sursis et au paiement de 500 812 €,
- Condamnation d'un dentiste à 9 mois de prison et au versement de 65 770 €
- Condamnation d'un pharmacien à reverser 625 000 €
- Condamnation d'un transporteur à 3 ans de prison avec sursis et au paiement de 51 732 €,
- Condamnation d'un médecin au versement de 457 071 €

Chiffres

1 milliard 240 millions d'euros

de dépenses de santé (+ 4,6% supérieur à l'ONDAM)

573 millions d'euros

pour les soins de ville

633 951€

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

+3,2%

de dépenses pour les médicaments

- 2%

de dépenses pour les laboratoires

+4,6%

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

-16%

de dépenses au titre de la maternité



Grâce aux campagnes du bon usage des transports, ralentissement très net des dépenses pour les malades.

La lutte contre la fraude

58 dossiers de professionnels instruits

818 277 € d'indus notifiés

1 saisine ordinale

131 lettres d'avertissement

Ma Sécu en 1 clic



Découvrez les offres de service de la CGSS

2.2

Améliorer la Relation Client

La relation client consiste à développer une relation de service multicanal efficace, adaptée aux différentes catégories d'utilisateurs de la Caisse Générale et à leurs situations sociales individuelles.

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

- Assurer un service performant dans les points d'accueil physique, à travers un maillage territorial garantissant proximité et efficacité.
- Veiller au développement d'une prise en charge attentionnée des situations complexes ou difficiles.
- Garantir l'efficacité de la réponse téléphonique, disponibilité et qualité.
- Promouvoir l'usage des téléservices et la dématérialisation.
- Développer une logique de parcours client global et transversal.
- Inscrire la relation de service dans une stratégie d'écoute client permanente.

L'accueil physique

La répartition géographique des points d'accueil de la Caisse Générale comprend :

- 9 sites en Guadeloupe (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 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 est également assuré à Saint-Barthélemy en collaboration avec la collectivité territoriale.

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.

Les faits marquants

- Les efforts de la CGSS en 2015 ont porté sur le renforcement de l'offre multi canal mise à disposition des usagers à travers la mise en place de 9 Bornes multi services (BMS) réparties sur le territoire (Guadeloupe et Saint-Martin).
- La Direction a le souci d'améliorer l'accueil et de développer des expériences dans ce cadre : par exemple la désignation d'un site pilote (Accueil des Abymes), pour accompagner la rénovation de la politique d'accueil physique.
- La prise en charge de l'accueil des étudiants de la LMDE, en lien avec la reprise en gestion directe des activités régime obligatoire de la mutuelle par l'Assurance Maladie à compter du 1er octobre 2015.
- L'expérimentation du 100% rendez-vous en accueil Retraite.



Zoom

Les Perspectives 2016

- Finaliser l'évolution du schéma directeur de la Relation Client
- Développer l'animation des points d'accueil physique autour de l'utilisation des espaces libre-service
- Renforcer la pratique des accueils attentionnés pour les situations sensibles ou complexes
- Optimiser la liaison Front-Office - Back-Office
- Densifier l'activité de l'agence de Saint-Martin, en lien avec une prise en charge de proximité des besoins des usagers du territoire



Chiffres



206 073 (+3,86%)

contacts enregistrés pour des sollicitations relevant de l'Assurance Maladie

13 630

contacts enregistrés pour des sollicitations relevant du champ de la Retraite

33,43%

des préoccupations des assurés portent sur les prestations supplémentaires Maladie

28,45%

des préoccupations des assurés portent sur la gestion des cartes vitale et attestations





2.2

Améliorer la Relation Client

L'accueil téléphonique, les mails et les téléservices

L'usage des téléservices représente, après l'accueil physique, le deuxième mode de contact utilisé par les usagers guadeloupéens dans leur relation avec la Caisse Générale. 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).

La conciliation

Au sein de la Direction chargée des relations avec les usagers, a été créée conformément à la loi du 13 août 2004 une mission de conciliation comme dans chaque caisse d'Assurance Maladie, pilotée et coordonnée par la CNAMTS.

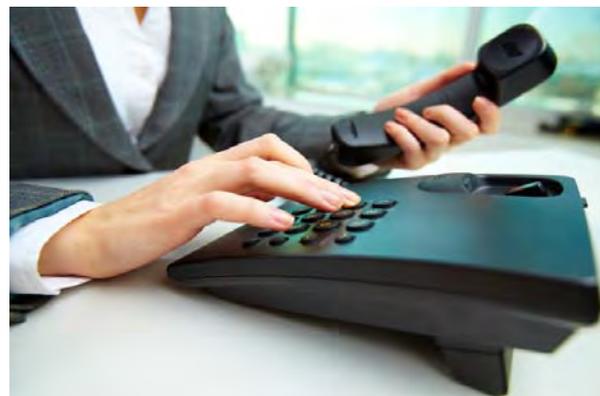
Le nombre de saisines du conciliateur a augmenté nettement en 2015 : 446 contre 373 en 2014 et 294 en 2013. Près de la moitié d'entre elles concernent les prestations en espèces (remboursement d'IJ).

La quasi-totalité émanent des assurés, 4 seulement de la part des professionnels de santé.

61% sont transmises directement par les assurés, les autres par les services sociaux, le défenseur des droits ou d'autres administrations.

Les objectifs 2016

- Poursuite du développement des actions partenariales ciblées.
- Déploiement des actions labellisées par la Caisse Nationale, portant sur le parcours santé jeune, les bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Enfance, les Permanences d'Accès aux Soins de Santé, la mise en place d'une Ligne Urgence Précarité à destination principalement des Professionnels de Santé.



Les faits marquants

- Réorganisation de l'ensemble de la réponse téléphonique de la CGSS, portée tout au long de l'année avec l'objectif d'une amélioration sensible du service rendu à court terme.
- Initialisation du renforcement du partenariat avec les CCAS dans le cadre d'une approche multi-branche (Vieillesse, Maladie, Action Sociale).
- Mise en œuvre du dispositif de paiements provisoires et provisionnels pour les prestations en espèces.
- Optimisation du traitement pour l'attribution de la CMU-C pour les bénéficiaires de minima sociaux.

Chiffres



85 420

appels téléphoniques

93 131

connexions réussies

32 525

mails (+21%) reçus sur le volet Maladie

3 957

appels téléphoniques - Recouvrement



Zoom

Les Perspectives 2016

- Finaliser la réorganisation des différentes plateformes téléphoniques,
- Standardiser la performance globale de la réponse téléphonique et approfondir les logiques de mutualisation et de transversalité internes à la CGSS,
- Intensifier l'adhésion aux téléservices et leur utilisation effective,
- Adapter l'organisation de gestion des flux mails aux perspectives d'évolution de la volumétrie.

PLANIR

La démarche du Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures) s'inscrit dans l'objectif de l'Assurance Maladie de garantir l'accès aux droits, aux soins et à la prévention des populations fragilisées, conformément à sa vocation d'assureur solidaire en santé.

43 actions sur le Plan local ont été programmées.





2.3

Agir en faveur des personnes les plus fragiles

La Caisse Générale de Sécurité Sociale mène une politique d'action sociale en faveur des assurés et des retraités pour aider les personnes fragilisées par un problème de santé ou de perte d'autonomie en développant des actions de promotion de la santé, du maintien en emploi ou du bien vieillir. Celles-ci 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 : FNAISS et FNPEIS.

La gestion attentionnée du public précaire (avec des ressources modestes) ou dans une situation fragilisée par les événements de la vie (veuvage, invalidité, accident du travail, isolement, perte d'autonomie) ou par une situation de santé difficile (maladie chronique) est au cœur des priorités fixées par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. Cette attention particulière répond aux grands principes fondateurs de la Sécurité Sociale : égalité, solidarité et universalité. Elle repose aussi sur le constat qu'une santé bien gérée et un vieillissement retardé soient ensuite moins coûteux sur le plan individuel et collectif.

Pour mieux guider son action, la CGSS s'est dotée d'un Observatoire des Situations de Fragilité alimenté par les données issues des fichiers retraite et assurance maladie, informations qui, retravaillées avec un outil de géolocalisation, aident au choix des interventions sur le terrain pour ses actions sanitaires et sociales.

La CGSS s'appuie surtout sur une équipe de professionnels (service social, service des transferts sanitaires, service action sanitaire vieillesse et maladie) mobilisés sur la réduction des inégalités à l'accès aux soins.

Le service social

Le service social spécialisé en santé répond à des missions définies dans le cadre des politiques des branches maladie, retraite et de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole. Il promeut une offre de service attentionnée envers les plus fragilisés et dans trois domaines d'intervention :

- 1 - L'accès aux soins/droit aux soins des personnes en situation de précarité :** l'intervention du service social consiste à apporter un accompagnement global, d'ordre psycho social et/ou matériel aux personnes en situation de précarité ou de handicap, particulièrement fragilisées. Elles se font sous forme d'entretien individuel ou de façon collective dans des parcours santé.
- 2 - La prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés :** il s'agit là d'un nouveau domaine d'intervention du service social. L'action vise à détecter le plus tôt possible les risques de désinsertion professionnelle d'une victime d'un accident du travail et à mobiliser les partenaires institutionnels pour une prise en charge adaptée.
- 3 - La prévention et traitement de la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées ou âgées :** ces actions sont réalisées en étroite partenariat avec la Direction de la Retraite qui met en œuvre une politique du Bien Vieillir.
 - Informations et conseils à travers des actions d'informations collectives : «Bienvenue à la Retraite».
 - Versement de prestations individuelles d'action sociale aux retraités : aide à la rénovation de logements ou aides ménagères (1 726 759 € de prestations versées). 366 retraités ont bénéficié d'un accord de prise en charge pour l'amélioration de leur logement individuel.

Chiffres

Taux d'accompagnement par le service social des personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite (Objectif 10%)	84,7%
Taux de bénéficiaires d'une intervention du service social au titre du programme sortie d'hospitalisation par rapport au nombre de séjours en médecine et chirurgie dans les établissements de la région	66,1%
Poids des bénéficiaires aidés dans le cadre d'un accompagnement social	31,6%
Accompagnement social des personnes atteintes de pathologies lourdes	2,3%
Soutien des jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins	3,6%
Offre d'un service attentionné aux personnes susceptibles de bénéficier ou bénéficiaires de l'ACS	2,3%
Prévention des risques de précarisation médico-sociale et/ou professionnelle des assurés en arrêt de travail de plus de 90 jours	11%
Prévention de la désinsertion professionnelle	1,9%
Proportion d'assurés ayant bénéficié d'une intervention sociale individuelle et d'une intervention collective	1,7%

1 632 929 €

de FNASS pour financer les aides en faveur des malades et handicapés

2 388 219 €

de FNPEIS pour les actions de prévention en santé public dont **1 800 000 €** pour le Centre d'Examens de Santé

2 874 925 €

de participation aux cotisations des professions de santé

530 577 €

d'aides individuelles accordées aux assurés en difficultés (772 personnes)

1 740 046 €

d'aides aux personnes âgées

L'action sanitaire et sociale

Ce service gère l'activité du Comité d'Action Sanitaire et Sociale (CASS), instruit les demandes de subventions des associations et suit leur activité. Il anime également le dispositif de soins palliatifs.

Au titre de l'année 2015, le montant des subventions accordées aux associations, dans le respect du cahier des charges définies par la CNAMTS, s'est élevé à 124 196 € (soit -8 % par rapport à 2014). Cette diminution tient tant au nombre de dossiers présentés au niveau du CASS, que des montants de subventions concernées.

ASSOCIATIONS	MONTANT
MDPH (Maison Départemental des Personnes Handicapées)	25 000,00 €
CASODOM	8 000,00 €
Association KARUKAYAK	5 696,00 €
La Ligue Contre Le Cancer	28 000,00 €
ORSAG	30 000,00 €
Association La Banque Alimentaire	15 000,00 €
Association CDIPH	12 500,00 €
TOTAL SUBVENTIONS	124 196,00 €

2.3

Agir en faveur des personnes les plus fragiles



Le service des transferts sanitaires

De longue date, la Caisse Générale de la Guadeloupe a choisi d'apporter un service particulièrement attentionné aux assurés qui sont contraints de partir en métropole ou à la Martinique pour se faire soigner, les soins ne pouvant être réalisés sur place.

L'action du service porte sur la réservation du billet, le contact avec l'établissement hospitalier, l'organisation de l'accompagnement, si nécessaire et le relais social en fonction de la situation de la personne transférée pour une aide au vestiaire, au logement et au transport. Le travail des agents s'effectue dans un contexte marqué par l'urgence et la gravité de la situation de santé. Il exige écoute et empathie.

Le service a en charge la gestion des transferts des 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 à 16 ans et organise également les retours en famille des mineurs handicapés durant les vacances scolaires.

	Nombre de transferts (Métropole/Martinique)
Année 2011	1 968
Année 2012	2 169
Année 2013	2 364
Année 2014	2 222
Année 2015	2 886

L'augmentation des transferts est tout à fait significative. Les transferts pour reclassements professionnels sont inclus dans ce tableau et représentent 36 transferts en 2014.

Transferts pour cure : 7 groupes pour 85 personnes. Les retours en famille des enfants handicapés : 6 en 2015.



La prévention en santé

Le service EPLS, 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.

Faits marquants

La nomination d'une animatrice au niveau de l'EPLS (avec prise de poste effective au 10 décembre 2015) et mise en œuvre des différents programmes nationaux.

Actions	Nombre
Programmes Nationaux	
SOPHIA <ul style="list-style-type: none"> ■ Actions de promotion en partenariat avec l'association ■ information, sensibilisation «SOPHIA diabète» dans le cadre du mois du diabète et lors d'animations de stands (notamment à l'occasion des 40 ans du BTPR). 	3 Actions
VAG (vaccination anti-grippale) 2015-2016 <ul style="list-style-type: none"> ■ Actions de communication radio avec passage de spots et interventions sur les ondes. 	39 Spots (français + créole) 2 interventions sur les ondes
Prévention bucco-dentaire <ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibilisation des enfants en zone d'éducation prioritaire ■ Formation des infirmier(e)s scolaires personnels EPLS 	5 classes en ZEP 1 formation
Participation à des manifestations (Semaine nationale du diabète, semaine bleue)	2
Séances de sensibilisation (accidents domestiques, éducation bucco-dentaire, santé sexuelle, Sophia diabète)	1

Chiffres

Données SOPHIA

27 511

Eligibles SOPHIA diabète en Guadeloupe

8 335

adhérents

30,30%

d'adhésions en Guadeloupe contre 29,76% au niveau national

1251

nouvelles adhésions

302

adhésions en écarts aux soins*

* **Pour rappel** : Dans le cadre de la surveillance du diabète, il est nécessaire de réaliser des examens permettant de dépister l'apparition des complications, afin de les traiter et limiter ainsi leur aggravation. Les personnes éligibles à SOPHIA présentant des écarts aux soins sont des personnes n'ayant pas réalisés cumulativement leur bilan dentaire, leur bilan rénal en 2015 et de l'examen du fond d'œil en 2014 et 2015).



2.4

Préparer et Payer la Retraite

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe a reçu délégation de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour gérer la retraite des salariés du régime général en Guadeloupe.

La mission consiste à identifier les assurés et à gérer leur compte individuel retraite alimenté chaque année à partir des déclarations sociales des employeurs, le compte individuel servira ensuite au calcul et au versement de la retraite.

La retraite est un acte essentiel pour les assurés. Une préparation anticipée accompagnée de conseils éclairés garantit un versement du bon montant dans les meilleures conditions pour éviter toute rupture de ressources au moment de quitter son activité.

La retraite est constituée d'avantages de droits directs ou indirects dont le montant dépend des cotisations versées et de droits non contributifs comme l'ASPA et l'ASI. La CGSS a le souci permanent de verser le bon montant, à la bonne personne et dans les meilleurs délais possibles. Ces objectifs sont suivis à travers des indicateurs de gestion inscrits au cœur du contrat signé entre la CGSS et la CNAVTS.

Le paiement des retraites

Au 31 décembre 2015, on dénombre 57 260 retraités du régime général payés par la CGSS soit 2,52% de plus que l'année précédente.

95,2% résident en Guadeloupe dont 849 à saint Martin et 359 à Saint Barthélemy, 2,7% en France hexagonale, 1,9% à l'étranger et 0,2% dans les autres départements d'outre-mer.

Les bénéficiaires du minimum vieillesse représentent 26,70 % des retraités en diminution de 3,39% par rapport à 2014.

A noter également 19 prestations veuvage payées en 2015.

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

La CGSS a attribué 3 618 nouveaux droits dont 3 052 droits propres et 566 droits dérivés, en augmentation de 5,91% par rapport à l'activité de 2014.

L'une des missions essentielles du département retraite est également de procéder à la reconstitution anticipée de la carrière de l'assuré pour préparer le passage à la retraite de façon optimum : 2147 reconstitutions de carrière ont été réalisées.

L'accompagnement de la CGSS à la préparation à la retraite s'effectue notamment à travers des séances d'information organisées dans les entreprises : 34 interventions en 2015 ont permis de recevoir 976 personnes en entretien.

De plus 84 EIR, Entretien Information Retraite ont été validés en 2015. Il s'agit d'entretiens attentionnés avec les futurs retraités sur l'ensemble de leurs carrières et de leurs droits.

Le traitement des déclarations de salaires

L'année 2015 a été marquée par le lancement de la DNS, la Déclaration Nationale Simplifiée qui au niveau local s'est traduite par l'organisation de janvier à mars de nombreuses réunions d'information et de sensibilisation des entreprises et des partenaires.

Les entreprises dont les cotisations sociales dépassent les 2 millions d'euros ont basculé en mai 2015 dans la nouvelle simplification de la déclaration des salaires : 73 entreprises obligatoires en Guadeloupe auxquelles se sont ajoutées des entreprises volontaires soit 150 au total.

Une Délégation du GIP national venue en Guadeloupe fin novembre 2015 a animé ces séances d'information pour créer l'évènement autour de cette importante simplification de la déclaration de salaire qui va se généraliser à partir de 2016.

Concernant les DADS traditionnelles, elles ont permis la transmission de 156 001 lignes salaires, 1% de plus qu'en 2014.

Les faits marquants

- Conclusion d'un nouvel engagement CNAVTS/CGSS 2014-2017. bilan des années antérieures et élaboration de nouvelles ambitions. Le nouveau CPG renforce encore davantage les exigences de la qualité de service et de l'efficacité de la gestion avec notamment des économies de gestion en frais de fonctionnement et en personnel.
- Réalisation par chaque CARSAT et CGSS sous la conduite de la CNAVTS d'un Plan de Production destiné à suivre les stocks et les flux de dossiers retraite afin de dégager en cas de problème des solutions soit internes à chaque organisme, soit sous forme d'entraide entre caisses.

Zoom

Le Plan de Production

Comme toutes les caisses du Réseau Retraite, la CGSS a élaboré un Plan de Production de la Retraite et mis en place en interne les instances de pilotage de la production Directeur Retraite et Agent Comptable. Le premier travail consiste à calculer à partir des données de l'observation antérieure et des projections démographiques, les pics prévisibles de charge et de les rapprocher des moyens disponibles. Les situations analysées sur l'ensemble du processus d'instruction, de contrôle et de paiement des dossiers retraite sont alors assorties d'un indice de criticité qui déclenche des décisions de gestion adaptées. La méthode est stimulante au niveau des équipes de management car propice à des décisions rapides à fort retour d'investissement. Le pilotage de la production retraite est désormais également national, la CNAVTS sollicite les caisses en situation favorable pour aider les organismes en stock sensible. La CGSS de la Guadeloupe n'a pas eu à recourir à l'aide d'autres Caisses, au contraire elle a proposé son concours à une autre CGSS. La méthode du Plan de Production Retraite sera transposée à l'ensemble des secteurs de «production» métier de la CGSS en 2016.

Chiffres



57 260

retraités

3 174

nouveaux retraités

1 652

décès

441 Millions

d'euros versés au titre de la retraite

13 330

personnes reçues dans les accueils,
contre 16 451 en 2014

559

recours pré contentieux

75

contestations devant la CRA

51

jugements rendus en 2015 dont 49
favorables à la CGSS

80,44% (49,49% en 2014)

d'appels aboutis
à l'accueil téléphonique 3960

150

entreprises adhérent à la DSN

69,85%

de taux de réussite CPG (objectif fixé à
50% en 2015)

2.5

Gérer la Protection Sociale des Exploitants Agricoles



La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guadeloupe a reçu délégation pour gérer le Régime Agricole. Ce dernier en Outre-Mer, ne comprend que les exploitants agricoles. Les salariés agricoles étant rattachés au régime général.

La CGSS a choisi de réunir dans une seule Direction dédiée (la DMSA) l'ensemble des missions de la protection sociale des exploitants agricoles : l'affiliation, l'encaissement des cotisations et le versement des prestations maladie et retraite.

Pour ce faire, elle a adopté le système informatique des Caisses Centrale de Mutualité Sociale Agricole : AGORA.

Un contrat d'objectifs et de moyens a été signé avec la CCMSA. Il arrive à son terme en 2015 et 2016 verra la signature d'un nouveau CPOG.

Les activités de la branche

Affilier les exploitants et encaisser les cotisations

- Abandon des dérogations CGF permettant d'affilier les exploitations de moins de 2 hectares.
- 4 émissions rectificatives réalisées sur l'année pour prendre en compte les remontées de déclarations d'élevage et de cultures spéciales 2015.
- 1 appel global et unique des cotisations 2015.
- Poursuite de la sensibilisation des exploitants agricoles sur l'avantage de la mensualisation.

Servir les prestations retraite, maladie et accidents du travail

En matière de Maladie, accompagner la montée en charge des mutuelles pour la mise en place du tiers payant intégral pour les bénéficiaires de l'ACS.

Accueillir et offrir des services aux exploitants agricoles

- Mise en place des rendez-vous prestations.
- Poursuite du recouvrement à vos portes.

Aider les exploitants en difficulté

Pallier l'augmentation des sollicitations des exploitants agricoles auprès de l'Assistante Sociale pour des sujets touchant à l'accès aux soins, la prévention des difficultés professionnelles, la prévention de la perte d'autonomie et l'aide aux aidants.

Contrôle interne

Poursuite de la mise en place des actions de contrôle interne à la DMSA.

Les faits marquants

■ Fin 2014, le Directeur a inscrit l'ensemble de la Direction DMSA dans un projet expérimental destiné à faciliter l'émergence de nouvelles pratiques managériales. Cette action s'est prolongée en 2015 par des actions de coaching individuel et collectif.

Un travail d'ensemble sur les valeurs et les bonnes pratiques a marqué cette expérience qui doit permettre d'améliorer la performance collective par la mobilisation de l'ensemble des acteurs : cadres, agents, directeurs de branche. L'objectif est d'étendre cette démarche à toute la CGSS.

Zoom

La charte du Management issue de l'action «Team Building» et coaching

11 Bonnes Pratiques

- Fixer les objectifs
- Déléguer et contrôler
- Reconnaître le travail des collaborateurs
- Initier, conduire et accompagner le changement
- Donner du sens à l'action
- Développer la transversalité
- Permettre l'émergence d'idées originales
- Agir en professionnel responsable
- Décider efficacement
- Faciliter le développement des compétences des collaborateurs
- Savoir réagir aux comportements difficiles



Chiffres

5858 chefs d'exploitation

88 assujettissements

607 contrôles assujettissement

6 889 064 €
de cotisations émises

3 645 890 €
de cotisations appelées

3 243 174 €
de cotisations exonérées

1 222 324,93 €
de cotisations recouvrées

AMEXA

10 337 personnes protégées

40 553 497 €
de prestations maladie

1 492 bénéficiaires CMUC

91 bénéficiaires de l'ACS

19 accidents du travail / maladies professionnelles

A.V.I.A

9 907 bénéficiaires retraite

2 247 bénéficiaires de l'ASPA

48 241 709 €
prestations retraite

Accueil

9 277 personnes reçues

ASS

294 accompagnements

2.6

Accompagner la Prévention des Risques Professionnels



La Direction des Risques Professionnels a pour mission :

- 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.
- Assurer l'entreprise contre les risques professionnels en déterminant son classement en fonction de sa branche professionnelle et en lui notifiant son taux de cotisation AT-MP.

Les actions

En direction des entreprises

Les actions prioritaires ont été conduites particulièrement dans certains secteurs et pour certains risques :

- 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 grande distribution.

Les actions de prévention transversale

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

- Action de partenariat avec l'Education Nationale (7 Octobre, 9 décembre 2015).
- Animation du réseau des Organismes de formation habilités (8 décembre 2015).
- Mise en place d'actions communes avec la CCI-IG, pour la cible restauration (28 et 29 décembre 2015) et participation aux mardis du Tourisme et aux manifestations «la CCIIG près de chez vous».
- Présentation de l'offre de service Risques Professionnels aux experts comptables (9 septembre).



Zoom

Le service Tarification

Dans la mission de tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles, la CGSS assure la tenue et l'alimentation des comptes employeurs en enregistrant tous les éléments nécessaires au calcul et à la notification des taux de cotisations AT et MP auprès des entreprises. Dans le cadre de cette mission, le service tarification a notifié 19 696 taux aux entreprises et a réalisé 183 enquêtes de tarification.



L'offre de formation

7 sessions de formation organisées par la DRP (hors formations des plans d'actions régionaux).

Les campagnes de mesures chimiques et physiques

3 campagnes ciblant des entreprises (15) essentiellement concernées par nos priorités d'actions.

Les faits marquants

- 2 missions de la CNAMTS, une concernant la formation sur les applicatifs métiers, l'autre sur les dispositifs d'incitations financières.
- 1 mission de l'INRS en appui sur le programme TMS Pro (Troubles Musculo Squelettiques).
- La vie des instances :
 - 2 réunions du Comité Technique Régional
 - 2 CRAT MP
 - 1 réunion commune CRAT/MP /CTR le 26 novembre 2015

Chiffres



15 714

Comptes employeurs actifs
au 1^{er} janvier

19 696

Taux notifiés dans l'exercice

4 704

Accidents du Travail imputés aux
comptes employeurs



Zoom

Les incitations financières

- Injonctions : 5 dans le BTP
- Contrat de prévention : 3 signés pour une participation de la CGSS de 132 485 € sur des projets dont l'investissement global était de 352 066 €
- 1 AFS* Aquabonus signée (participation CGSS : 8196 €)
- 1 AFS Préciséo réservée (participation CGSS : 11 860 €)
- 12 CTPE** pour une participation de la CGSS de 141 669 € sur des projets dont l'investissement était de 570 716 €

*AFS : Aide Financière Simplifiée, **CTPE : Contrat Très Petites Entreprises





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 FNAL (Fond National d'Aide au Logement), le versement de transport pour les communes, les cotisations, les contributions d'assurance chômage, et les contributions sociales personnelles pour le RSI. La CGSS a encaissé 1 milliard 4 millions d'euros en 2015 en augmentation de 6,5% par rapport à 2014. L'objectif de la Direction du Recouvrement de la CGSS est :

« **Accompagner les entreprises pour une meilleure compliance** »

Des accueils multisites et dédiés

En cumul sur l'ensemble des sites, l'amplitude d'ouverture est de : 56h (Hors RDV). Les réceptions se font sur les sites suivants : Jarry, Saint Martin et Basse Terre. L'accueil du Recouvrement de Jarry, généraliste jusqu'au 05/12/2014, est depuis le 08/12/2014 composé de l'accueil du Recouvrement et de l'accueil commun RSI/CGSS. Concrètement, cela représente **58 144** cotisants sur l'année 2015 dont **26 154** pour l'accueil commun. Le nombre de visites dans les accueils reste important. En effet, si le comportement des cotisants vis-à-vis de leurs obligations sociales s'améliore, il n'en reste pas moins problématique, entraînant de nombreuses régularisations, notamment lors des demandes d'attestations et de délais. De même, la demande de rendez-vous personnalisé est forte, l'organisation mise en place initie l'objectif CPG. En l'occurrence depuis février 2014, date de mise en place des rendez-vous, plus de 600 ont été honorés. Pour l'année 2015, 770 moratoires ont été traités à l'accueil représentant près de 11 millions d'euros.

LA DSN

La Déclaration Sociale Nominative (DSN) s'inscrit dans le programme de modernisation de l'action publique. La DSN permet, chaque mois, la transmission dématérialisée des données sociales individuelles des salariés, issues d'un logiciel de paie, vers tous les organismes de protection sociale. Pour le moment, seules les entreprises du régime général sont concernées. Son objectif est clair : remplacer en 2016, la quasi-totalité des déclarations sociales existantes. Cette étape n'a pas rencontré un franc succès car les entreprises n'étaient intéressées que par l'introduction de la DUCS URSSAF dans le dispositif, ce qui est le cas en phase 2. Après une période de test, elle est devenue effective avec les déclarations effectuées en mai 2015 qui correspondaient aux payes d'avril 2015 (1521). Cette phase s'accompagne aussi d'un palier d'obligations qui touchent 70 entreprises pour 328 établissements.

Les accords de paiement

Dans un contexte économique peu favorable, la Direction poursuit le développement de sa politique de recouvrement amiable. L'accompagnement des cotisants passe par la mise en place de protocoles d'étalement de dettes suspendant les poursuites de la CGSS envers les cotisants débiteurs. Dans ce cadre, en 2015, la CGSS a reçu 1596 demandes de délais. Les cotisants en difficulté de paiement peuvent désormais utiliser des moyens dématérialisés afin d'obtenir une réponse à leur demandes de délais, 104 cotisants ont ainsi pu utiliser ce biais. Afin de permettre à certains employeurs de rentrer dans un cercle vertueux du recouvrement des dettes sociales, et dans des conditions encadrées par la Circulaire Interministérielle du 25 juin 2013, certains cotisants bénéficiaires de l'exonération LODEOM peuvent bénéfi-

cier d'étalements de la part salariale. En 2015, 248 cotisants ont bénéficié de cette disposition. 50 % des accords sur parts salariales signés en 2015 ont été dénoncés par la CGSS pour non-paiement des échéances du plan ou présence de cotisations courantes impayées.

Zoom

La dématérialisation

Depuis 2013, une cellule dédiée à la dématérialisation est opérationnelle à la DRC. Sa mission consiste, d'une part à assurer le suivi en matière d'obligations légales, et d'autre part à apporter une assistance technique aux cotisants. De ce fait, elle gère le suivi de la montée en charge de la DSN, versant recouvrement. Cette obligation concerne l'ensemble des travailleurs indépendants dans des conditions fixées par décret. Afin d'accompagner les cotisants, plusieurs actions ont été réalisées pour informer et promouvoir le télépaiement des cotisations auprès de cette catégorie de cotisants (flyers joints aux appels, courriers d'information).

Le taux de dématérialisation pour cette catégorie était de 22,68% en fin d'année 2014, la cible fixée pour l'année 2015 est de 30%. Afin d'atteindre cet objectif, un plan d'actions a été mis en place :

- Appels téléphoniques pour les cotisants en «impayé»
- Mailings de relance effectués pour ceux qui ne respectent pas l'obligation
- Rencontre avec les cotisants à travers les salons

Chiffres

1,299 milliard

d'euros appelés (+2,5%)

1,004 milliard

d'euros encaissés (+3,1%)

224,9 millions

d'euros impayés (+0,1%)

81,7%

des cotisations appelées ont été payées

Délais demandés par catégorie :

	Total	RG	PL	EPM	AV	PAM	AP/ CRR	ACT	LABO	DIV
Demande délais onde 1/02/03	4	2	2							
Demande courrier 05	439	314	92	22		9		2		
Demande DCL 04	104	85	18			1				
Demande hors paramètres ADP	1 049	785	235	16		10		1		2
Total	1 596	1 186	347	38		20		3		2
Part d'ADP (04+05)	34,0%	33,6%	31,7%	57,9%		50,0%		66,7%		

RG : Cotisant employeur du Régime Général

PL : Cotisant Profession Libérale

EPM : Employeur Personnel de Maison

AV : Assurés Volontaires

PAM : Cotisant Praticien Auxiliaire Médicaux

ACT : Administration et Collectivité Territoriale

DIV : Divers

Suivi des accords sur parts salariales :

En cours de négociation	Prélèvements en cours	Accords rejetés	Soldés	Reprise des poursuites CGSS	TOTAL
12	98	123	6	9	248

3.1

Gérer les Ressources Humaines et les Compétences



En 2015, le Département des Ressources Humaines a vu son positionnement restructuré au sein de la Direction de l'Administration Générale. Le service a déménagé du siège (Quartier de l'Hôtel de Ville) pour intégrer les locaux fonctionnels et modernes du nouvel immeuble de Providence 2.

Les Ressources Humaines

Les activités marquantes de la gestion des Ressources Humaines :

- Dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Compétences (GPEC), mise en place d'un groupe projet pour l'élaboration de la Cartographie des Emplois (1er volet des actions prévues), avec la nomination d'un chef de projet délégué.
- Organisation de séminaires pour la mise en œuvre de l'Entretien Professionnel issu de la Réforme de la Formation Professionnelle :
 - 1 session à l'attention des Cadres et Agents de Direction
 - 5 sessions pour l'ensemble des Cadres Managers Opérationnels
- Organisation de la sélection des jeunes recrutés dans le cadre du dispositif «Emplois d'avenir».

Le service Etudes et Recrutement a procédé à la publication de 21 vacances de poste interne, 1 externe et 76 recrutements en CDD.

Les recrutements en CDD sont destinés à faire face à une absence ou à un surcroît d'activité.

Contrats d'apprentissage : en 2015 la CGSS a opté pour le recrutement des contrats aidés en alternance : 9 contrats ont été signés dont 6 avec la Maison Familiale et Rurale.

Le service a également procédé à la mise à jour des 132 référentiels de l'organisme, et aussi créé 21 nouveaux référentiels d'emploi.

La Formation Professionnelle

Le Service Formation enregistre un total de **23 487** heures de formation dispensées pour **168** actions de formation.

Au cours de l'année 2015, le nombre de formés a été de **719** salariés. Ce chiffre représente un taux conséquent par rapport à l'effectif de la CGSS.

Le pourcentage de formés est de **74 % en 2015**, soit une augmentation de 26 % par rapport à 2014 avec 48 % de formés et 477 stagiaires.

Les Congés Individuels de Formation accordés : licence professionnelle de management opérationnel de la protection sociale, diplôme d'assistant de service social, licence professionnelle gestion et pilotage de projet, diplôme d'état d'infirmier.

Les Relations Sociales

L'activité de ce service s'est intensifiée :

- 12 réunions de DP
- 13 réunions du CHSCT
- 19 réunions du CE
- 28 réunions avec les organisations syndicales sur préavis de grève ou demandes spécifiques



Zoom

La Prévention et la Qualité de Vie au travail

- Création au 1^{er} avril 2015, d'une unité chargée de la prévention et de la santé au travail au sein de la Direction des Ressources Humaines.
- Élaboration des Documents Uniques des sites de Providence 1 et 2 et réalisation le programme annuel de Prévention
- Animation du service social d'entreprise par une assistante de service social d'entreprise avec une double mission :
 - prise en charge individuelle : 106 interventions
 - prise en charge collective : 139 dossiers ont été traités (enquêtes et études diverses liées au droit d'alerte, au maintien dans l'emploi, à des situations de crise ou de conflits)
- Réorganisation des permanences de l'infirmière d'entreprise suite au remplacement de l'ancienne titulaire du poste.

Chiffres



968

agents au 31 décembre

295

hommes

673

femmes

143 contrats CDD

18 embauches en CDI

1 embauche en mutation

106 départs de toute nature

9 contrats de professionnalisation

58 stagiaires accueillis

4,02%

d'effort de formation

47 183 148 €

de masse salariale



3.2

Gérer
les achats et
les immeubles

Cours intérieur de l'immeuble Providence III

Les ressources logistiques et la gestion des immeubles jouent un rôle très important pour le fonctionnement général de l'organisme.

Le domaine immobilier est particulièrement lourd depuis ces quatre dernières années puisqu'il convient à la fois de gérer et d'entretenir le patrimoine existant et de piloter l'opération de relogement de la CGSS à la ZAC de Providence aux Abymes.

Le Service Central des Achats, Contrats et Marchés

La mission du service porte sur la rédaction des contrats et des marchés, la prévision des dépenses et le suivi des factures, l'établissement des bons de commandes.

L'actualité du service en 2015 a été marquée par son propre relogement dans le nouveau bâtiment de Providence 2 et surtout par le suivi financier du projet d'ensemble de relogement.

A noter la réalisation de l'inventaire physique de 13 sites de la CGSS sur 22 et du rapprochement comptable.



Patio de l'immeuble Jacques THORIN

Zoom

le Service Economat

La mission du service consiste à pourvoir à l'approvisionnement des services en fournitures de bureau, papiers, imprimés et autres articles divers.

Le personnel de ce service a pour mission également de prospecter auprès des fournisseurs pour le choix des petits matériels et l'établissement de devis.



Chiffres

Achats

1 905 bons de commandes établis

6 586 factures traitées

Marchés

25 procédures de marché

5 Commissions de marchés

17 commissions de transparence

Economat

368 références d'imprimés

Economat

1 056 289 € de contrats d'entretien : nettoyage, espaces verts, petite maintenance.



3.3

Évaluer la Performance

La maîtrise des risques de la DMRC

Outre sa mission globale de s'assurer de la réalité du déploiement des dispositifs de la maîtrise des risques toutes branches confondues, du suivi et du reporting, la mission principale du département Maitrise des Risques de la DMRC consiste à apporter une assistance et un accompagnement méthodologique à l'ensemble des services de la CGSS.

L'audit interne

Le service Audit Général et Financier a pour mission d'analyser par une approche systémique et méthodique les risques inhérents aux processus, à l'activité de la CGSS et à sa structure.

Plusieurs types d'audits lui sont confiés :

- audits thématiques
- audits de conformité
- audits de procédure

L'audit IJ (Indemnités Journalières)

Un audit relatif à la gestion des conditions d'attribution du droit aux indemnités journalières avait été mené en 2013 par la Mission Nationale de Contrôle du Ministère de tutelle, la CGSS de la Guadeloupe ayant été sélectionnée dans un échantillon.

Le Service audit Général a effectué le suivi des recommandations émises et a analysé l'impact des évolutions organisationnelles décidées par la Direction.

Les actions

- 1 audit thématique, 4 audits de procédure, des audits de suivi.
- La réalisation dans le cadre de la mutualisation inter CGSS d'un projet d'audits croisés entre caisses.
- La réalisation d'un audit de conformité et de pertinence sur les Groupes Qualité Guadeloupe.
- La réalisation de cet audit destiné à mesurer l'efficacité en termes de maîtrise des coûts a commencé en 2014 et s'est achevé en 2015.

Les faits marquants

- Poursuite de la montée en charge de la Cellule de Sécurité Logique des branches recouvrement et maladie. 9 réunions des CSL : 4 pour la retraite, 3 pour le recouvrement et 2 pour la maladie avec comme thème principal la gestion des habilitations.
- Accompagnement de la branche maladie et des services transverses dans le déploiement de l'outil de support à l'audit dans le cadre de la validation des comptes.

Zoom

Perspectives

Des audits de procédure partagés : une formation des référents techniques de branches et un accompagnement seront assurés par le service Audit Général et Financier.

Une mutualisation inter-CGSS élargie des audits: des audits croisés entre les 4 CGSS seront menés avec l'appui technique de la CARSAT de Lyon et généralisés sur la branche Assurance Maladie.

Chiffres

Jugements rendus

904 349 € de préjudices évités

62 785 € d'indus notifiés

2 dossiers de fraude

18 qualifiés en faute



3.4

Gérer
les systèmes
informatiques

Salle des serveurs - immeuble Jacques THORIN

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) 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 responsabilités 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, plate-forme technique, etc....).
- La gestion du Plan d'Équipement Informatique et du parc informatique de l'ensemble des sites.

La finalité étant 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.

Les principales réalisations

- Mise en exploitation du réseau et de l'infrastructure téléphonie pour l'aménagement des services sur le site de Providence 2.
- Contribution de la DSI dans le cadre des projets : adossement du régime obligatoire de la LMDE à la CGSS au 1er octobre 2015, mise en œuvre de l'accueil commun RSI/CGSS – ISU.
- Contribution à la politique de maîtrise des risques par la réalisation de différents travaux visant à améliorer le niveau de sécurité du Système d'Information.
- Poursuite du projet Windows 84% du parc informatique de la CGSS a été migré (toutes branches confondues).
- Evolution de l'architecture FIREWALL (filtrage des flux réseau) pour mise en conformité avec les nouvelles orientations nationales.
- Mise en place des évolutions applicatives des SDSI Nationaux.
- Déploiement de nouveaux modules de la suite logicielle ALBATEC : G-CONTRAT Web (gestion des contrats) et G-BUDGET (gestion des budgets).
- Mise en œuvre des évolutions de l'infrastructure Recouvrement.

Les faits marquants

- Déménagement de la DSI du Siège vers Providence2 en mars 2015 dans le cadre du projet pluriannuel de relogement immobilier de la CGSS.
- Mise en exploitation du nouveau DATA CENTER de Providence 2 hébergeant l'infrastructure technique de la CGSS (réseau, téléphonie, serveurs).
- La CGSS dispose ainsi d'une salle informatique à la pointe de la technologie, entièrement sécurisée, avec des équipements de dernière génération.
- Elaboration d'un plan de maîtrise des coûts informatiques proposant des pistes d'économie, en matière d'équipement, d'infrastructure et d'organisation dans le cadre de la politique d'économie de la CGSS.
- Contribution active à la mise en œuvre de la politique immobilière par la réalisation des différents travaux techniques pour le relogement des services (aménagement des services à Providence 2, déménagement du Cube, déménagement de la MSA et de la DMRC au siège, etc...).

Zoom

Les Perspectives 2016

- Poursuivre la modernisation du poste de travail
- Mettre en œuvre le projet d'Optimisation des flux d'impression de masse en lien avec l'installation des nouveaux équipements de l'édition
- Mettre en œuvre le plan de maîtrise des coûts informatiques tout en maintenant la qualité du service
- Migration vers l'Active Directory National (ADN) qui deviendra l'annuaire de référence unique pour l'authentification au système d'information de la CGSS
- Mettre en place la nouvelle messagerie MERCURE
- Mettre en place les outils de supervision de l'infrastructure
- Accompagnement technique dans le cadre du projet de dématérialisation des archives papier de la CGSS

Chiffres

1161 clients de messagerie

117 bals génériques

25 bals fonctionnelles

Logistique

120 postes configurés pour 10 formations toutes branches confondues

60 postes préparés et mis à disposition pour des manifestations

3 tonnes de matériel réformées (serveurs, postes de travail, imprimantes)

Parc informatique

1088 postes de travail

195 imprimantes (toutes branches confondues)

Parc téléphonique

767 téléphones IP

315 téléphones analogiques

290 GSM

Parc serveurs

88 serveurs

35 serveurs physiques

53 serveurs virtuels

Édition

1 542 123 pages éditées

393 587 plis expédiés



3.5

Gérer le Pilotage et la Qualité

La Direction Etudes Conseils et Qualité a pour mission d'accompagner les différentes Directions de la CGSS dans le pilotage et le suivi de l'activité de leur branche. La DECQ gère notamment le déploiement du SMI (Système de Management Intégré), des outils OSCARR, GDI et une équipe d'organisateur.

Les principales réalisations

Le déploiement d'OSCARR

- 368 personnes formées.
- 45 sessions de formations organisées.

La Gestion des Indicateurs GDI

La base des indicateurs applicables à la CGSS a été bâtie à partir d'un macro processus de la cartographie MICOR applicable aux CGSS.

Zoom

le Service Communication

Le Service Communication de la CGSS a pour rôle de valoriser l'image et les orientations de l'organisme, d'accompagner leur mise en œuvre par la conception et le développement d'une stratégie de communication adaptée aux enjeux internes et externes.

Ses missions :

- Conseiller la Direction Générale et les différentes Directions Métiers et Supports de la CGSS.
- Réaliser des supports de communication adaptés au message et à la cible, organiser leur réalisation par des équipes internes ou des prestataires externes.
- Concevoir, organiser des manifestations et des événements.
- Veiller à entretenir, développer, consolider les relations avec les partenaires institutionnels et les différents acteurs de son environnement.

En 2015, le Service Communication a contribué au rayonnement de la CGSS auprès de ses nombreux publics internes et externes : Assemblée Générale du Personnel, 70^{ème} anniversaire, inauguration de Providence, campagne DSN.

Les faits marquants

- L'accompagnement des opérations de relogement du personnel dans les bâtiments de Providence. 445 personnes concernées. Le rôle de la DECQ consiste à coordonner et cadrer les opérations de déménagement avec les directions concernées, les prestataires et les services support.
- L'organisation du DIAME (Dispositif d'Accompagnement des Managers) du 12 novembre 2015 : matinée de sensibilisation réunissant 250 managers internes, animée par le Directeur Général et portant sur les outils de pilotage. Organisation également du séminaire de Direction du 6 février 2015 et de l'Assemblée Managériale du 12 octobre 2015.
- Le SMI : réalisation de l'autodiagnostic : le taux de maturité a évolué d'environ 13 points 56,60% en 2014, 69,10% en 2015.
- La Documentation générale : amélioration de l'offre de service, mise en ligne de la base documentaire, enrichissement de la base de données bibliographiques.

Chiffres

L'activité Intranet

557

demandes de mises en lignes sur l'intranet KAMO CGSS

188 966

visites comptabilisées

Magazine TEMPO

1300 tirages sur 11 mois

soit 14 300 impression du journal interne TEMPO



3.6

Garantir
la bonne
Gestion
des Comptes

L'Agence Comptable de la CGSS est investie de plusieurs missions :

- Payer les prestations, les frais de fonctionnement et d'investissement de la Caisse, encaisser les cotisations et gérer la trésorerie.
- Comptabiliser l'ensemble des opérations comptables et financières à travers des gestions séparées par risque et par nature. Retracer ces opérations des documents détaillés, justifiés et expliqués pour une validation par les Autorités de Tutelle.
- Contrôler en toute indépendance avant et après paiement les dépenses et les recettes.
- Contrôler le risque financier et la sécurité des systèmes de gestion informatiques au niveau notamment des habilitations et des paramétrages.

Dans une Caisse Générale, la multiplicité des missions gérées et des budgets de fonctionnement par branche donne une production des comptes séparée et complexe. Les comptes sont toutefois alimentés et ventilés de façon automatique en sous-produits de gestion de production.

La validation des comptes

Chaque année, les comptes de l'organisme sont soumis au contrôle de la validation des comptes, contrôle réalisé par les Caisses Nationales dans leur responsabilité de tutelle.

Comme en 2014, toutes les branches du Régime Général sont validées sauf la branche du Recouvrement malgré une bonne progression du score.

Les comptes du Régime Agricole sont également validés avec 2 observations :

- 1) Amélioration attendue des indicateurs de qualité.
- 2) Sécurisation des comptes en améliorant la qualité des explications des évolutions.

Les principaux agrégats

Le volume financier de la CGSS de Guadeloupe :

En 2015, la CGSS de Guadeloupe a versé plus de **1 861 657 587 €** de prestations dans le cadre de ses missions directes (gestions techniques maladie, accidents du travail, vieillesse et régime agricole), soit une hausse de 5.25% par rapport à l'exercice 2014.

Le volume des encaissements a aussi connu une augmentation de 1.97% en 2015 avec un montant de **1 073 142 243 €** encaissés pour le Régime Général, le RSI et le Régime Agricole.

Les faits marquants

Plusieurs nouveaux outils de gestion ont été installés :

- ONMR : mise en place de l'outil de maîtrise des risques pour la branche recouvrement
- OCEAN : nouvel outil comptable pour le Régime Agricole
- CAPORN : outil de comptabilité auxiliaire pour la branche retraite



Rencontre Direction Générale, Agence Comptable et Direction financière de la CNAV

Chiffres

6 731 271 €

de soins urgents (- 43%)

39 282 995 €

pour la CMUC (+ 19%)

9 091 565 €

pour l'AME (- 45%)

1 405 119 008 €

de prestations maladie

451 235 556 €

de prestations vieillesse

2 041 943 €

de prestations action sociale

3 261 080 €

de prestations de prévention santé

88 877 996 €

de dépenses de fonctionnement et d'investissement de la CGSS (+1,25%)



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

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

D.E.C.Q.
Alidor Lydie



**Conception
graphique
& Réalisation**

Service Communication
Rochemont David

Crédit Photos

Service Communication
*Descieux-Reynoso
Dominique
istockphoto.com*