

Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique



Rapport
d'activité
2023

P comme *Protection*

La CGSS Martinique garantit à chacun qu'en toutes circonstances, il disposera des moyens nécessaires pour assurer sa subsistance et celle de sa famille dans des conditions décentes.

O comme *Ouverture*

2024 sera une année d'expérimentation. Nous ouvrirons nos horizons à de nouvelles méthodes de travail.

S comme *Solidarité*

Nous avons pour devoir de lutter contre la précarité qui sévit sur une population vulnérable, avec une majorité de personnes qui vivent en dessous du seuil de pauvreté.

I comme *Intégrité*

Parce qu'en qualité de service public nous nous devons d'être juste dans le traitement des situations des usagers, quelles qu'elles soient, sans jugement et en toute transparence.

T comme *Territoire*

Les spécificités du territoire Martiniquais nous appellent à collaborer avec d'autres organismes d'utilité publique, afin d'être plus efficaces dans nos actions pour couvrir l'ensemble de la population.

I comme *Initiative*

Favoriser le réflexe numérique c'est offrir à nos assurés la possibilité d'être autonome, pour fluidifier le traitement des demandes et agir ainsi sur les irritants.

V comme *Volonté*

Ensemble, tirons les enseignements des années précédentes et partons sur de nouvelles bases, plus saines, dans un esprit d'unité.

I comme *Identité*

Soyons fiers d'appartenir à cette institution, solidaire, humaine et responsable.

T comme *Transversalité*

Parce qu'en qualité de CGSS, notre modèle unique protège l'ensemble de notre population tout au long du parcours de vie.

E comme *Energie*

Trouvons l'énergie d'embrasser le renouveau, cultivons nos valeurs, et agissons main dans la main, avec force, humilité et longévité.

Directeur de Publication :

Maclou RIGOBERT, *Directeur Général*

Responsable de la Rédaction :

Marie-Pierre LOISEAU, Marie-Dominique MALANDA
& Déborah ACHY

Crédits Photos : *Service Communication de la CGSS Martinique*

Conception & Réalisation :

Mylène JEAN-MICHEL, *Unité de Conception graphique (UCG)*

Impression : Imprimerie CGSS - Trinité

Tirage : 80 exemplaires



Chers collaborateurs, chers partenaires,
chers membres du Conseil d'Administration,

C'est avec un sentiment de profonde gratitude et de fierté que je prends la plume pour vous adresser ces quelques mots dans ce rapport d'activité 2023, une année qui restera marquée par un engagement fort de la part de tous.

Oui, cette année a été un tournant pour notre CGSS car ensemble, nous avons relevé des défis significatifs, toujours guidés par notre mission première : garantir à tous nos usagers un accès facile, efficace et équitable aux services de santé.

L'effort collectif déployé en 2023 a été notable. Nous avons travaillé consciencieusement pour améliorer nos services, simplifier nos procédures, et rendre nos interactions plus humaines et plus accessibles.

Ces améliorations sont importantes car elles contribuent directement à regagner la confiance de nos usagers, un objectif qui nous est cher, et qui reste au cœur de nos priorités pour les années à venir.

Nous avons mis en place des initiatives pour favoriser l'épanouissement au travail. Convaincus que le bien-être de nos collaborateurs est indissociable de la qualité de service que nous proposons, nous avons intensifié nos efforts, pour créer un environnement où chacun peut se sentir écouté, valorisé et pleinement engagé.

L'année 2024 s'annonce riche en projets et perspectives. Continuons sur cette lancée positive, en consolidant les acquis et en innovant constamment pour améliorer notre efficacité.

Ensemble, faisons de la CGSS Martinique un modèle.

Je sais compter sur chacun de vous, pour participer à maintenir cette dynamique et pour œuvrer ensemble vers un climat de confiance renouvelé et de succès partagés. Avec toute ma reconnaissance et mon optimisme pour ce que nous accomplissons ensemble au quotidien.

Maclou RIGOBERT

*Directeur Général
de la CGSS Martinique.*

SOMMAIRE

PARTIE 1	RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LA POPULATION MARTINICAISE	P10
	Chapitre 1 : Direction Relation Client et Action Sociale	P10
	- Mot de l'agent de direction.....	P10
	- Actualités phares.....	P10
	- Faits marquants	P11
	- Chiffres clés	P14
	- 6 questions à Etienne SEJEAN.....	P18
	Chapitre 2 : Aller-vers et lutter contre le non-recours au droit.....	P20
	- Événements marquants	P20
	Chapitre 3 : Direction Communication et SMI	P22
	- Mot de l'agent de direction	P22
	- Faits marquants	P22
	- Les interventions médias de 2023 : encadré.....	P23
PARTIE 2	LES DIRECTIONS MÉTIERS	P24
	Chapitre 1 : Direction Santé et Risques Professionnels	P26
	- Mot de l'agent de direction	P26
	- Chiffres clés	P26
	- Actualités phares	P29
	- Faits marquants	P30
	- Focus sur la cellule territoriale.....	P33
	Chapitre 2 : Direction Retraite.....	P34
	- Mot de l'agent de direction	P34
	- Actualités phares	P34
	- Focus sur la réforme des retraites.....	P35
	- Faits marquants	P36
	- Chiffres clés	P36
	- 5 questions à Béatrice RAPON-MARTINGOULET.....	P37
	Chapitre 3 : Direction Recouvrement	P38
	- Mot de l'agent de direction.....	P38
	- Actualités phares.....	P38
	- Focus sur le transfert des comptes praticiens	P39
	- Faits marquants	P40
	- Chiffres clés	P41
	- 3 questions à Christophe DELECRAÏ et Cynthia ALEXIS	P42
	Chapitre 4 : Direction MSA.....	P43
	- Mot de l'agent de direction.....	P43
	- Actualités phares.....	P43
	- Chiffres clés	P44
	- 4 questions à Haïssa CONSEIL.....	P45

PARTIE 3 LES FONCTIONS TRANSVERSES P47

Chapitre 1 : Les Services de la Direction générale P48

A/ Département Ressources Humaines

- Chiffres clés P48
- Actualités phares P49
- Faits marquants P51
- 4 questions à Karen MELGIRE P52

B/ Département Marchés

- Actualités phares P53
- Chiffres clés P53

C/ Département Audit & Pilotage

- Actualités phares P54

D/ Médiation

- Chiffres clés P55

Chapitre 2 : Direction Comptable et Financière P57

- Mot de l'agent de direction..... P57
- Actualités phares..... P57
- Faits marquants P58
- Chiffres clés P59

Chapitre 3 : Direction Innovation et Développement..... P60

- Mot de l'agent de direction..... P60
- Actualités phares..... P60
- Focus : déploiement SOFI P61
- Encart : projets immobiliers..... P61
- Faits marquants P62
- Chiffres clés..... P62
- 4 questions à Manuel OZIER-LAFONTAINE..... P63

PARTIE 4 LA GOUVERNANCE DE LA CGSS P65

Chapitre 1 : Le Conseil d'Administration P66

- Actualités phares P66
- Faits marquants P67
- Chiffres clés P68
- 4 questions à Paul-Emile BEAUSOLEIL P69

Chapitre 2 : Le Comité de Direction..... P70

- Actualités phares..... P70
- Faits marquants P72
- 3 questions à Eddie SAINTE-ROSE P73

GLOSSAIRE P74



Chiffres-repère



POPULATIONS



347 686 habitants en Martinique au 1^{er} janvier 2023 (*source INSEE*)

361 074 bénéficiaires de l'Assurance maladie (*source SIAM-ERASME*)

88 647 bénéficiaires de la CSS* (*source SPPPR*)

73 883 retraités (*source SNSP*)

23 729 travailleurs indépendants (*source Power BI URSSAF*)

12 012 entreprises (*source Power BI URSSAF*)

3 683 professionnels de santé

3 530 exploitants agricoles (*source AGORA*)

* CSS : Complémentaire Santé Solidaire



PRESTATIONS VERSÉES



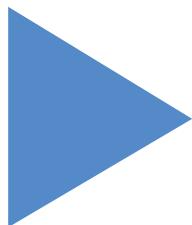
728,89 € de pension de retraite en moyenne

1 739 700 146 € de prestations versées au titre de l'Assurance maladie

627 173 646,87 € de prestations retraite versées

86 442 616,21 € versés au titre du minimum vieillesse

39 686 132 € versés au titre des indemnités journalières



SOMMES COLLECTÉES



4 269 058 € recouverts suite au recours contre tiers de l'AM*

76 222 028 € recouverts suite au contrôle maladie, recouvrement (RG, TI), retraite, MSA

1 691 415 597,04 € de cotisations encaissées

* AM : Assurance Maladie



PARTIE

1

RENFORCER
LA PROXIMITÉ
AVEC
LA POPULATION
MARTINIQUEAISE



Chapitre 1 :

Direction Relation Client et Action Sociale..... P10

- Mot de l'agent de direction..... P10
- Actualités phares..... P10
- Faits marquants P11
- Chiffres clés P14
- 6 questions à Etienne SEJEAN..... P18

Chapitre 2 :

Aller vers et lutter contre le non-recours au droit..... P20

- Evénements marquants P20

Chapitre 3 :

Direction Communication et SMI P22

- Mot de l'agent de direction P22
- Faits marquants P22
- Les interventions médias de 2023 : encadré..... P23



« MOT DE Valérie GALIM, Directrice

« Créée en 2023, la Direction Relation Client et Action Sociale a pour mission d'améliorer la relation client. Elle vise à développer une stratégie multicanale efficace et assurer un service de qualité. Au cœur de notre démarche : l'adaptation de nos actions sociales pour répondre précisément aux besoins de nos assurés. Dans le sillage de la crise sanitaire COVID, nous avons redoublé d'efforts pour rendre notre accès plus facile et optimiser notre gestion des fonds dédiés à l'action sociale. Ces initiatives ont amené les équipes à replacer le service et la satisfaction client au premier plan. Sur ces deux volets, des avancées significatives ont été enregistrées : nos portes se sont ouvertes plus largement, nous avons amélioré la prise en charge des appels téléphoniques, et notre gestion budgétaire s'est affinée. »

ACTUALITÉS



PRINCIPAUX PROJETS FINANCÉS PAR L'ACTION SOCIALE

Les actions collectives mises en place au niveau de l'Action Sociale sont déclinées dans le cadre des orientations nationales.

Au niveau de l'Action Sociale Retraite (ASR), les services proposés visent à accroître la qualité de vie des retraités, prévenir leurs problèmes de santé et leur autonomie.

En 2023, l'ASR a signé des conventions de partenariat avec plusieurs partenaires :

- 54 porteurs de projets, dans le cadre de l'appel à projets Bien Vieillir CFPPA,
- 05 projets financés, hors appel à projet avec 4 porteurs,
- 04 projets financés dans le cadre de l'habitat inclusif avec 2 porteurs, chacun des deux ayant 2 projets.

La majorité des projets financés concernent la prévention ou le maintien du lien social. Par exemple, il peut s'agir d'ateliers nutrition, mémoire, activités physiques adaptés.

Pour ce qui est des actions collectives portées par l'Action Sociale Maladie (ASM), l'objectif général est de prévenir et accompagner les assurés en matière de santé.

09 projets ont été validés par la Commission d'Action Sociale (CAS)*

- **08** traitants des situations de fragilité sociale et sanitaire, avec des thématiques telles que : le VIH/SIDA, le diabète, le cancer, le sport sur ordonnance et les personnes en situation de handicap.

- **01** avec le CASODOM** : partenariat d'accompagnement des ressortissants martiniquais partis dans le cadre de transferts sanitaires vers l'hexagone (accompagnement dans le cadre de l'hébergement, accompagnement social, soutien financier, aide au transport...)

* La CAS : La Commission d'Action Sociale

** Le CASODOM : Le Comité d'Action Sociale en faveur des Originaires des Départements d'Outre-mer en Métropole, est une association fondée en 1956.



OUVERTURE DES ACCUEILS EN FLUX

En mars 2023, la CGSS reprend l'accueil spontané afin de répondre plus efficacement aux besoins de ses publics. Plusieurs de nos sites ouvrent leurs portes de 08h00 à 12h00 chaque matin. Un dispositif spécifique d'accueil et d'orientation des clients, ainsi qu'une animation des halls sont proposés. L'objectif est de fournir une réponse adéquate à chaque sollicitation, qu'elle requière une prise en charge immédiate ou différée. La gestion des demandes répond à deux niveaux d'urgence :

- les demandes urgentes dites de niveau 1 sont prises en charge immédiatement
- les demandes de niveau 2 sont traitées de manière différée, en articulation avec le dispositif d'accueil sur RDV physique et téléphonique existant.

Une mise en œuvre en mode « amélioration continue »

Ce dispositif tient compte des réalités et contraintes des différents secteurs et sites, sa mise en œuvre est donc progressive. Un premier palier d'ouverture débuté le 09 octobre concerne principalement la Retraite, le Recouvrement, et la Maladie.



97 011
clients reçus
de manière spontanée

16 904
clients reçus
en rendez-vous

Cette complémentarité des modes d'accueil répond à plusieurs enjeux majeurs :

- Améliorer l'image de la CGSS, en alignant les services offerts avec les attentes des clients et notre mission de service public.
- Garantir l'accessibilité de la caisse, renforçant ainsi la proximité avec les clients et la prise en compte de leurs situations spécifiques.





ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ JEUNE

Frédéric NAPIAS, Directeur de la Mission Accompagnement des publics Jeunes à la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) était en visite en Martinique du 27 au 29 mars avec pour objectif de :

- Rencontrer les acteurs internes et partenaires externes qui interviennent auprès des jeunes sur différents champs, notamment la santé, le logement, l'insertion...
- Favoriser le travail en partenariat pour être plus efficace sur l'accès aux droits et aux soins
- Initier un pilotage plus global de la déclinaison de la stratégie nationale.

Dans le cadre de cette visite, 11 réunions ont été tenues avec des partenaires locaux.

Au niveau de la CGSS, la stratégie nationale est portée par une Mission Santé Jeunes. En collaboration étroite avec la mission jeunes de la CNAM, elle a pour objectif de donner aux jeunes les moyens de faire des choix éclairés pour leur santé et d'acculturer nos partenaires à notre environnement.

Actuellement, la Mission Santé Jeunes accompagne 21 structures dont 13 formées par nos soins sur les offres de service de l'Assurance maladie.

Projections 2024, quelques points de mobilisation

- La poursuite du travail partenarial, notamment la formation des partenaires aux offres de service de l'Assurance maladie et la mise à disposition de boîte à outils
- Le déploiement du module pédagogique « La Sécurité sociale, ma santé et moi » avec les lycées de Martinique
- La réalisation d'un forum santé jeunes
- L'accompagnement des étudiants internationaux
- L'accompagnement à l'inclusion numérique et l'appropriation par les jeunes des outils à leur disposition (abonnement à mes Tips Santé)

PRINCIPAUX PARTENARIATS SIGNÉS PAR LA CGSS MARTINIQUE EN 2023

Partenariat avec la DRFIP pour la Direction du Recouvrement

■ Convention signée : Accueil commun des travailleurs indépendants et Directive nationale déclinée en local

L'objectif de ce dispositif est de permettre, de manière coordonnée et efficace, et sur un lieu unique :

- De répondre aux questions des travailleurs indépendants sur leur protection sociale, sous forme d'un socle général couvrant l'assurance retraite, la maladie, et les prestations familiales ;
- De leur donner une réponse complète sur le domaine des cotisations et contributions sociales ;
- De leur donner une réponse générale sur le domaine de la fiscalité ;
- De proposer des rendez-vous fiscaux (sur place, par téléphone ou en vidéo) assurés par la DRFIP (service des impôts) pour répondre à des questionnements plus complexes nécessitant l'analyse de la situation individuelle.



Les bénéfices pour la population sont multiples. Ce partenariat permet l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers, facilite les démarches des usagers grâce aux échanges de données entre nos 2 organismes notamment pour ceux en fragilité rencontrant des difficultés sur le plan administratif.

Ce dispositif envoie un signal fort aux usagers, mettant en évidence la communication et la collaboration entre nos 2 organismes, surtout depuis la fusion des déclarations sociales et fiscales, pour la catégorie Travailleurs Indépendants.

L'accentuation de cette coopération est un gage d'efficacité de l'action publique, et la synergie s'impose, afin d'agir de manière coordonnée, et adaptée à la situation des débiteurs, au cas par cas.

Chambre des Métiers et de l'Artisanat (CMA) pour la Direction du Recouvrement

■ Convention locale

L'objectif de ce partenariat est de :

- Développer la connaissance réciproque des réseaux
- Promouvoir des offres de services
- Développer des actions innovantes au bénéfice des usagers
- Organiser des événements communs d'accompagnement et de détection
- Valoriser des bonnes pratiques.

Il permet de proposer de meilleures informations et d'accompagner des artisans grâce à la formation des agents de la CMA aux offres de services Urssaf et réciproquement, de prendre en charge plus rapidement des situations de fragilité grâce à la mise en place de référents dans les 2 organismes et d'avoir une plus grande proximité par la participation aux événements proposés par la CMA à son public.

Pôle Emploi pour la Direction Retraite

■ Convention de partenariat nationale (Unédic) déclinée en local

Ce partenariat permet d'optimiser des procédures de gestion, de fiabiliser les données par des échanges permettant la maîtrise des risques financiers (indus, faute, fraude) et d'améliorer la connaissance des offres de service des Caisses de retraite auprès de Pôle Emploi et inversement.

Il permet aussi de renforcer l'information des demandeurs d'emploi sur les droits à la retraite et d'accompagner la décision du demandeur d'emploi sur une éventuelle reprise d'activité ou une demande de liquidation de ses droits à la retraite et enfin, de définir les modalités de participation de la CGSS au plan d'action gouvernemental en faveur des demandeurs d'emploi de très longue durée.

Cette convention permet aux demandeurs d'emploi d'avoir des informations sur leurs droits à la retraite, de simplifier les démarches pour les assurés et de fluidifier les échanges de données.

- L'Unédic : L'Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce.



357 580
appels reçus
contre 329 317 en 2022

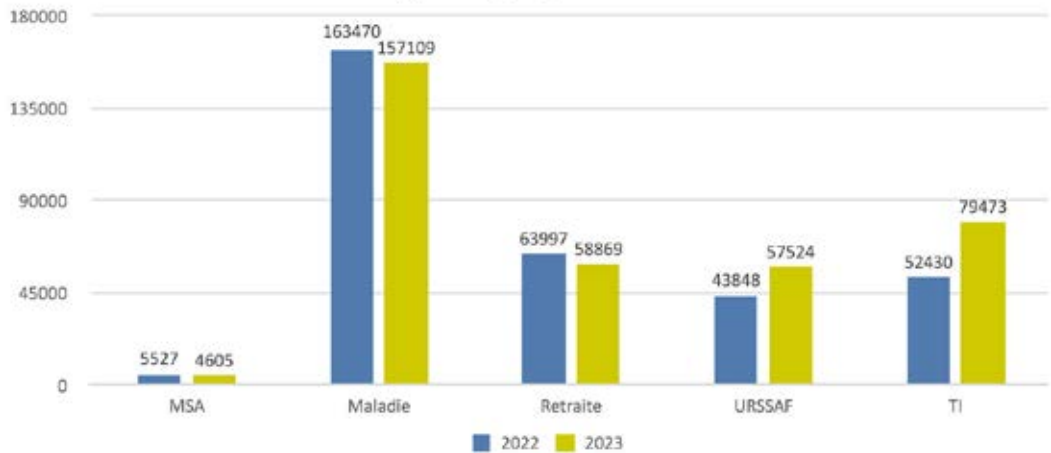


32 419
mails reçus
contre 81 394 en 2022

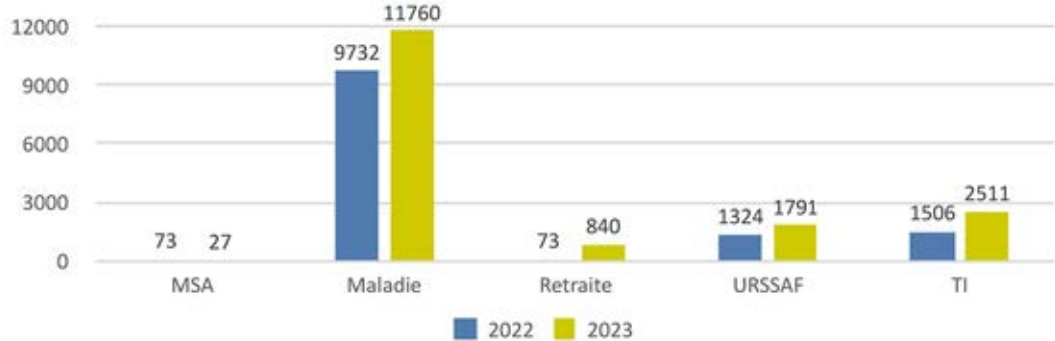
Recouvrement RG : 57 524
Recouvrement TI : 79 473
Maladie : 157 109
Retraite : 58 869
MSA : 4605

La tendance est à la baisse pour les mails Assurance Maladie avec une diminution de 69% due principalement aux réponses apportées directement par le Chatbot EPTICA. La baisse se confirme aussi pour la retraite grâce à l'optimisation du traitement des dossiers Droits propres en BO.

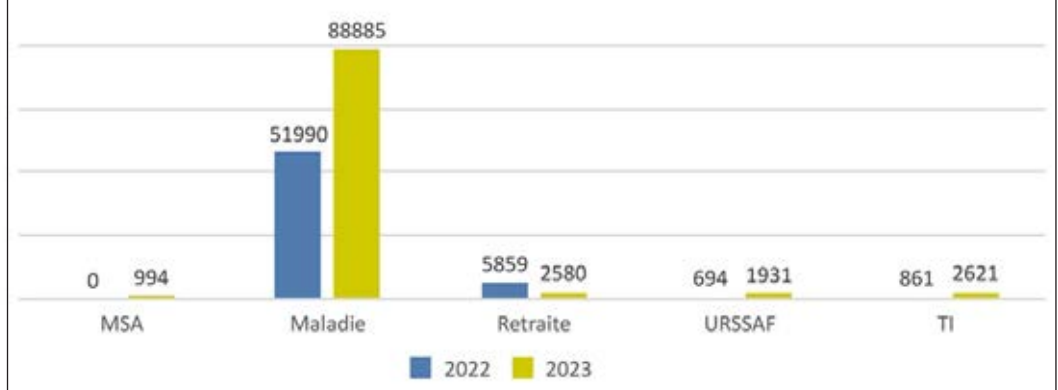
Evolution des appels reçus par branche entre 2022 et 2023



Evolution du nombre de réception sur RDV par branche



Nombre de personnes reçues en flux par branche



PERMANENCES DE L'ACTION SOCIALE



362 permanences téléphoniques
contre 6 163 en 2022



227 permanences physiques
contre 187 en 2022

Sur la période 2023, il est noté un recul du nombre de permanences téléphoniques par rapport à 2022 qui avaient été fortement utilisées par les assurés durant la période COVID en l'absence d'ouverture des points d'accueil physiques.

Les permanences physiques assurées par les assistantes sociales sont réalisées sur trois sites : Acajou, Schœlcher, Trinité.

MONTANT VERSÉ POUR LES SECOURS (ACTION SOCIALE)

Les prestations secours existent au niveau de l'Action Sociale Maladie, MSA et Retraite. Ce sont des aides financières permettant de faire face à des situations d'urgence ou exceptionnelles affectant la situation financière des assurés et en lien avec la maladie, le maintien en autonomie ou la survenance d'un évènement exceptionnel.

Pour l'ensemble des prestations de secours, il est enregistré entre 2022 et 2023 une hausse des volumes de dossiers servis et des volumes financiers engagés. Les secours représentent selon les domaines entre 15% et 75% des dépenses d'action sociale sur 2023.

Prestations	2022		2023		Poids dans les dépenses totales
	Nombre de dossiers	Dépenses	Nombre de dossiers	Dépenses	
Secours Action Sociale Maladie	816	709 536,01	834	797 286,26	75% des dépenses Action sociale Maladie 2023
Secours Action Sociale Retraite	941	518 935	954	555 400	24% des dépenses Action sociale Retraite 2023
Secours exceptionnels MSA	1	1 500	7	7 992	15,44% des dépenses Action sociale MSA 2023
Total	1 758	1 229 971,01	1 795	1 360 678,26	








SATISFACTION CLIENTS





LES ASSURÉS




Les canaux utilisés

	2023	Écart 2022- 2023
 Espace personnel ameli	78,7 %	▲ + 2,2
 Site ameli.fr	75,2 %	▲ + 0,4
 Téléphone	30,7 %	▲ + 4
 Courrier	44,4 %	▼ -15,6

TAUX DE SATISFACTION PAR DROIT

	2023	Écart 2022- 2023
 Remboursement de soins	55,5 %	▲ + 0,9
 Revenus de remplacement	41,2 %	▲ + 8,5
 CSS	72,8 %	▲ + 8,5
 Modifications d'informations personnelles	55,9 %	▲ + 0,7

SATISFACTION DES ÉCHANGES

	2023	Écart 2022- 2023
 Communication général	74,6 %	▼ -1,6




LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ





Les canaux utilisés	2023	Écart 2022- 2023
 Espace personnel ameli.pro	62.3 %	▲ + 1,2
 Site ameli.fr	88.1 %	▲ + 3,5
 Téléphone	31.6 %	▲ + 23,9
 Courrier	33.3 %	▼ -66,7
 Mails	23.8 %	▲ + 1,6

SATISFACTION DES ÉCHANGES







	2023	Écart 2022- 2023
 Contact CIS	75 %	▲ + 25
 Échanges confraternel	71.4 %	▼ -3,6
 Contact avec Service médical	44.4 %	▲ + 27,7



LES RETRAITÉS



écart ▼ -3 pts

	Retraités 2023	Écart Retraités
 Espace personnel	81%	▲ +4
 Téléphone	67%	▼ -1
 Courrier	58%	▲ +8
 Mails	60%	▼ -21
 Agence	63%	▼ -14
 France Services	97%	▲ +3



6 Questions à...

Etienne SEJEAN,

Délégué régional MSA et référent **MARPA**

(Maison d'Accueil et de Résidence Pour l'Autonomie)

Qu'est-ce qu'une MARPA ?

Une MARPA est une structure d'accueil pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Il s'agit d'apporter à ces personnes une réponse plus adaptée à leurs besoins en favorisant le maintien de leur autonomie.

Créées en 1986, les MARPA offrent aux résidents un cadre de vie adapté, en encourageant les liens sociaux. Elles sont implantées en centre bourg ou au cœur d'une zone d'habitation après une étude des besoins de la population de plus de 70 ans.

Elles proposent des services tels que la restauration, l'entretien du linge, la surveillance médicale, l'animation et la stimulation sociale.

Son objectif est de fournir aux personnes âgées un lieu et une qualité de vie qui préservent leurs repères et leurs habitudes antérieures.

La MARPA permet un mode de vie « comme chez soi » dans un logement privatif qui se traduit par la liberté d'aller et venir, recevoir... Actuellement il n'existe aucune MARPA dans les Départements d'outre-mer.

Qui sont les partenaires ?

En fonction de leurs spécificités et du contexte local, les partenaires peuvent varier.

Les partenaires sont généralement :

- ◆ Les collectivités locales telles que les communes, les départements ou les régions, qui peuvent apporter un soutien financier, logistique ou administratif à la mise en place et au fonctionnement de la structure.
- ◆ Les organismes sociaux comme les CGSS, ainsi que les organismes de santé tels que l'Agence Régionale de Santé (ARS), peuvent être des partenaires financiers et régulateurs des MARPA.
- ◆ Les associations et structures d'aide à domicile sont des partenaires essentiels pour les MARPA afin d'apporter une assistance quotidienne aux résidents, comme l'aide aux tâches ménagères, les soins personnels, ou encore les activités de loisirs.
- ◆ Les professionnels de la santé ainsi que les travailleurs sociaux collaborent avec les MARPA pour assurer une prise en charge médicale et personnalisée des résidents.

La CGSS contribue au financement et à l'accompagnement dans la mise en place des MARPA sur le territoire de la Martinique.

Quelle est l'action concrète de la CGSS Martinique dans ce domaine ?

La CGSS promeut les MARPA sur le territoire de la Martinique.

Très active dans la recherche de site favorable, elle organise des réunions d'information auprès des conseillers CTM, des Maires de la Martinique, des services de l'Etat pour convaincre de l'opportunité et de l'utilité de construire des MARPA sur notre île.

La CGSS réalise pour chaque projet MARPA une étude territoriale qui mesure la fragilité des seniors pour chacun des quartiers de la commune concernée.

Ce diagnostic permet de décider de l'opportunité de la mise en place d'une MARPA ou pas.

La CGSS accompagne la mairie, le gestionnaire et le bailleur social pour la réalisation de la MARPA. Elle a une double mission auprès des MARPA : les aider à respecter le label et vérifier qu'elles le respectent.

Combien de MARPA sont prévues et dans quelle commune ? Quelle échéance ?

Cinq projets sont en cours dans les communes suivantes :

- Morne-Rouge,
- Rivière-Pilote
- Gros-Morne (2 MARPA jumelées)
- Basse-Pointe



Quel bénéfice pour la population ?

La Martinique est un des départements les plus âgés de France ; actuellement, un quart des martiniquais a plus de 60 ans.

En 2030 il faudra compter avec 40 % de la population qui sera âgée de 60 ans et plus. Les Maisons d'Accueil et de Résidence Pour l'Autonomie (MARPA) participent à la réponse qui peut être apportée au département en termes d'hébergement des personnes âgées autonomes.

La MARPA est une solution d'hébergement non médicalisé de qualité, à coût maîtrisé.

Elle offre plusieurs avantages et bénéfices à la population notamment dans le maintien de l'autonomie et de l'estime de soi, un cadre de vie chaleureux et des liens sociaux forts, la prévention de l'isolement et la proximité des services.

Les avantages pour les familles : le soutien et l'assistance aux personnes âgées et la tranquillité d'esprit.

Les MARPA offrent un environnement adapté et bienveillant pour les seniors en perte d'autonomie, contribuant à leur bien-être et soulageant leurs familles.

Quelles-sont les éventuelles difficultés rencontrées pour ouvrir des MARPA ?

La première difficulté réside dans la recherche de terrains disponibles à proximité des bourgs. De plus, la topographie de notre île ne permet pas toujours de trouver des terrains plats. La deuxième est le délai d'obtention d'autorisation (exemple : permis de construire, réalisation de fouilles archéologiques, etc...)



UNE ACTION COLLECTIVE EN FAVEUR DES ADHÉRENTS MSA

Le 26 septembre, l'action sociale MSA de la CGSS Martinique a participé à une journée technique intitulée : «Partenariat social : actions en faveur des agriculteurs». Cette journée technique organisée par la CODEM (Coopérative des éleveurs bovins de la Martinique) et l'UEBB (Union des Eleveurs Bovins BRAHMAN) s'est tenue sur l'exploitation agricole de Monsieur ANGÉLIQUE, situé quartier Vapeur au François.

Il était question de présenter les offres de service de la CGSS en matière d'actions sanitaires et sociales, dédiées aux exploitants agricoles de la Martinique (actifs et retraités).

45 exploitants agricoles de l'ensemble du territoire ont fait le déplacement afin d'être informés sur les différents dispositifs existants et ont été reçus par des assistantes sociales pour répondre à leurs problématiques individuelles et collectives. Il paraissait important également pour les agriculteurs d'avoir un contact de proximité et des référents pour leurs demandes.





RENCONTRE PARTENARIALE SUR L'ACCÈS AUX DROITS « RETRAITE » DES SÉNIORS : 16 OCTOBRE

- Signature d'une convention entre la CGSS Martinique et le Pôle Emploi avec pour objectif de mieux organiser le parcours des demandeurs d'emploi lors du passage à la retraite.
- M. Maclou RIGOBERT, Directeur général de la CGSS Martinique et M. Renaud VILLARD, Directeur général de la CNAV se sont exprimés sur les médias sur la thématique de la lutte contre les fragilités et le non-recours aux droits des séniors de la Martinique.





« Géraldine ERONI, Directrice

« En 2023, l'activité du service communication était principalement tournée vers la communication interne et l'avancée des grands projets. Nous avons mis un point d'honneur à illuminer chaque réussite, chaque initiative, apportant ainsi dans le quotidien de nos collègues des nouvelles inspirantes qui célèbrent nos actions et notre engagement vers une meilleure qualité de vie au travail. En terme de communication externe, nos efforts ont été guidés par une volonté de proximité, notamment avec les salons et événements de prévention. Elle a également permis la mise en lumière d'enjeux essentiels pour les publics fragiles avec des campagnes inclusives et médiatisées (Complémentaire Santé Solidaire, le compte Ameli, la carte vitale, la retraite...).»

Propos d'Angéla LALAUS, responsable du Service Communication par intérim.

FAITS MARQUANTS



Durant l'année 2023, la CGSS a été présente sur plusieurs événements :

Chimin pou l'emploi : jeudi 11 mai

Événement organisé par Pôle Emploi dans le cadre d'une offre de service délocalisée au bénéfice de tous les publics (jeunes, seniors, demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi, etc.) en recherche d'emploi, de formation ; d'informations sur les métiers, la création d'entreprise et l'orientation.

Près de 3000 visiteurs

79 personnes reçues pour le service Précarité de l'Assurance maladie.

Près de 40 personnes ont voulu être informées sur l'offre de service Recouvrement des travailleurs indépendants.



4^{ème} édition du salon Ose : les 26 et 27 juin

au Palais des Congrès de Madiana

La CGSS a été représentée par le service Recouvrement (RG et TI), les conseillers informatique de service de l'Assurance maladie (CIS) et la Direction des Risques Professionnels (DRP).

2000 visiteurs

Journée du logement : 27 septembre

événement organisé par la DEAL

Événement majeur qui a réuni des experts, des professionnels et des acteurs clés du secteur pour aborder différentes thématiques relatives au logement en Martinique.

La CGSS a été représentée par le DASSEV (département action sociale santé et vieillissement) afin d'informer le public sur les offres de service, notamment l'aide à l'habitat envers les personnes âgées.



Campagne « Mon octobre sera rose » :

du 02 au 31 octobre

dans le cadre de la sensibilisation au cancer du sein

8 ateliers mardis roses réalisés sur les différents sites de la CGSS.

Près de 78 mètres de tissus collectés en interne sur les sites de la CGSS afin de confectionner des coussins cœur et des protections pour des chambres implantables.



Semaine de la Qualité de Vie au Travail (QVT) :

du 06 au 10 novembre

18 ateliers organisés autour de la qualité de vie au travail et la communication non violente (CNV)



SEEPH : Semaine européenne pour l'emploi

des personnes handicapées - du 20 au 24 novembre

Apprendre à connaître les acteurs et les solutions qui existent pour l'accès et le maintien en emploi des personnes porteuses de handicap (visible ou invisible).

Une campagne de communication 360°

a été diffusée sur la retraite « Je suis unique, ma retraite l'est aussi ».

LES INTERVENTIONS MÉDIAS DE 2023



11 émissions assurées principalement en radio dont 6 en journal de septembre à novembre 2023.

Les thématiques abordées :

Gestion des bénéficiaires,
Complémentaire Santé Solidaire,
Les remboursements maladie,
Les rendez-vous de la retraite,
L'Aspa & la réforme des retraites.



LES DIRECTIONS MÉTIERS



Chapitre 1 :

Direction Santé et Risques Professionnels..... P26

- Mot de l'agent de direction..... P26
- Chiffres Clés P26
- Actualités phares P29
- Faits marquants P30
- Focus sur la cellule territoriale P33

Chapitre 2 :

Direction Retraite P34

- Mot de l'agent de direction..... P34
- Actualités phares..... P34
- Focus sur la réforme des retraites..... P35
- Faits marquants P36
- Chiffres Clés P36
- 5 questions à Béatrice RAPON-MARTHINGOULET P37

Chapitre 3 :

Direction Recouvrement..... P38

- Mot de l'agent de direction..... P38
- Actualités phares P38
- Focus sur le transport des comptes praticiens..... P39
- Faits marquants P40
- Chiffres Clés P41
- 3 questions à Christophe DELECRAY et Cynthia ALEXIS P42

Chapitre 4 :

Direction MSA P43

- Mot de l'agent de direction..... P43
- Actualités phares..... P43
- Chiffres clés..... P44
- 3 questions à Haïssa CONSEIL P45



« MOT DE Laetitia JEANJEAN, Directrice

« Les orientations données pour 2023 par le Directeur général pour la Direction Santé et Risques Professionnels (DSRP) sont de rétablir le service aux usagers fortement dégradé ces dernières années. Lors de ma prise de fonction en octobre, j'ai pu constater une amélioration notable des résultats de la DSRP. En effet, les délais d'instruction des dossiers de Complémentaire Santé Solidaire (C2S) notamment se sont beaucoup améliorés grâce à la mobilisation des équipes. C'est un signe très encourageant en faveur des populations les plus fragiles.

L'année 2023 est une année de reconstruction pour la DSRP tant sur son offre de service de base que de son image et de ses partenaires externes. »

CHIFFRES CLÉS



Nombre de bénéficiaires de l'Assurance maladie

361 074

contre 351 279 en 2022

Montant des prestations en nature maladie

1 730 319 012 €

contre 1 711 300 478 € en 2022

Montant des versements des indemnités journalières

39 554 595 €

contre 46 744 423 € en 2022

Montant des actions de prévention

1 264 896 €

contre 1 425 327 € en 2022

Montant des indemnités journalières Accident du travail et maladie professionnelle

10 895 248,03 €

contre 8 681 609,50 € en 2022

soit une évolution de 25,49%

Suite à l'analyse du stock, des compétences détenues et des actes de gestion à réaliser, le nombre de liquidateur a été porté à 2 en 2022 puis à 3 en 2023 augmentant de ce fait la productivité du service pour ce risque. L'année 2023 a été marquée par la mise en place du nouveau formulaire AAT qui a simplifié le circuit de prescription pour les prescripteurs et les assurés.

La saisie des PRN a été optimisée avec la création systématique du numéro de sinistre via un émulateur qui permet d'indemniser la prescription de repos.

Cette action permet de payer en provisionnel toutes les prescriptions en attente de décision au niveau du service reconnaissance Accident de Travail et Maladie Professionnelle (ATMP) et optimise la régularisation en cas de prise en charge de l'accident de travail.



Montant des indemnités journalières Maternité

10 573 116,44 €

contre 10 711 901,70 € en 2022
soit une augmentation de 1,29%

Montant des indemnités journalières Paternité

997 847,91 €

contre 982 556,96 € en 2022
soit une augmentation de 1,56%

Nombre de bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire

88 647 dont 12 466
avec participation financière

Nombre de dossiers de Complémentaire Santé Solidaire

78 630 dossiers
contre 61 002 en 2022
Cette hausse vient des opérations de rattrapage du stock qui nous permettent aujourd'hui d'être à flux

LE DÉPARTEMENT DES RISQUES PROFESSIONNELS

Montant des aides financières en 2023

804 243 € pour 47 entreprises

contre 1 115 445 € pour 84 entreprises en 2022

Montant alloués au TPE

359 349 €

contre 616 967 € en 2022

En 2022, les montants alloués et le nombre d'entreprises bénéficiaires sont plus importants par rapport à 2023, compte tenu du traitement final des volumes d'aides financières « Covid » initialement demandées en 2021.

Montant des subventions prévention risques professionnels

contrat de prévention

401 330 €

contre 437 604 € en 2022

Nombre de formations déployées

10 formations

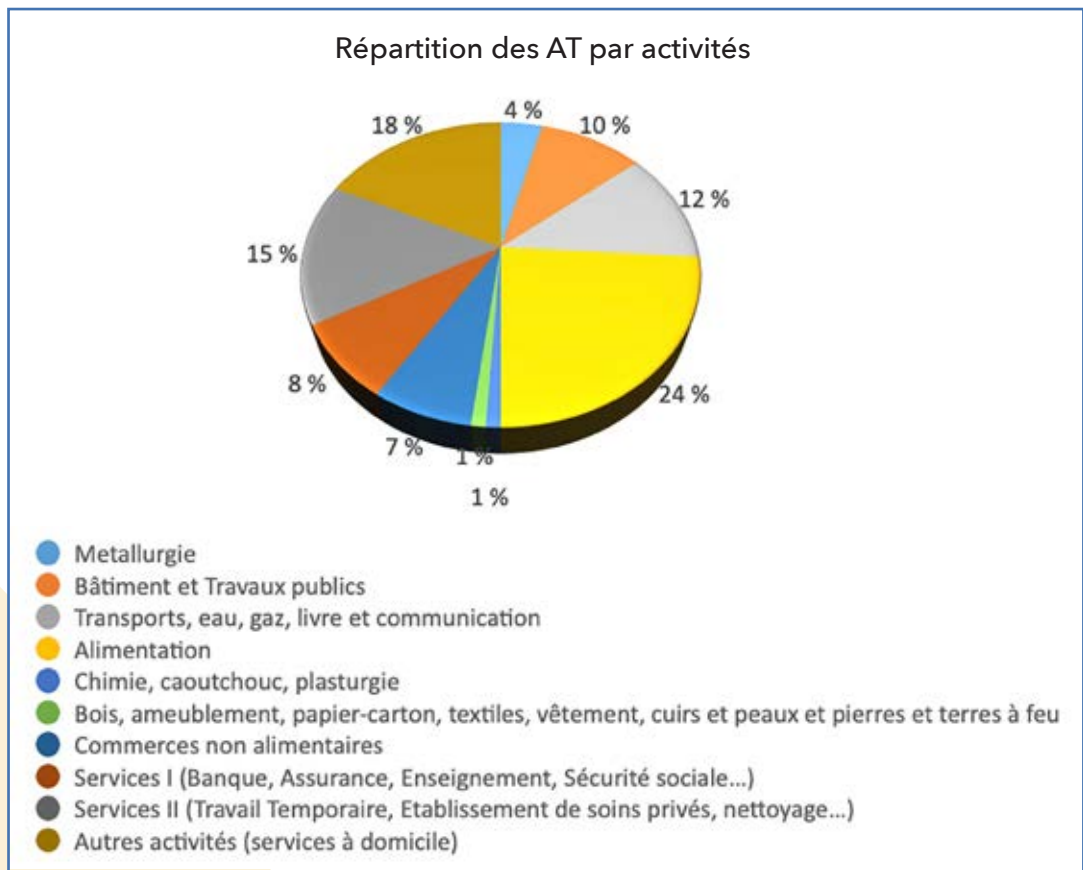
Pour 210 participants
Contre 13 formations pour 161 participants en 2022

Ces sessions animées principalement par les préventeurs, ont pour thèmes :

- Fondamentaux en Santé Sécurité au Travail
- Risque CMR (*Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique*)
- Amiante : prévention et responsabilités des donneurs d'ordres
- Risques Psychosociaux (RPS)
- Travail temporaire : Entreprise Utilisatrice - Entreprise Intervenante
- Travail temporaire : Intérim
- Hôtellerie et restauration collective et traditionnelle

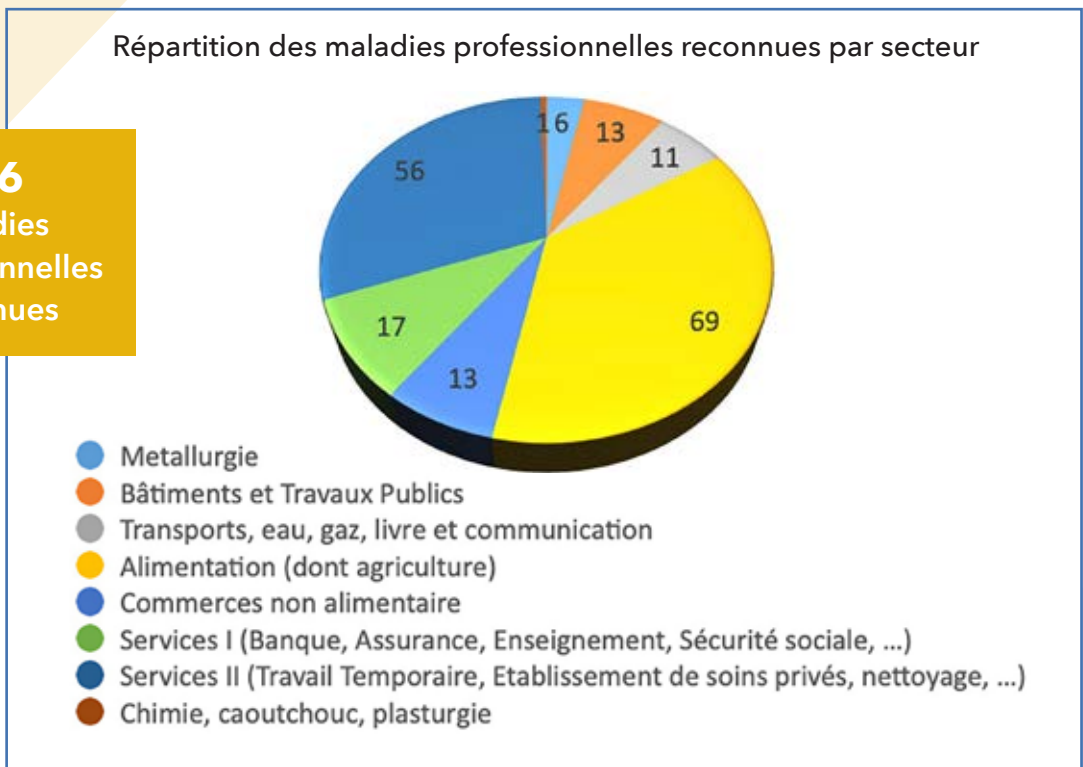


Chiffres de la sinistralité - AT/MP (Chiffres année N-2)



Répartition des maladies professionnelles reconnues par secteur (Chiffres année N-2)

186
maladies
professionnelles
reconnues



Nombre d'accidents mortels : 3



PRADO

Après la crise sanitaire, il s'agissait de réinvestir les hôpitaux.



Maternité sorties précoces

559 adhésions



Chirurgie

445 adhésions



Insuffisance cardiaque

240 adhésions



Broncho-pneumopathie chronique obstructive

11 adhésions

Depuis Mi-Juin 2023, l'hôpital Louis-Domergue de Trinité a fermé temporairement la maternité pour travaux. Cette fermeture est prévue pour une durée d'environ 10 mois et toutes les femmes enceintes sont accueillies pour leur accouchement à la MFME. Les impacts sont les suivants :

- Augmentation des accouchements à la MFME
- Augmentation des sorties précoces (*césariennes ou voie basse*) afin de libérer les lits.

De fait, des réunions d'informations et d'organisations ont été réalisées avec l'équipe hospitalière, les sages-femmes libérales et l'équipe PRADO afin de rendre optimale la prise en charge des patientes, notamment celles qui bénéficient d'une sortie précoce.

Depuis fin 2023, à la Clinique Saint-Paul, la reprise du PRADO Maternité est majoritairement portée sur les sorties précoces et les césariennes prise en charge en PRADO Chirurgie quand les soins infirmiers sont prescrits par l'équipe médicale. Durant le 4ème trimestre 2023, une convention a été signée pour le déploiement des volets :

- IC (*Insuffisance Cardiaque*)
- BPCO (*Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive*)
- PA (*Personnes Agées*)

Personnes âgées
23 adhésions



LES ASSURÉS SANS RATTACHEMENT

137 000 assurés ont fait l'objet d'une anomalie de rattachement. Ils ont eu des difficultés d'accès au service sur ameli, ont subi des blocages quant à leurs remboursements et des dysfonctionnements pour la mise à jour de leur carte vitale.

Il a ainsi fallu faire face à une augmentation des réclamations et à l'affluence dans les accueils physiques.

Pour pallier cette difficulté, la CGSS a mis en place plusieurs actions, notamment dans le ciblage des dossiers à traiter, dans la mise en place d'une organisation en interne, de la création de 2 applicatifs pour le suivi et la gestion des dossiers et a recruté 6 CDD pour la résorption de 30% des dossiers en anomalie. Fin 2023, la situation n'est pas rétablie. Les équipes restent mobilisées pour continuer à améliorer la prise en charge des assurés.



SALON DE L'AMIANTE

Un premier Salon des professionnels de l'amiante impliquant des acteurs institutionnels (DEETS* et DPRP-PSP**) s'est tenu le 11 mai 2023 au sein de l'ancienne aérogare du Lamentin. Ce salon avait pour cible les entreprises de désamiantage, les fournisseurs d'équipements de protection et les organismes de formation. A cette occasion, le DPRP-PSP a pu présenter les aspects réglementaires et les bonnes pratiques de prévention du réseau avec une conférence sur l'accompagnement financier des entreprises du BTP et les métiers du second œuvre du bâtiment. Plus de 550 personnes se sont déplacées pour cette première édition.

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

** DRP-PSP : Département Risques Professionnels et Promotion de la Santé Publique.

LE CARREFOUR DE LA DÉSISTANCE

Le Carrefour de la désistance est un projet mené par le SPIP (le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) favorisant la rencontre d'un public en mal d'insertion avec les différents acteurs en charge de son accompagnement. Cette opération s'est déroulée sur l'ensemble du territoire (Sud, Nord Atlantique, Nord Caraïbe et Centre) du 18 avril au 13 octobre 2023.

La CGSS Martinique a présenté la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) à ce public fragile et promu l'utilisation du compte Ameli.

Au total, 34 usagers ont été reçus.

RENCONTRE ENTRE LE PRÉSIDENT DE LA CTM ET LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CGSS MARTINIQUE

Le 6 juin 2023 une rencontre a eu lieu entre M. Serge LETCHIMY, Président de la CTM et M. Maclou RIGOBERT, Directeur général de la CGSS Martinique. Ce fut l'occasion d'échanger sur les opportunités de projets communs, sur l'accompagnement en santé, l'accès aux droits et le partenariat.

A l'issue de cette rencontre, des axes stratégiques ont été définis :

- Une prise en compte efficiente par les services de la CGSS de certaines populations de professionnels (BTP, jeunes entrepreneurs et milieu associatif)
- Une réponse rapide et globale aux victimes d'une exposition professionnelle à la chlordécone (visant une réparation intégrale avec un portage politique par la CTM)
- Un accompagnement sur le terrain des professionnels et des riverains quant à leur exposition aux nuisances générées par les algues sargasses
- Un accompagnement du maintien à domicile des seniors par la stabilisation d'un réseau « Bien Vieillir » efficient
- La promotion de comportements favorables à la santé publique.

Une note d'opportunité reprenant les éléments qui pourraient permettre d'engager les travaux en vue de l'élaboration d'un partenariat formalisé entre la CTM et la CGSS Martinique, ont été transmis au Président de la CTM. Un groupe de travail sera mis en place afin de finaliser les termes du partenariat.





LES CAMPAGNES DÉPLOYÉES AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Le service Accompagnement des Offreurs de Soins (AOS) accompagne les professionnels de santé sur les sujets médicaux-administratifs et liés à la dématérialisation.

1797 visites ont été effectuées en 2023.

6 principales campagnes représentant un enjeu majeur pour l'Assurance maladie ont eu lieu :

- **Une campagne sur les audioprothésistes** : il était question de les inciter à bien informer leurs patients sur leurs droits à des prestations de suivi, s'assurer qu'ils réalisent les prestations de suivi recommandées et de leur rappeler la nécessité de bien transmettre à l'Assurance maladie tous les flux correspondants. **Cible : 4 audioprothésistes.**
- **Une campagne sur le dépistage organisé** : Le dépistage organisé représente un levier efficace de lutte contre le cancer. Les listes papier d'assurés éligibles au dépistage organisé et ne l'ayant pas encore réalisé ont été transmises aux médecins et seront prochainement accessible via leur espace en ligne. **Cible : 298 médecins**
- **Une campagne sur la nouvelle convention pharmacie / médicament onéreux** : La nouvelle convention des pharmaciens prévoit un dispositif spécifique et systématique de vérification pour la délivrance de médicaments onéreux de plus de 300 € pour lutter contre les trafics. **Cible : 139 pharmacies.**
- **Une campagne sur l'assistant médical** : il s'agissait de permettre aux médecins de libérer du temps médical pour se concentrer sur le soin en leur attribuant une aide à l'embauche d'un assistant médical. L'objectif est de renforcer l'accès aux soins et la qualité de prise en charge des patients. **Cible : 169 médecins.**
- **Une campagne sur Mon Espace Santé (MES)** afin de continuer la dynamique d'alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP) par le prisme de MES et des usages locaux. Cette campagne a permis aussi de promouvoir la qualification de l'Identité Nationale de Santé (INS) sécurisant la prise en charge, rappeler l'importance de la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) et de continuer la promotion de l'ordonnance numérique. **Cible : 202 médecins.**
- **Une campagne sur l'ordonnance numérique** : l'information sur MES, le rappel du calendrier et dispositif de prise en charge financière (Ségur numérique), la présentation et promotion de l'ordonnance numérique, la promotion de la MSS et l'incitation à l'usage du DMP ont été les principaux messages de cette campagne. **Cible : 139 pharmacies.**



OUVERTURE DE NOUVEAUX CENTRES ET MAISONS DE SANTÉ

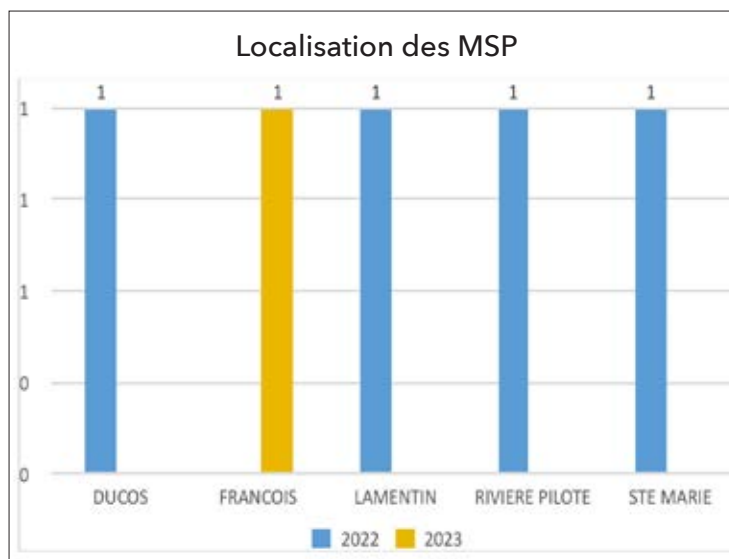
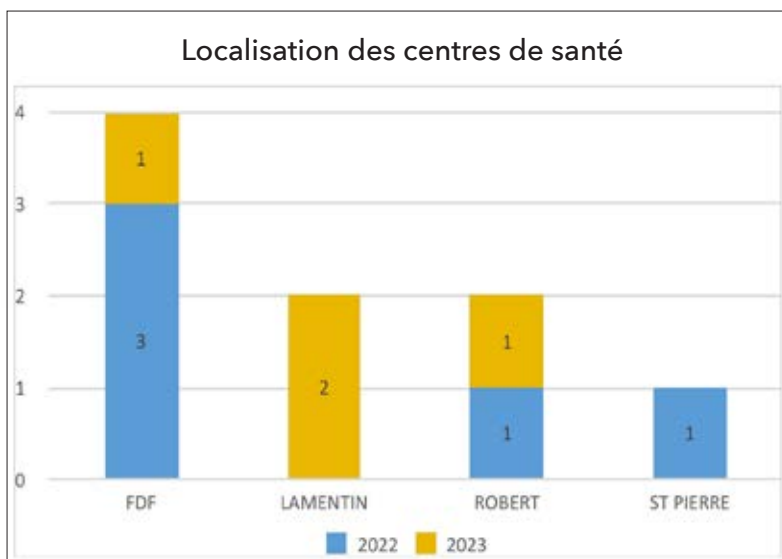
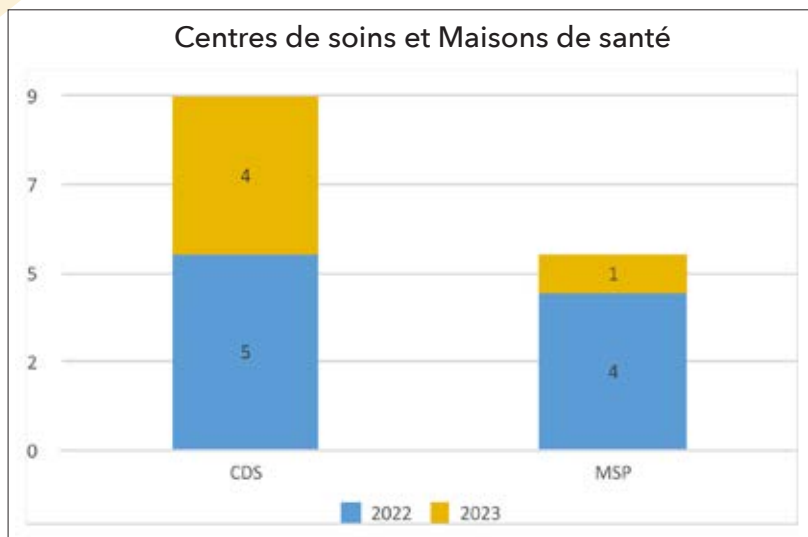
En 2023, 4 centre de santé et 1 maison de santé ont ouvert.

Les professionnels d'une MSP forment une véritable équipe, qui se réunit très régulièrement pour évoquer les parcours de soin des différents patients. Exerçant ainsi de manière sécurisée, les professionnels de MSP sont plus enclins à proposer des plages horaires d'ouverture facilitant l'accès aux soins, à mettre en œuvre des protocoles permettant l'amélioration continue de la qualité des soins et le partage de compétences. Cette nouvelle organisation de travail leur permet de disposer de plus de flexibilité pour répondre aux défis de santé publique. Les centres de santé quant à eux, structures d'exercice coordonné, de proximité, mono ou pluri professionnels, jouent un rôle important dans la réduction des inégalité d'accès aux soins et à la santé. Ils appliquent les tarifs conventionnés de l'Assurance Maladie et pratiquent le tiers payant.

Conjointement avec l'ARS, l'Assurance maladie (CGSS / DRSM) soutient et accompagne le développement de l'exercice coordonné.

Ensemble, elles s'assurent de la couverture des besoins de santé du territoire, accompagnement les structures dans leur projet afin de créer des conditions d'exercice plus attractives pour les professionnels de santé.

L'Assurance maladie met à disposition des coordonnateurs de structures, une équipe projet médico-administrative pour un suivi personnalisé et un accompagnement sur les engagements conventionnels.





FOCUS SUR LA CELLULE TERRITORIALE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Depuis plus de 10 ans en Martinique, la Prévention de la Désinsertion Professionnelle est un dispositif de l'Assurance Maladie qui permet de détecter et de prendre en charge les salariés qui risquent de ne pas reprendre leur emploi après leur arrêt de travail. Cette cellule permet de favoriser le retour à l'emploi des salariés dans les meilleures conditions possibles en les aidant à conserver leur poste ou à accéder à un emploi compatible avec leur état de santé.



Cela s'adresse à tout salarié ou travailleur indépendant en arrêt de travail (maladie, accident de travail, maladie professionnelle, invalidité) qui est confronté à des difficultés pour reprendre son activité professionnelle, un risque de rupture de contrat de travail, ou une cessation de l'activité, du fait de son état de santé (risque d'inaptitude).

Les partenaires de la cellule territoriale de la prévention de la désinsertion professionnelle :

- 1 médecin-conseil référent PDP de la DRSM
- 1 coordinatrice de la cellule - DRP - CGSS
- 1 médecin du travail représentant chaque SPST
- Les assistantes sociales du Travail - SPST
- Les assistantes sociales du DASSEV (*Département d'Action Sociale Santé et Vieillesse*) - CGSS
- Les CSAM (Conseillère Service de l'Assurance Maladie) - DRSM
- 1 chargée de mission Maintien - CAP EMPLOI
- 1 animatrice d'équipes Service GRC (*Gestion des Revenus de Compensation*) - CGSS
- 1 référente Service Reconnaissance AT/MP - DRP - CGSS
- 1 contrôleur de sécurité référent PDP - DRP - CGSS

Quelle est l'action concrète de la CGSS Martinique au sein de cette cellule ?

La CGSS coordonne de la PDP (prévention de la désinsertion professionnelle) en Martinique et le DRP dans le cadre du CPOM (Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens) : réception des signalements, organisation des réunions, animation des réunions, réalisation des bilans et supports de communication, promotion du dispositif... Elle a aussi pour mission de vérifier la prise en charge en AT/MP par le Service Reconnaissance AT/MP, d'accompagner et de visiter les entreprises pour des actions de prévention relevant des cas d'AT ou de MP, d'être en contact avec les assurés par le biais du DASSEV et de vérifier le paiement des IJ.



« MOT DE Brigitte MILDNER, Directrice

« Depuis mon arrivée à la Direction de la branche Retraite le 1er mars, j'ai évalué les points forts et les axes d'amélioration du service en définissant une feuille de route autour de plusieurs priorités et chantiers qui sont les suivants :

- La poursuite du plan de résorption des stocks de production
- La consolidation du pilotage sur des sujets laissés de côté (réclamations, précontentieux, accueil)
- L'amélioration de la coordination des activités avec l'agence comptable
- Les travaux de transformation de la Direction Retraite

Ces initiatives progressent depuis. L'année 2023 a été décisive, démontrant à la CNAV la capacité de l'équipe à améliorer la situation. Avec un délai moyen de traitement des retraites personnelles de 75 jours, compétitif au niveau continental, la CGSS a su se classer parmi les bons éléments du réseau. Le défi pour 2024 est de maintenir ces améliorations et de développer une meilleure relation client. N'ayant pas avancé autant qu'espéré sur le projet de transformation en 2023, celui-ci demeure d'actualité pour 2024. »

ACTUALITÉS



Le secteur de la Retraite a été marqué par des avancées dont l'évolution de l'offre des services en ligne rendue possible grâce au portail unique de branche (PUB) sur le site assurance.retraite.fr

Parmi les nouveautés et améliorations notables, nous avons :

- L'introduction du simulateur «la-reforme-des-retraites-et-moi.fr», un outil permettant aux assurés de comprendre l'impact de la réforme des retraites sur leur situation personnelle.
- Le lancement du service inter-régimes «Consulter ma carrière» sur le Portail Unique de Branche (PUB), venant remplacer le service Relevé Individuel de Situation (RIS), offrant ainsi une plateforme améliorée pour les consultations de carrière.
- La mise en ligne d'une nouvelle version du site assuranceretraite.fr, visant à améliorer l'expérience utilisateur et l'accès à l'information.
- La création d'un nouvel espace d'information dédié spécifiquement à la réforme des retraites, pour éclairer les assurés sur les changements et les nouvelles dispositions.
- L'intégration des premiers éléments de la réforme dans le simulateur M@rel dès le 07 juillet, enrichissant l'outil de nouvelles fonctionnalités pertinentes.
- L'ouverture des services de coproduction carrière le 12 septembre, distinguant deux catégories d'âge pour la complétion de carrière et la déclaration des enfants, ainsi que la déclaration des stages et des Travaux d'Utilité Collective (TUC).
- L'actualisation du service «Mes 3 derniers paiements» en septembre, pour y afficher la revalorisation exceptionnelle des petites pensions (MAJEX vague 1 et 1bis).
- Le déploiement de la version 2 du service «Obtenir mon âge de départ à la retraite» le 22 novembre, offrant des attestations de Retraite Anticipée pour Carrière Longue, provisoires ou définitives, pour les assurés éligibles.

- La décision, effective à partir du 21 décembre, de fermer la possibilité de créer des comptes locaux sur le PUB pour des raisons de sécurité des accès.

Dans la continuité de notre démarche d'amélioration et de diversification des télé services offerts aux assurés, l'année 2023 a été ponctuée d'initiatives visant à renforcer l'accompagnement tout au long de la vie professionnelle et au moment de la préparation de la retraite.

• Septembre

Services de Coproduction Carrière : un tournant dans la gestion de carrière en ligne sur deux volets :

- Pour les moins de 54 ans et 8 mois :
« Compléter ma carrière et déclarer mes enfants »
- Pour les plus de 54 ans et 8 mois :
« Déclarer mes stages et Travaux d'Utilité Collective » (TUC)

Mise à jour du service « Mes 3 derniers paiements » avec l'ajout de la **Revalorisation Exceptionnelle des Petites Pensions (MAJEX)**.

• Novembre

Mise en service de la version renouvelée de « Obtenir mon Âge de Départ à la Retraite » : directement liée au Registre Général de Carrières Uniques (RGCU). Elle offre la possibilité aux assurés éligibles d'obtenir des attestations de Retraite Anticipée pour Carrière Longue, qu'elles soient provisoires ou définitives, fournissant ainsi une visibilité claire sur les options de départ anticipé.

• Décembre

Sécurisation des Accès : Fermeture de l'accès à la création des comptes locaux sur le PUB.



FOCUS SUR LA RÉFORME DES RETRAITES

Publié le 14 avril 2023, la loi relative à la réforme des retraites prévoit un ensemble de mesures applicables progressivement, à compter du 1er septembre 2023. Les principales mesures concernent le report progressif de l'âge légal de départ à la retraite de 62 à 64 ans, l'allongement de la durée de cotisations, le dispositif de carrière longue, la pénibilité, l'augmentation de la pension minimale pour les petites pensions, la fin des régimes spéciaux et le renforcement du cumul emploi retraite.

Suite aux premiers décrets d'application, la CNAV a communiqué les directives nécessaires pour les actions à entreprendre à partir du 1er septembre, incluant un plan de formation pour les employés concernés durant le dernier trimestre 2023. Cela s'est traduit par des webinaires en collaboration avec la Direction d'appui aux DOM et la CARSAT Ile-de-France, ainsi que des formations locales pour les techniciens.

Certaines mesures ont requis des ajustements manuels dans le réseau, sans perturber significativement le service, comme l'augmentation exceptionnelle des petites pensions et les validations de carrières longues pour les départs anticipés. Le report de l'âge légal de départ à la retraite n'a pas eu d'impact majeur en région, l'âge moyen de départ, étant plus tardif qu'en hexagone, souvent à cause de carrières incomplètes.

Des rendez-vous ont été réalisés afin d'informer et d'accompagner les assurés des générations concernés par l'effectivité de la réforme à compter du 1er septembre.



LES RENDEZ-VOUS DE LA RETRAITE



Depuis 2020, le GIP Inter régimes, associant les organismes de retraite obligatoire de base et complémentaire, organise des « rendez-vous de la retraite ». Ces événements annuels, tenus une à deux fois par an en collaboration avec le régime AGIRC-ARRCO-IRCOM, visent à informer et conseiller les futurs retraités sur leurs droits, les conditions et modalités pour obtenir leurs pensions des régimes de base et complémentaire. Les usagers sont aussi encouragés à créer un compte retraite en ligne pour suivre régulièrement leur carrière.

248
rendez-vous
réalisés

D'une durée de 20 minutes, ces rendez-vous sont mutualisés avec les conseillers retraite des régimes de base et complémentaire, quel que soit l'âge afin de faire un point précis sur l'âge de départ, le nombre de trimestres et de points nécessaires pour une pension complète ainsi que le montant prévisionnel de la retraite. Ces rendez-vous programmés sur une semaine permettent d'accueillir 120 futurs retraités en moyenne par session.

VISITE DE LA CNAV DU 13 AU 16 NOVEMBRE

Une délégation de la CNAV était en visite annuelle au sein de la CGSS, composée du Directeur général, Renaud VILLARD, de la Directrice des Systèmes d'information, Mme Véronique PUCHE, du Directeur d'appui aux DOM, M. François BROUSSE et de son adjoint M. Alain MARGALEF. La mission a pu échanger avec la Direction générale et les équipes de la Direction Retraite sur divers sujets comme la relation client, la production, la qualité de service et les partenaires, identifiant les points forts, les axes d'amélioration et les difficultés.

La semaine a été marquée par trois événements principaux :

- Une rencontre avec les représentants du Conseil d'administration pour discuter de la qualité du service et de l'importance de la proximité avec les assurés
- Une réunion partenariale basée sur un diagnostic territorial issu de l'Observatoire des fragilités, conclue par la signature d'une convention avec France Travail pour améliorer le soutien aux publics fragiles
- Une intervention sur les ondes.

ANIMATION DE L'ACCUEIL POUR NOËL

Durant la semaine du 16 au 20 décembre, l'équipe accueil du service retraite a accueilli les assurés avec gaieté, musique, couleurs et chocolats.

L'objectif était de valoriser la réouverture de l'accueil spontané tant attendu par les usagers et de leur apporter de la joie dans cette période festive. L'offre en ligne reste un outil appréciable par la population mais nombreux sont ceux qui apprécient le contact physique pour recevoir les informations nécessaires pour leur retraite. C'était une occasion pour le manager du service de valoriser l'ensemble de son équipe autour d'un projet de service commun en mettant en lumière les assurés.



73 883 retraités
contre 70170 en 2022

7 445 bénéficiaires de l'ASPA
contre 6 395 en 2022

1951 dossiers
en stock
dont 1243
concernant
les droits propres

627 173 646,87 € de prestations
retraite dont **588 191 895,97 €**
concernant des droits propres

Age moyen du départ à la retraite
65,2 ans contre 65 ans en 2022

Montant moyen de pensions de retraite
728,89 € contre **719,88 €** en 2022, soit une
évolution de **1,25 %**

86 442 616,21 € versés
au titre du minimum vieillesse



5 questions à...

Béatrice RAPON-MARTINGOULET,

Manager de secteur - Département Retraite

Depuis 2022 vous êtes engagés dans une opération de résorption des stocks DP. Comment les opérations se sont poursuivies en 2023 ?

Le plan initié en 2022 pour réduire le nombre de dossiers en attente (droit propre) s'est poursuivi de manière soutenue en 2023 grâce à la répartition des tâches entre deux équipes de collaborateurs : une dédiée à l'élimination des dossiers accumulés avant le 3 novembre 2022, et l'autre au traitement des nouveaux dossiers. Les cas urgents et critiques ont été rapidement identifiés et traités en priorité, suite aux alertes provenant des services d'accueil et de la Direction. En fin d'année, seulement 4% d'anciens dossiers restaient à traiter, tandis que les nouveaux dossiers étaient gérés de manière fluide et continue.

Avez-vous bénéficié d'entraide ?

Pour renforcer l'organisation des traitements de dossiers, la CNAV a intégré l'aide de la CARSAT de Lyon au deuxième trimestre, qui a pris en charge 1000 dossiers, répartis entre deux tiers de dossier en attente et un tiers de dossiers récents. Cette collaboration a permis de poursuivre efficacement le traitement des dossiers, assurant ainsi que les retraités concernés reçoivent leurs pensions dans les mêmes délais que ceux gérés directement par la CNAV.

Quel bilan peut-on en faire ?

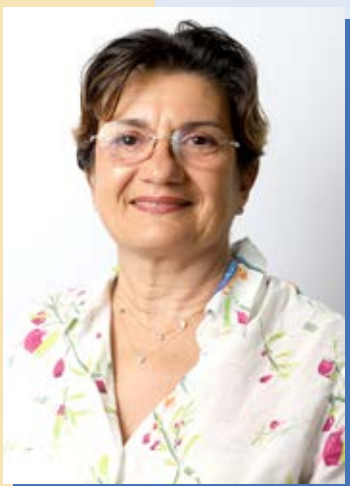
Aujourd'hui et après 18 mois de recul, on peut dire que l'opération est un succès tant en termes de qualité de service qu'en termes d'amélioration de la performance de la branche. Les collaborateurs sont restés mobilisés et ont maintenu leur effort tout au long du dispositif. Le nombre de réclamations a progressivement diminué et aujourd'hui plus de 40% des dossiers sont traités en moins de 60 jours.

Vous avez déployé un plan d'action ASPA. Pourquoi avoir donné la priorité à la résorption des stocks de cette prestation plutôt qu'une autre ?

Cette priorité répond à un double objectif, à la fois d'être au rendez-vous de l'ambition de la CNAV et du Directeur général « d'aller vers » les publics précaires afin de leur permettre de disposer d'un complément de retraite et également de palier, en cette période de forte inflation, l'augmentation du coût de la vie. De plus, le plafond de récupération sur succession de l'ASPA dans les DOM a fait l'objet d'une revalorisation, ce qui permet à une nouvelle tranche de la population d'en bénéficier.

Quel bilan peut-on faire de l'année ?

Au 31 décembre, l'objectif de gestion qui nous avait été assigné est atteint ; à savoir réduire le stock pour atteindre un volume inférieur à 823 dossiers. C'est chose faite ! Nous nous attachons désormais à poursuivre la réduction du stock et dans le même temps, à traiter les nouvelles demandes dans un délai de 90 jours. Là encore, au regard de l'engagement et de l'investissement des collaborateurs et de leurs managers sur cette priorité, l'amélioration du service aux assurés demeure notre leitmotiv.



« MOT DE Céline ELISABETH, Directrice

« L'année 2023 était placée sous le sceau du renouveau, de la maîtrise et de la confiance. Ce renouveau organisationnel et managérial à la suite de la fusion de deux directions, introduisant une nouvelle équipe à la Direction du Recouvrement a été caractérisée par la relance des actions de recouvrement forcé, tout en maintenant la maîtrise des flux. L'accent a été mis sur le renforcement des relations avec les partenaires internes et externes pour assurer la sécurité des processus de production. Un effort particulier a été déployé pour restaurer la confiance des usagers à travers l'amélioration de la relation client, notamment avec des actions dites d' « aller vers ». Parallèlement, des réflexions ont été engagées pour établir une réorganisation adaptée aux directives du nouveau Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) pour la période 2023-2027 ».

ACTUALITÉS

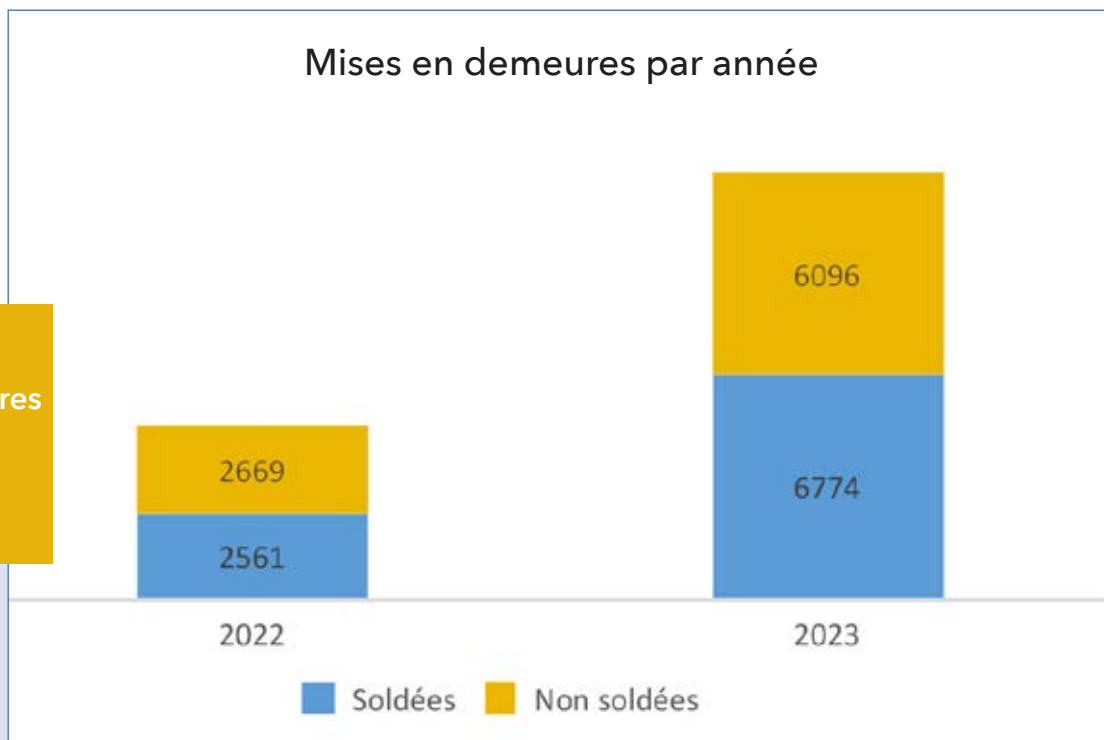


REPRISE DU RECOUVREMENT TI ET RG

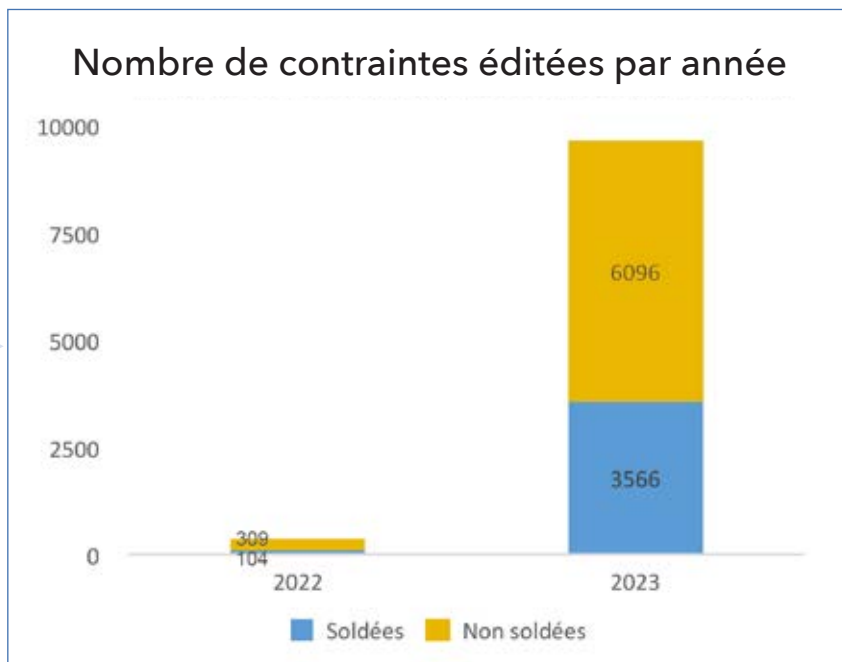
La reprise du recouvrement s'est effectuée en deux étapes. Le recouvrement amiable a d'abord commencé en 2022 avec l'envoi de relevés de dettes et de mises en demeure. Ensuite, le recouvrement forcé a été mis en place selon un calendrier national pour les travailleurs indépendants et géré localement pour le régime général. Les équipes ont été tenues informées des plans de recouvrement forcé. Une organisation incluant une phase de test à chaque itération a été instaurée pour permettre une meilleure gestion des situations pouvant affecter la relation client. Avant l'envoi des contraintes aux études des commissaires de justice, les cas des cotisants demandant un échéancier, un rendez-vous ou ayant fourni des documents déclaratifs sont analysés pour réduire les contestations ou mécontentements. Les équipes du Front office sont informées des dates d'émission des contraintes pour mieux gérer l'accueil.

12 870
mises en demeures
éditées
contre 5 230
en 2022

La reprise
du recouvrement
forcé a débuté
en avril 2023



19 096
contraintes
éditées
contre 413
en 2022



TRANSFERT DES COMPTES PRATICIENS ET AUXILIAIRES MÉDICAUX À LA CGSS RÉUNION

Depuis le 1er janvier 2023, la CGSS de la Réunion gère les comptes des praticiens et auxiliaires médicaux de tous les DOM sauf Mayotte.

Ce transfert s'est inscrit dans un programme de mutualisation des activités entre CGSS. Après un début d'année 2023 compliqué, la situation est redevenue correcte en fin d'année avec un délai de traitement des rendez-vous de 4 jours.

Les assurés concernés ont reçu durant toute l'année 2022, des mailings personnalisés leur annonçant les étapes du chantier de migration et le changement de gestionnaire. Un nouveau mailing a été réalisé en 2023, leur rappelant les nouvelles coordonnées bancaires à utiliser pour le paiement de leurs cotisations.

L'accueil téléphonique est assuré par la plateforme de Martinique et l'accueil physique par chaque CGSS lorsque l'utilisateur n'a pas de rendez-vous.

Et concrètement, ça donne quoi ?

Les conseillers de l'accueil physique assurent le traitement de l'activité selon une procédure particulière, la récupération de la demande de RDV se fait dans l'outil dédié. L'étude de la demande se fait lors de la préparation du RDV.

Cette dernière peut être :

- conclusive lorsque la demande est traitée sans joindre le cotisant. Une réponse est alors apportée par mail via l'espace personnel du cotisant

Ou

- Non conclusive, ce qui nécessite un contact avec le praticien auxiliaire médical. Une planification d'un RDV téléphonique sur un créneau dédié se fait et le cotisant est informé de la date et de l'heure du RDV.

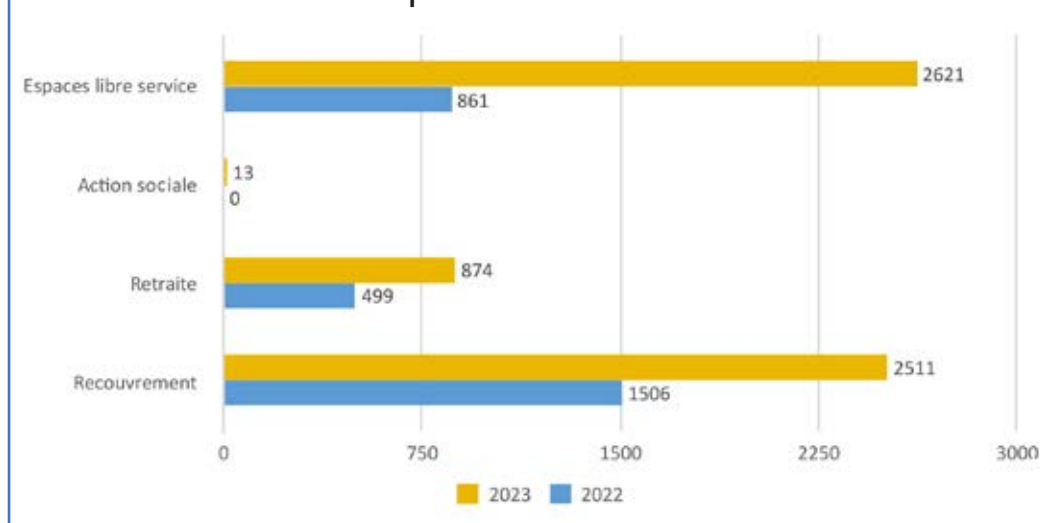
Les demandes de rendez-vous des praticiens auxiliaires médicaux (toutes régions confondues) représentent 22% du nombre total des RDV, soit 2600 praticiens auxiliaires médicaux cotisants.



ACCUEIL COMMUN DES TI

En janvier 2023, a été inauguré un accueil commun des travailleurs indépendants, espace ouvert depuis février 2021. Cet accueil commun est la seule agence qui propose l'accès à une offre mutualisée permettant aux travailleurs indépendants de réaliser toutes les démarches de sécurité sociale dans un même lieu (maladie, retraite, action sociale et recouvrement).

Evolution de l'accueil commun en terme de fréquentation et d'offre de service



6 019
rendez-vous
contre 2 866
en 2022

On note une fréquentation en hausse, du fait notamment de la reprise du recouvrement post COVID et de l'ouverture des accueils en flux, généralisé à compter du 09 octobre 2023.

ACCOMPAGNEMENT DSN

La Direction du Recouvrement a été à l'initiative de l'organisation de 9 événements intitulés « Les RDV de la DSN », qui se sont déroulés sur l'ensemble du territoire. Les objectifs et enjeux étaient de conseiller les clients sur les solutions de réalisation de leurs DSN, rappeler les règles, accompagner les clients et les tiers déclarants sur la gestion de leurs comptes, réduire le nombre d'anomalie, garantir la bonne qualité des fichiers et regagner la confiance des clients.

Ces rendez-vous se sont tenus sous deux formats :

- Une conférence durant laquelle ont été abordés les sujets suivants :
 - Le rôle et les missions de l'URSSAF
 - Le principe de la DSN
 - Les étapes de transmission « processus d'envoi »
 - Le tableau de bord DSN « consultation »
 - La gestion des anomalies
- Un échange personnalisé avec les clients participants et/ou leurs comptables, sous forme d'ateliers individuels.

506 comptes ont pu être régularisés, durant les ateliers personnalisés, ou post événement, selon la complexité des dossiers.

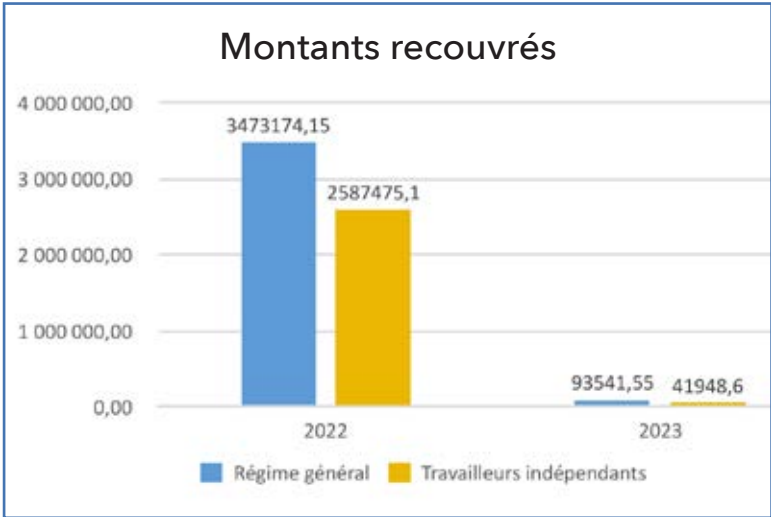


12 012
entreprises
Régime Général
contre 12 040
en 2022



23 729
Travailleurs
Indépendants
contre 23 719
en 2022

La reprise du recouvrement constatée en 2022 se confirme également en 2023 avec une progression des encaissements annuels.

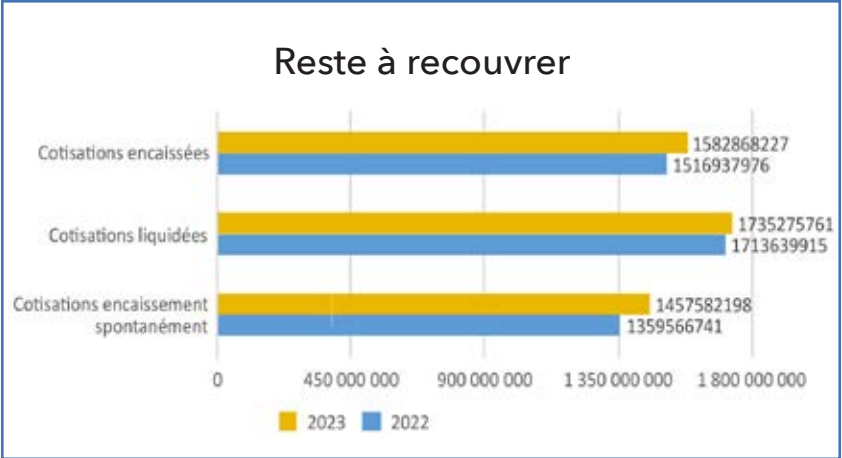


1 679 007 000,01 €
Montant des encaissements
contre 1 578 339 046,97 €
en 2022 soit une évolution
de 6,38 % contre
10 711 901,70 € en 2022
soit une augmentation de 1,29%

On constate une augmentation des recettes de l'URSSAF. Ce résultat se justifie notamment par l'augmentation des comptes cotisants, les transferts ainsi que les nombreuses actions de recouvrement qui ont permis d'améliorer le montant des sommes recouvrées.

Taux de cotisations restant à recouvrer
8,78 %
contre 11,48 % en 2022

La diminution du taux des restes à recouvrer est due à la reprise des actions de recouvrement dès février 2023. Les actions conduites par les commissaires de justice font l'objet d'un suivi régulier afin d'accroître le niveau de performance du recouvrement forcé.



Montant recouvré suite à contrôle **8 415 585 €**
contre **10 190 379 €** en 2022

Montant des redressements LCTI **3 648 578 €**
contre **1 425 998 €** en 2022

156 aides versées en 2023 pour un montant de **573 695,14 €**



3 questions à...

Christophe DELECRAY
et Cynthia ALEXIS,

2 techniciens référents
Recouvrement

Ils nous parlent de l'opération de prévention de la prescription.

Pourquoi est-ce important d'éviter les prescriptions ?

Il est important d'éviter la prescription car une des missions de la branche Recouvrement est de collecter les cotisations pour financer la protection sociale.

Comment fait-on concrètement ?

Eviter la prescription, c'est utiliser tous les moyens dont on dispose au sein du recouvrement pour que la créance soit sécurisée et à terme, collectée.

Dans un premier temps, il convient de vérifier la fiabilité de la créance (traitement des débits post radiation et taxations d'office). Dans un second temps, il s'agit de sécuriser la créance par l'envoi de mises en demeure, de demandes en paiement, de significations de contraintes ou de poursuites des voies d'exécution.

En cas d'irrecouvrabilité, il nous appartient de présenter dans des délais impartis, la créance en admission en non-valeur.

Quel est le bilan de cette opération ?

Nous devons encore progresser pour les années qui viennent. La prévention de la prescription est un objectif reconduit en 2024.



DIRECTION MSA



« MOT DE Carine CABRERA, Directrice

« La Direction MSA, créée en 2023, s'est fixée pour ambition d'améliorer le service offert aux non-salariés agricoles de l'île et de renforcer sa politique de proximité. L'année a été marquée par trois axes majeurs : la gestion optimisée des activités et des dossiers, le développement des partenariats avec les acteurs du monde agricole (la Chambre d'agriculture, les syndicats du monde agricole, les associations, ...) et un audit de structure. Ces efforts ont permis à la MSA de se positionner comme un acteur clé pour l'accompagnement des affiliés, de leur entrée dans le régime agricole à leur départ à la retraite, tout en identifiant des axes d'amélioration grâce au soutien de la Caisse Centrale des Mutualités Sociales Agricoles (CCMSA) et de la MSA de Poitou, notre nouvelle Caisse référente. » »

ACTUALITÉS



PEC RÉSILIENCE

Le Gouvernement a mis en place un Plan de Résilience économique et social pour protéger les entreprises contre les effets économiques de la guerre en Ukraine. Différentes mesures ont été prises :

- Une remise sur les carburants
- Une aide aux entreprises énergivores (gaz et électricité)
- Une aide sur l'alimentation animale (prise en charge du surcoût alimentaire dans les élevages)



22 exploitants agricoles ont bénéficié de ce plan en Martinique

80 325 € montant enveloppe
83% consommés

3 041 € montant moyen attribué

LE FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES DES PESTICIDES

La loi n°2019-1446 du 24 décembre 2019 de financement de la Sécurité sociale pour 2020 a créé un fonds d'indemnisation des victimes des pesticides (FIVP). La mise en place du FIVP répond à une volonté de garantir la prise en charge des dommages résultant d'une exposition professionnelle à des pesticides.

Pour faciliter l'indemnisation des victimes, la Préfecture de la Martinique a mis en place un dispositif d'accompagnement gratuit dans les démarches administratives auprès du FIVP. Depuis janvier 2022, les personnes peuvent se rapprocher de l'antenne locale Phyto victime. Cette association prodigue de précieux conseils ainsi qu'un accompagnement complet aux victimes de maladies professionnelles qui souhaitent formuler une demande d'indemnisation.

Les premiers dossiers pour la CGSS Martinique ont été payés fin décembre 2022.

Les dossiers complets transmis pour étude ont eu une suite favorable et portent principalement sur le cancer de la prostate (tranche d'âge entre 50 et 79 ans) : 15 demandes ont été traitées dont 6 victimes en activité. Les demandeurs sont à 100% des hommes.

En 2023, la MSA a versé pour les exploitants non-salariés la somme de 77 744,00 €.



3 530
exploitants
agricoles actifs

contre 3 438
en 2022

3 231
retraités
agricoles

contre 3 094
en 2022

Montant
des prestations
en nature maladie

9 381 134 €

Montant des indemnités
journalière (*régime général*)

131 537 €

contre 101 004 € en 2022

Montant versé au titre de la
prévention santé maladie

23 019 €

contre 30 617 € en 2022

Montant des prestations
retraite (*droits propres dérivés*)

17 736 096 €

contre 17 772 285 € en 2022

Montant moyen
de la retraite agricole

464,58 €

contre 442,40 € en 2022

La légère évolution du montant moyen des retraites agricoles s'explique en partie par :

- Les règles d'arrondis pour la détermination des pensions vieillesse (Art L.133-10 du code de la SS) la fraction d'euros égale à 0,50 est comptée pour 1
- La loi n° 2023-270 du 14 avril 2023 de financement rectificative de la sécurité sociale pour 2023 prévoit le relèvement de la pension majorée de référence et du plafond PMR, montants qui ont été définis par décret n° 2023-754 en date du 10 août 2023 et applicables à compter du 01/09/2023.
- Le départ tardif des exploitants agricoles qui cherchent à percevoir une retraite au taux plein.

Cotisations des non
salariés agricoles

2 469 992 €

contre 1 693 096 €
en 2022

Les cotisations des Non-Salariés Agricole ont augmenté de 46% en 2023. Cette augmentation est dû en partie, à l'impact des mesures exceptionnelles COVID concernant les cotisations, prolongé jusqu'à février 2022.



4 questions à...

Haïssa CONSEIL,

Responsable du Service « Exploitants agricoles »

Dans quel cadre êtes-vous accompagné par la MSA de Poitou ?

Depuis juillet 2023, la MSA de Poitou accompagne la MSA dans le déploiement des outils nationaux, du dispositif de contrôle interne et des outils d'amélioration.

En quoi consiste cet accompagnement ?

Cet accompagnement consiste à :

- Réaliser un diagnostic du Système d'Information (SI)
- Former les collaborateurs sur la réglementation et les outils
- Partager les bonnes pratiques du réseau
- Coordonner nos demandes spécifiques au sein du réseau MSA (analyse de la demande et mise en contact avec la Caisse experte idoine).

Quel était l'objet de la mission du 04 au 08 décembre ?

La MSA de la Martinique renforce la gestion de la maîtrise des risques de ses processus.

L'objectif de la délégation était de faire connaissance avec notre environnement local, de réaliser un premier diagnostic de notre SI, de déployer l'outil national de Contrôle Interne OGRE et d'accompagner la prise en main des collaborateurs.

Des ateliers ont été organisés avec les agents de la MSA et nous avons pu identifier les principaux dysfonctionnements existants dans notre Système d'Information MSA.

Quelles seront les suites ?

Les priorités définies sont :

- L'élaboration d'un calendrier de déploiement des outils nationaux
- Une évaluation et l'accompagnement au déploiement des outils
- Une mise en place de formation socle sur notre SI
- Un accompagnement sur les outils de pilotage.

PARTIE

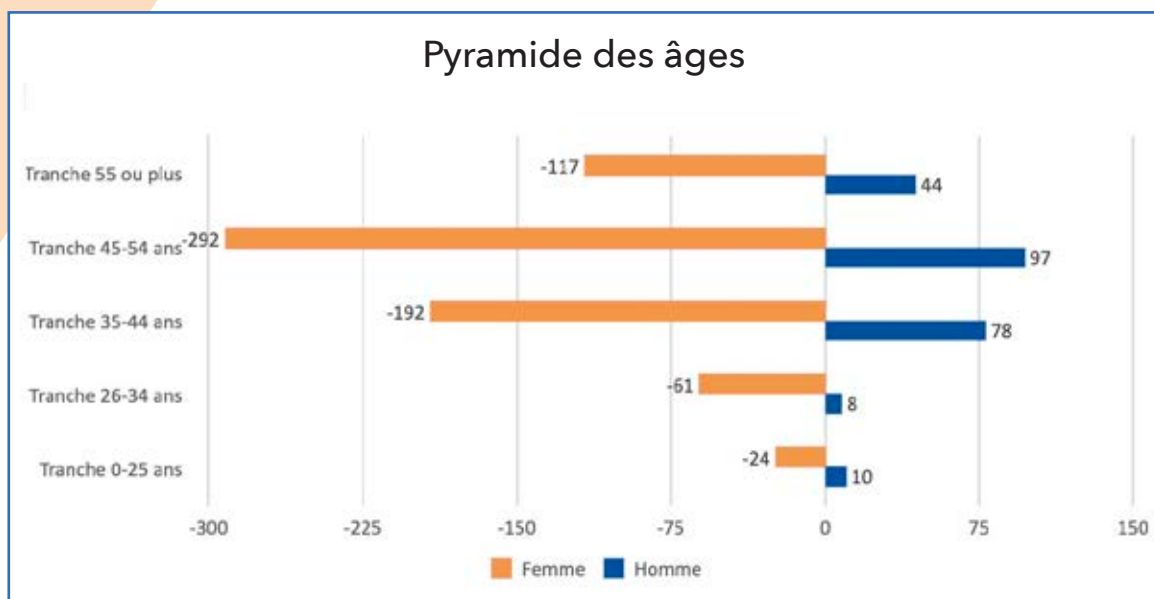
3

LES FONCTIONS TRANSVERSES



Chapitre 1 :	
Les services de la Direction générale.....	P47
A/ Département Ressources Humaines	
- Chiffres Clés	P48
- Actualités phares	P49
- Faits marquants	P51
- 4 questions à Karen MELGIRE	P52
B/ Département Marchés	
- Actualités phares.....	P53
- Encadré	P53
C/ Département Audit & Pilotage	
- Actualités phares.....	P54
D/ Médiation	
- Chiffres clés.....	P55
Chapitre 2 :	
Direction Comptable et Financière.....	P57
- Mot de l'agent de direction.....	P57
- Actualités phares.....	P57
- Faits marquants	P58
- Chiffres clés	P59
Chapitre 3 :	
Direction Innovation et Développement.....	P60
- Mot de l'agent de direction	P60
- Actualités phares	P60
- Focus	P61
- Encart projets immobiliers	P61
- Faits marquants	P62
- Chiffres clés	P62
- 4 questions à Manuel OZIER-LAFONTAINE.....	P63

A/ Département Ressources Humaines



CHIFFRES CLÉS

NOMBRE DE SALARIÉS (CDI/CDD)



923 salariés
dont **784**
en CDI



117 départs

- 3 démissions
- 3 licenciements
- 91 fin de contrat à durée déterminée
- 8 départs volontaires à la retraite
- 1 décès
- 9 départs pour autres motifs



492
télétravailleurs
contre 470
en 2022

Participation au développement de la formation professionnelle continue



767 agents formés
34 348,94 heures
de formation dispensées

Taux d'accès des salariés
en CDI : 76,40 %

Taux d'accès des salariés
en CDD : 100 %



RECRUTEMENT EN MASSE DE CDD

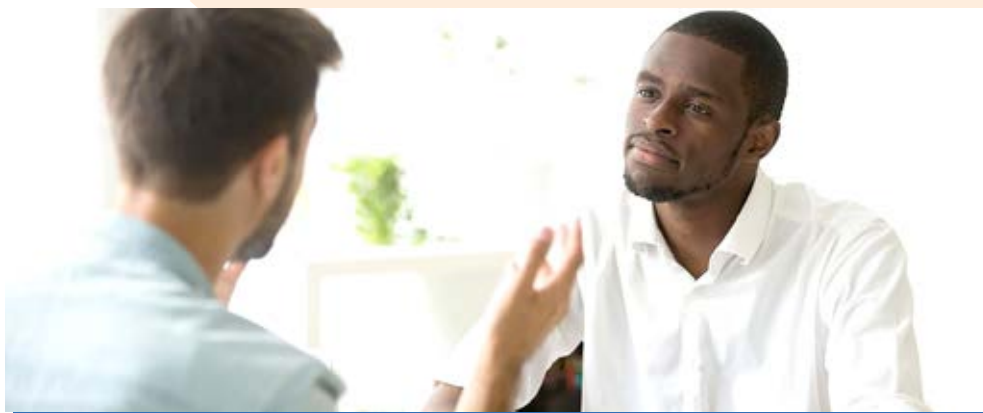
La CGSS Martinique a accueilli de nombreux collaborateurs temporairement en 2023, avec les moyens alloués dans le cadre de l'attribution d'enveloppes CDD, afin de faire face à la mise en place de plans d'action et au surcroît d'activité. Près de 50 collaborateurs ont rejoint la CGSS entre le 1^{er} juin et le 10 octobre 2023.

Plusieurs secteurs d'activités sont concernés :

- Santé et risques professionnels
- Innovation et développement
- Relation client et action sociale
- Direction financière et comptable
- SMI et Communication
- MSA
- Direction générale
- Recouvrement RG et TI

L'alternance est devenue une priorité stratégique pour la Sécurité sociale, visant à en faire un employeur de référence dans ce domaine. Dans ce cadre, la CGSS Martinique a embauché 15 alternants dans diverses formations, allant du conseil clientèle à distance jusqu'au Master en Ressources Humaines, en passant par le Marketing et le Recouvrement. Ces alternants ont été intégrés dans plusieurs directions de l'institution, soulignant l'effort pour créer des opportunités mutuellement bénéfiques. Trois écoles locales (Keyce Academy, LB Développement et CFA Numérique) sont partenaires de ce projet.

LES TRAVAUX DE CLASSIFICATION DES EMPLOIS



Le chantier d'application de la classification s'inscrit dans une démarche participative. Un Comité de Pilotage a été constitué pour suivre l'avancée des travaux et s'assurer de prendre en compte les attentes de l'ensemble des acteurs de la Caisse. En 2023, le COPIL s'est réuni 13 fois.

Le COPIL se veut représentatif des différentes parties prenantes. Il est composé du Directeur général, de la Responsable des Ressources Humaines, de 6 représentants du personnel (1 par organisation syndicale), 3 cadres (1 stratégique, 1 opérationnel et 1 technique) et de 2 agents de Direction, qui disposent chacun d'une voix délibérative.

Le COPIL a pour objectif de résoudre l'ensemble des situations discordantes relevées à partir de l'inventaire des anomalies.

Une équipe projet RH intervient en support de ce COPIL sans disposer de voix délibérative. Elle recueille la matière, mène des investigations complémentaires sur le terrain, la synthétise, la présente en séance et formule des préconisations.

POLITIQUE SALARIALE 2023

Des décisions ont été prises en matière de mesures salariales, à savoir des attributions de points de compétences et des transformations de poste. Ceci sur la base des règles établies par le protocole UCANSS du 30 novembre 2004, et s'inscrivant dans une RMPP (hors valeur du point) autorisée de 1,66% (1,5% de RMPP et un complément exceptionnel de 0,16%).

En parallèle, le Copil d'application de la Classification des emplois s'est réuni en 13 séances donnant lieu à différentes mesures validées par le Direction général :

- 57 changements de libellés d'emploi
- 8 changements de niveau

Point de compétences et parcours attribués en 2023

202 points de compétences pour 799 agents (employés et cadres)

24 points de compétences des IRPS (employés et cadres)

Parcours attribués en 2023

67 parcours

pour les employés
et cadres

17 points

de compétences
des maternités
(employés et cadres)

8 parcours

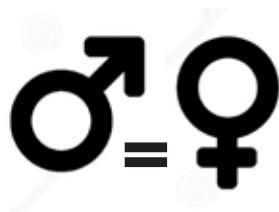
issus des travaux
du Copil Classification

11 agents

ont bénéficié d'un parcours
hors campagne
(employés et cadres)

Index égalité

La CGSS Martinique s'est attachée à réduire l'écart en garantissant l'attribution de mesures salariales aux salariés de retour de congé maternité ou d'adoption dans l'année de leur retour.



89%

contre 74%
en 2022



LA SEMAINE DU HANDICAP

Du 20 au 24 novembre, dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), la CGSS Martinique s'est mobilisée en menant plusieurs actions :

- La communication sur l'intranet d'une série de flyers et d'interviews (1 interview par jour) : du responsable du Pôle Vie Professionnelle de la MDPH/ MMPH, du Directeur de CAP Emploi, d'un représentant de l'AGEFIPH, d'un agent en situation de handicap, des référents handicap de la CGSS et de la DRSM et une interview du Directeur général sur l'engagement de la Direction en matière d'inclusion ;
- La diffusion, avec les fiches de paie du mois de novembre, d'une plaquette Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) invitant les agents en situation de handicap à se faire accompagner afin de bénéficier des aides adaptées ;
- Un jeu concours proposé aux agents, élaboré par l'AGEFIPH, à base de questions / réponses sur la thématique du handicap. Près de 49 personnes ont participé à ce jeu.

LA SEMAINE DE LA QVCT

Du 6 au 10 novembre 2023, la CGSS Martinique a sensibilisé son personnel via des ateliers portant sur deux thématiques : la qualité de vie et conditions de travail, ainsi que la communication non violente pour créer une meilleure prise de conscience individuelle et collective au travers d'animations ludiques et vivantes.

On note un taux de remplissage de plus de 50%. Les agents ont pu se sentir écoutés sur leurs problématiques. Une session spécifique pour les agents d'accueil a été mise en place. Ils ont bénéficié d'outils pour prendre soin de soi face aux irritants au travail et pour mieux vivre ensemble.

Les managers ont exprimé une grande satisfaction quant aux discussions tenues et aux solutions apportées. Des conseils pratiques pour améliorer la communication, notamment par le biais de retours positifs, ont été particulièrement valorisés pour renforcer les relations avec leurs équipes.

Il a été conclu qu'il est important d'appliquer les savoirs relatifs à la QVCT, de mettre en pratique les techniques et méthodes de la communication non violente afin de travailler dans de bonnes conditions propices aux relations professionnelles, et servir de manière encore plus efficace le public.





4 questions à...

Karen MELGIRE,

Assistante

Unité Secrétariat et Aide au Pilotage

Département Logistique Immobilier & Sécurité

... sur la semaine de la QVT

Vous avez participé à la semaine de la QVCT, pourquoi ?

Le bien-être au travail est essentiel pour moi, et quasi indispensable.

Il me paraît fondamental de participer aux différents ateliers ou sensibilisations traitant de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

J'aspire à être épanouie dans mon métier et la mission principale du DELIS, département dont je dépends depuis plusieurs années, est de s'assurer que toutes les conditions soient réunies afin que tout salarié se sente bien dans son métier, au sein de son service, et plus largement son organisme.

Un salarié heureux a plus de chance d'être productif.

Qu'en reprenez-vous ?

L'employeur a bien évidemment un rôle important dans le domaine de la Qualité de vie et des Conditions de Travail. Cependant, chaque salarié a aussi plusieurs cartes à jouer en ayant la capacité à être porteur de changement et d'amélioration.

Qu'est-ce qui vous a le plus plu ?

Les ateliers étaient intéressants. Demander à chaque participant de se centrer sur son ressenti afin de trouver les pistes d'amélioration était enrichissant. Cela a permis d'avoir un regard objectif de sa situation, et de relativiser par rapport à celles rencontrées par les autres lors des échanges.

Qu'auriez-vous aimé de différent ?

J'aurais souhaité davantage de jeux de rôle entre agents de divers métiers et niveaux. Par exemple, un manager jouant le rôle d'un collaborateur, et vice versa.



B/ Département Marchés

LA DÉMARCHE DE SÉCURISATION DU PROCESSUS ACHAT

En 2023, à la demande du Directeur général et de la Directrice financière et comptable, de nombreuses actions ont été menées afin de sécuriser le processus achat.

Quelques exemples :

- La tenue d'un COPIL Fonctions Support dédié à l'achat
- Le renforcement du contrôle des fournisseurs dans le cadre des mises en concurrence
- La mise en place de séminaires de sensibilisation aux règles de la commande publique à destination des prescripteurs
- La création d'un workflow avec le service informatique pour toutes les demandes d'achat intégrant la validation budgétaire et l'arbitrage du Directeur général avant prise en compte et lancement des procédures de marchés
- L'élaboration d'une charte de déontologie pour les agents du processus Achats (sur les conflits d'intérêt, l'octroi d'avantages et de cadeaux par les entreprises, les invitations aux repas d'affaires, le cumul d'activités...) qui sera refondue dans une charte global de la CGSS Martinique
- La simplification des rapports d'analyse des offres et l'automatisation du calcul des notes
- Le transfert de l'activité d'émission des bons de commande au Département Marchés
- La mise en place d'un partenariat avec France Travail pour l'intégration des clauses sociales en lien avec les facilitateurs (CACEM, Espace Sud et Cap Nord)
- Etc.

Plusieurs enjeux majeurs sont notables en termes de sécurisation, à savoir : le renforcement de la couverture juridique et des contrôles au niveau des achats, la mise en place et le suivi d'indicateurs pertinents et le pilotage d'un tableau de bord, la maîtrise à terme des coûts d'achat et la satisfaction des clients internes.

La sécurisation du processus Achat permet aux clients internes d'offrir à la population un service public de qualité (ex : maintenance des bornes de mise à jour des cartes vitale, mise en place du numéro unique, etc.)

Les travaux de sécurisation continueront en 2024.

BON À SAVOIR

L'impact des clauses sociales et environnementales sur l'économie martiniquaise se note à deux niveaux :

L'intégration des clauses sociales dans les marchés permet à certains publics éloignés de l'emploi d'intégrer ou de réintégrer le monde du travail dans le cadre de l'exécution des marchés clausés par nos prestataires.

La démarche environnementale intégrée dans les marchés participe, non seulement à l'atteinte des objectifs RSO, mais valorise également la contribution de la CGSSM aux enjeux majeurs de préservation de la planète (respect de la biodiversité, effet de serre, déforestation, qualité de l'eau, qualité de l'air, destruction de la couche d'ozone...)



C/ Département Audit et Pilotage

DES OUTILS AU SERVICE DE L'EFFICIENCE

Myprod

Myprod est un outil de pilotage qui permet de suivre chaque semaine la résorption des stocks constatés en Mars 2023 et la production en flux, via une alimentation manuelle des managers ou une remontée automatisée.

Il a été développé en local par la Cellule Innovation et Développement du département informatique, sur demande du Pôle Pilotage.

L'outil reflète l'activité quotidienne des salariés. Il permet aux managers de piloter et d'informer leur Direction sur la résorption de leur stock et le traitement de leur production hebdomadaire.

Ainsi, la Direction dispose d'informations hebdomadaires centralisées et simplifiées sur des activités ciblées par leur soin, ayant un fort enjeu. Cet outil permet aussi de prendre des mesures en cas d'écart et de mettre l'ensemble du processus en alerte.

A partir des données de MyProd, à terme, une information pourrait être formalisée auprès des assurés sur la fluidité du traitement des diverses prestations attendues.

Oscarr

Oscarr est un outil de pilotage qui permet de recenser et suivre le temps consacré aux différentes activités par processus, service et par agent. Il permet de connaître les ressources dont nous disposons par processus et de pouvoir se positionner en matière d'efficacité par rapport aux autres Caisses.

Oscarr permet aux managers, dans le cas d'une saisie exhaustive, de suivre la productivité individuelle et collective de leur secteur.

Grace à cet outil, la Direction pourrait arbitrer sur des activités à fort enjeu en fonction des capacités de l'organisme.

L'amélioration du pilotage par le suivi de la productivité contribue à l'amélioration du service et à la réduction des délais de traitement, entre autres.

Des travaux sont actuellement en cours afin d'optimiser l'utilisation d'Oscarr :

- La mise à jour de la cartographie des activités prises en compte dans l'outil
- La mise à jour des fiches métiers de certains services, pour tenir compte d'une optimisation des activités retenues à renseigner par les agents (en tenant compte des préconisations des Caisses Nationales)
- L'intégration d'unité d'œuvre sur certaines activités pour permettre le recensement des volumétries d'activité.

D/ Médiation




LA MÉDIATION

En cas de litige avec la CGSS, les différents publics peuvent avoir recours à la médiation. Cette dernière a pour but de résoudre des réclamations n'ayant pas abouti malgré des relances auprès des services concernés. Les médiateurs de la CGSS sont en relation constante avec l'ensemble des services et mettent tout en œuvre afin que le client comprenne la décision prise ou retrouve satisfaction et confiance en l'organisme.

Médiation Assurance maladie

221 dossiers reçus
de médiation
Assurance maladie
contre 260 en 2022




Le Top 3 des demandes de médiation

-  1. Indemnités journalières
-  2. Feuilles de soin papier
-  3. Ouvertures des droits

Médiation Retraite

107 dossiers reçus
de médiation retraite
contre 70 en 2022

Le Top 3 des demandes de médiation

-  1. Pension Retraite (droits propres)
-  2. Droits dérivés (ex : réversion)
-  3. ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées)

Entre 2022 et 2023, on note une augmentation de 53%. Cela est dû principalement aux délais importants de traitement des dossiers et l'absence de réponse du service aux sollicitations réitérées.

Médiation recouvrement

39 dossiers reçus
de médiation
Recouvrement

Le Top 3 des demandes de médiation

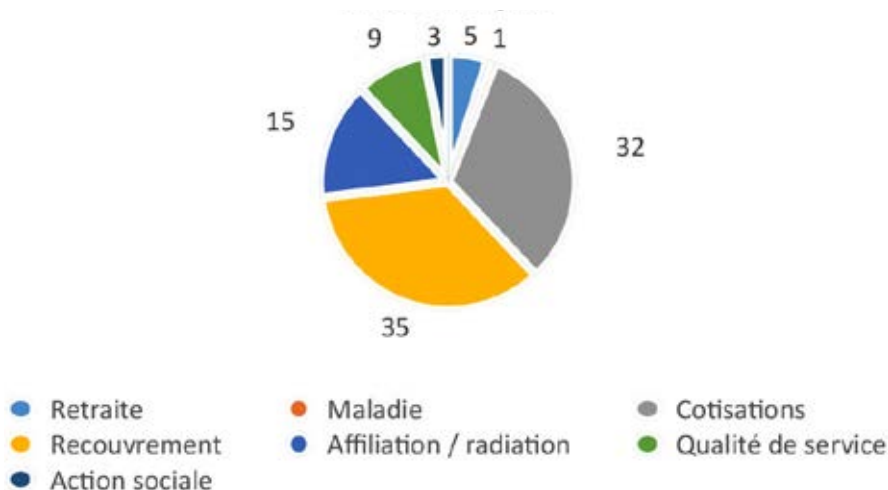
-  1. les demandes de délais
13 dossiers
soit 33%
-  2. Gestion comptable
5 dossiers
soit 12,8%
-  3. Demande d'attestation
Problèmes liés aux téléservices
Procédures de recouvrement forcé 7,7%

LA MÉDIATION TI

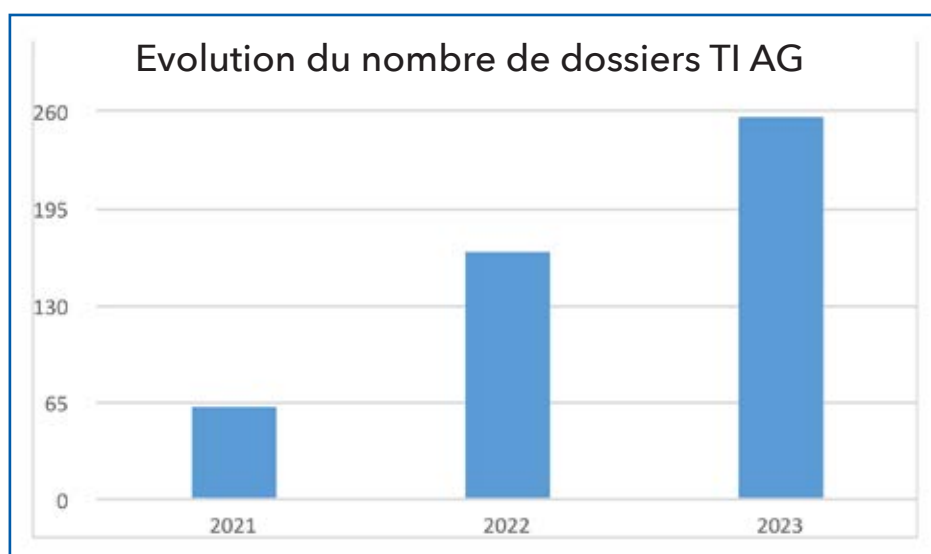
La CGSS Martinique assure la médiation spécifique aux dossiers des travailleurs indépendants pour l'ensemble de la Région Antilles Guyane.

257
dossiers reçus
(pour la Martinique,
Guadeloupe, Guyane
et autres régions)
contre 167 en 2022,
soit une progression
de 54%

Nombre de dossiers reçus en Martinique



Une tendance de progression exponentielle...



DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

« MOT DE Mylène ALONZEAU, Directrice par intérim



« En 2023, la Direction Comptable et Financière (DCF) de la CGSS Martinique a intégré les services du Recours Contre Tiers, du Contentieux et de la Lutte contre la Fraude, dans le but d'optimiser les processus et de centraliser la gestion des créances. La DCF a fait l'objet de deux audits au cours de l'année : l'audit de structure, en mars, a souligné le dynamisme et le pilotage de la gestion des créances et la nécessité de mettre en œuvre une gestion unifiée, devenant ainsi, une priorité pour l'année 2024. Le second audit, relatif à la sécurité des systèmes d'information, a abouti à une note de 19,40 sur 20.

En 2024, la DCF s'engage dans une démarche d'amélioration continue, afin de présenter les enjeux majeurs et définir les actions visant à améliorer la performance globale. »

ACTUALITÉS



• La Direction Contentieux-Fraude a été intégrée à la Direction Comptable et Financière, marquant une réorganisation significative. Des travaux sont en cours pour stabiliser les organisations suite à cette intégration.

OBJECTIFS LCF	2023		2022	
	Obj	Obtenu	Obj	Obtenu
Préjudice Subi (€)	1 575 000 €	4 015 810 €	1 231 000 €	602 705 €
Préjudice évité (€)	299 000 €	598 679 €	142 200 €	160 243 €
C2S (nombre de dossiers)	314	314	336	336
PUMA (nombre de dossiers)	77	77	57	0

• Le secteur Comptabilité des Gestions Techniques a été marqué en 2023 par la mise en place du Pôle de Recouvrement Unifié (PRU) afin d'adopter un recouvrement unifié des créances, suivant les instructions nationales.

• Par ailleurs, des plans d'action ont été mis en œuvre suite aux recommandations d'un audit de structure des Caisses nationales, soulignant une année riche en collaborations et échanges entre les acteurs des différents processus, visant à réussir les transformations et réorganisations nécessaires pour accomplir efficacement les missions assignées.

• Les principales actions menées en 2023 par l'unité Créances retraite ont concerné :

- La mise en place du recouvrement unifié dans le cadre de l'instruction Réseau Cnav 2021-14
- La sécurisation des indus
- La dématérialisation des flux entrants



LA COMMISSION DE CONCILIATION

La conciliation vise les situations de refus de soins discriminatoires, commises par des professionnels de santé relevant d'un ordre professionnel, qui ne sont pas en situation de récidive et qui ont fait l'objet d'une plainte par un assuré.

Elle s'organise devant une commission mixte composée de représentants de l'organisme local d'Assurance maladie et de représentants, du Conseil de l'Ordre du professionnel concerné.

Le 5 octobre 2023, la Caisse a participé pour la première fois à une Commission mixte de conciliation, organisée par le Conseil de l'Ordre des médecins.

Un dossier de plainte pour refus de soins discriminatoires, déposé par une assurée, à l'encontre d'un médecin a été examiné. Une conciliation a pu être conclue.

REPRISE DE LA COMMISSION DE PÉNALITÉ FINANCIÈRES

La Commission de Pénalités Financières s'est réunie concernant le dossier d'un assuré relatif à la dissimulation des ressources en vue de l'obtention de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

Une pénalité de 100 € lui a été notifiée.



Montant recouvré
suite à contrôle pour la maladie

76 222 028 €

contre 54 506 485 € en 2022

Montant recouvré
suite à contrôle pour la MSA

150 751 €

contre 33 608 € en 2022

Montant recouvré suite
au recours contre tiers
de l'Assurance maladie

4 269 058 €

contre 4 439 722 € en 2022

Montant du recouvrement
de l'ASPA

2 137 061,44 €

contre 2 854 912,96 €
en 2022

Montant recouvré
dans le cadre du
recours contre tiers

4 269 058 €

contre 4 439 722 € en 2022

Nombre des indus
notifié pour la maladie

27 572

contre 31 204 en 2022

Indus retraite
notifiés / recouverts

101,40 %

contre 98,25 % en 2022

Nombre des indus
recouverts pour la maladie

21 333

contre 14 927 en 2022





« **MOT DE** Xavier HANNIBAL,
Responsable Archives et GED SSI

« En 2023, la Direction Innovation Développement (DID) s'est focalisé sur l'adaptation aux changements, l'amélioration de ses services informatiques et la restructuration du DELIS pour renforcer la santé et la sécurité au travail. Elle a aussi mis l'accent sur la numérisation et l'optimisation des processus, tout en visant l'excellence dans le service au personnel. Des avancées ont été réalisées dans la sécurité informatique et dans le dispositif PCA. Les efforts collectifs des équipes de la DID sont salués pour leur contribution aux progrès de cette année ».

LES PRINCIPAUX CHANTIERS INFORMATIQUES

✓ Renforcement de la sécurité électrique

Il s'agit de consolider la sécurité électrique des équipements informatiques par le remplacement de tous les onduleurs obsolètes et la mise en place de boîtier de By-pass permettant, entre autre, la reprise rapide de la production en cas d'anomalie d'onduleur. Cette opération permet aux salariés de la CGSS d'avoir des équipements informatiques sécurisés électriquement.

✓ Consolidation des architectures réseau

En collaboration avec les experts de la CNAM, l'amélioration du réseau permet d'accroître ses performances et sa disponibilité. Cette consolidation offre aux agents un accès plus rapide aux ressources informatiques et aux applications nationales.

✓ Consolidation des architectures système

Le renouvellement et la modernisation des architectures serveurs hébergeant les applications de la CGSS contribuent à mettre à disposition des salariés des applications sécurisées.


✓ Infrastructure WIFI

L'architecture WIFI de la CGSS étant obsolète, il a fallu la rénover. De nouveaux services ont été fournis comme le « WIFI Agent » permettant aux agents habilités de se connecter au réseau de la CGSS dans d'autres espaces que leur bureau facilitant ainsi les collaborations entre services, les participations aux réunions, etc.

✓ Outil de téléphonie virtuelle

Préconisé par la CNAM, la solution de softphonie a été mise en place. Cela a été très bénéfique principalement pour les agents en télétravail qui ont vu leur outil de téléphonie autonome optimisé.





Le DAMO (Département Assistance Maîtrise d’Ouvrage) a participé à 39 projets au cours de l’année 2023, parmi lesquels :

- Le coffre-fort numérique : dématérialisation des bulletins de salaire et autres documents RH des salariés,
- Déploiement Office 2016 : mise à disposition des salariés d’une suite bureautique plus moderne
- ELISE : mise en œuvre de la 4ème GED afin de moderniser les pratiques des collègues en matière d’acquisition, de mise à disposition et de suivi des courriers. Pour les assurés, ce sera la garantie d’une meilleure prise en charge de leurs courriers
- Enquête RH sur la classification des métiers : mieux cerner l’activité des salariés afin de mieux les positionner sur la classification
- Les « rendez-vous de la Retraite » : accompagnement des collègues de la Retraite à mettre en œuvre leurs rencontres avec les retraités et futurs retraités.
- Sécurisation de l’infrastructure permettant les accès physiques dans les bâtiments de la CGSS
- Vote électronique : conseils et participation à l’analyse des offres permettant le choix d’un prestataire dédié au vote électronique dans le cadre des élections professionnelles. Installation et configuration des dispositifs nécessaires à la réouverture des accueils physique en flux : PC libre-service, gestionnaire de file d’attente, etc.



FOCUS SUR LE DÉPLOIEMENT D’UN DISPOSITIF DE GESTION DE SALLE DE FORMATION (SOFI)

Afin de centraliser les demandes et faciliter la gestion des salles de formation, la CGSS a développé un dispositif de gestion de ces dernières afin de s’assurer de la complétude des demandes et de réduire le nombre de manipulations lors du traitement de la requête. SOFI assure ainsi un meilleur suivi des statistiques et permet d’établir rapidement un état des lieux des salles disponibles selon la période, le nom du demandeur ou encore le numéro de la salle.

Les agents bénéficient d’un traitement plus rapide de leurs demandes de salle et cela facilite la gestion des salles de formation pour les gestionnaires.

QUELQUES PROJETS IMMOBILIERS

Afin d’améliorer les conditions et la qualité de vie au travail, des chantiers immobiliers sont mis en œuvre. On compte parmi eux :

- La mise aux normes électriques
- La réhabilitation du réfectoire de Place d’Armes
- La 1ère phase de renouvellement d’air d’Acajou
- La réimplantation du service Retraite de Place d’Armes





ACCOMPAGNEMENT DE LA MICOR SUR LE VOLET INFORMATIQUE

En 2023, la MICOR a accompagné la DID.

La mise en place des préconisations de l'audit de charge de 2021, les travaux en vue de la réorganisation du Département et la projection du DSI sur la COG étaient les objectifs de cet accompagnement.

Le bilan de ce dernier est positif. En effet, nous avons réalisé en un temps record le remplacement de 400 postes de travail, consolidé des architectures système et réseau, rénové l'architecture de sauvegarde, stabilisé la téléphonie fixe, renforcé la sécurité électrique et fiabilisé les marchés. En plus de ces actions, nous avons aussi travaillé sur le périmètre « petit matériel et téléphonie mobile », accompagné l'Audit de structure, réalisé le schéma Directeur du service Informatique, réalisé des ateliers participatifs avec l'ensemble du Département sur des thématiques telles que :

- La refonte de l'outil de ticketing (DAISY V3)
- L'amélioration de la communication
- Les périmètres et responsabilités des différentes unités du DSI.

L'accompagnement continuera en 2024 pour la finalisation des travaux sur le Schéma directeur du système d'information (SDSI), la poursuite des ateliers et les travaux de définition d'une nouvelle organisation.



Nombre de demandes informatiques traitées

7 738 tickets traités
6 504 tickets ouverts
5 940 tickets résolus



Nombre d'incidents informatiques traités

2 612 incidents résolus



Nombre de demandes logistiques traitées

2 215 demandes de logistiques traitées
contre 1 253 en 2022



Nombre d'incidents logistiques traités

269 incidents de logistiques traitées
contre 306 en 2022

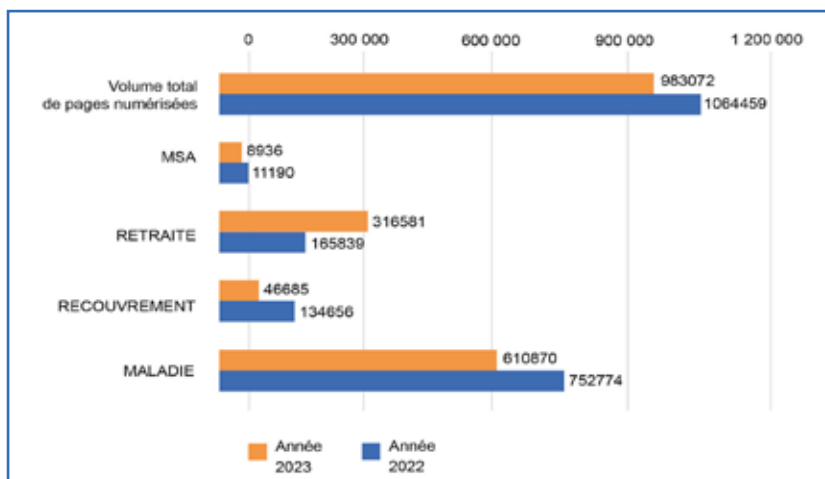
Unité de Conception Graphique & Imprimerie



1 290 050 documents imprimés
contre 1 738 375 en 2022

Cette baisse est due à la dématérialisation des documents

Production PFEND





QUESTIONS À...

Manuel OZIER-LAFONTAINE,

Responsable intérimaire du DELIS

Département Logistique Immobilier et Sécurité

Un service prévention interne a été créé en 2023. Cette cellule assure des missions d'expertise en Santé Sécurité au travail.

❏ Quel est son rôle ?

Les missions du service de prévention interne sont les suivantes :

- Assister la direction dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de Santé-sécurité au travail
- Analyser les risques
- Étudier les accidents et les incidents
- Étudier les facteurs psychosociaux liés au travail
- Coordonner le DUERP,
- Mise en œuvre et animation des procédures de SST,
- Prévention des risques majeurs
- Réaliser des Audits sécurité,
- Animer le groupe de travail pour l'analyse des AT avec les IRP,
- S'assurer de la maintenance des équipements et locaux travail,
- S'assurer de la réalisation des vérifications périodiques et du suivi des levées des réserves des non conformités,
- S'assurer de la réalisation des travaux d'amélioration des locaux de travail et du bâtiment,
- Coordonner la sureté des sites, prévention des agressions externes et internes, etc.
- Collaborer avec des prestataires externes pour la prévention et la protection au travail dans le cadre de l'analyse des risques et de l'instauration des mesures de prévention.

❏ Pourquoi avoir créé un Copil RPS ?

Ce Copil a été créé dans la continuité de la restitution du rapport d'expertise sur les risques psychosociaux conduit par le Cabinet APTEIS. L'objectif est non seulement de piloter la mise en œuvre des recommandations du rapport d'expertise APTEIS, mais aussi, d'une manière plus générale, de contribuer à diminuer et maîtriser les risques psychosociaux au sein de notre institution. Il s'agit d'améliorer la santé et la sécurité de l'ensemble du personnel.

❏ Qui le compose ?

Le Copil est présidé par le Directeur général. Il est composé d'une part, de représentants de la Direction membres du Cabinet du DG, de la RH et du DELIS. D'autres part, les organisations syndicales y ont désigné des représentants.

❏ Quels sont ses premiers travaux ?

Les premiers travaux menés sont les suivants :

- Sensibilisation à la prévention des RPS des agents de direction et des managers stratégiques
- Formation d'un groupe de travail paritaire (Service prévention et IRP) pour les travaux du document unique
- Formation d'animateurs de prévention
- Rédaction d'une procédure liée à la souffrance au travail
- Recensement des actions de sensibilisation réalisées pour l'ensemble du personnel.

PARTIE

4

LA GOUVERNANCE DE LA CGSS MARTINIQUE



Chapitre 1 :

Le Conseil d'Administration..... P66

- Actualités phares P66
- Faits marquants P67
- Chiffres Clés P68
- 4 questions à Paul-Emile BEAUSOLEIL..... P69

Chapitre 2 :

Le Comité de Direction P70

- Actualités phares..... P70
- Faits marquants P72
- 3 questions à Eddie SAINTE-ROSE..... P73



DES DÉCISIONS PHARES ONT ÉTÉ PRISES EN 2023

► Pour le Conseil d'administration :

Janvier	Refus à la majorité de la proposition de candidature du Directeur général
Juillet	Mise à jour des statuts du Conseil d'administration
Septembre	Mise à jour du règlement intérieur du Conseil d'administration Approbation du rapport d'activité 2022 et du rapport financier 2022
Décembre	Approbation du rapport d'exécution des marchés 2022

► Pour le Conseil de Recours Amiable Maladie (CRA) Maladie :

327 dossiers ont été examinés

287 concernaient des contestations relatives à l'application de la législation Maladie dont 163 recours Complémentaire Santé Solidaire (CSS). Les 40 autres dossiers portaient sur des contestations relatives à l'application de la réglementation au titre des risques professionnels.

► Pour la CRA Retraite :

161 dossiers ont été examinés par le CRA Retraite dont 154 concernant des demandes de remise de dette et 7 concernant des recours en droit.

► Pour la CRA Employeur :

- 60 % des dossiers examinés concernaient les travailleurs indépendants. Le motif récurrent étant la contestation du montant réclamé par l'URSSAF.

► Pour le Comité de Gestion Financière (CGF) :

- Appels à cotisations : Validation du calendrier des appels à cotisations pour les non-salariés agricoles
- Plan de paiement : validation de la note relative aux modalités et attribution d'un échéancier de paiement des cotisations.
- PEC résilience : validation des dossiers éligibles

Pour rappel : Le Gouvernement a mis en place un Plan de Résilience économique et social pour protéger les entreprises contre les effets économiques de la guerre en Ukraine.

► Pour le Comité Technique Régional (CTR) et la Commission de Recours Accident de Travail et Maladie Professionnelle (CRAT/MP) :

- Validation du Projet de PAR (Plan d'Action Régional)
- Approbation du renouvellement de l'Aide financière PREV + (aide financière régionale à destination des entreprises de moins de 50 salariés)
- Approbation sur le déploiement de l'expérimentation SEIRICH (système d'évaluation et d'information sur les risques chimiques en entreprises) : Secteur Agricole
- Validation de l'offre de Service sur les mesures Physiques et Chimiques.

► Pour la CAS :

Janvier	alignement de 2 offres de service MSA à l'action sanitaire et sociale Maladie et Retraite : <ul style="list-style-type: none">✓ Demande d'accompagnement à la sortie d'hospitalisation✓ Aide à domicile
Août	mise à jour des barèmes en lien avec le reste à charge des assurés dans le cadre des prestations ASS (action sociale en santé) et MSA
Septembre	mise à jour des offres de service concernant les cures thermales et les transferts
Novembre	adoption par la CAS de l'opération « secours financier exceptionnel futurs retraités » : <ul style="list-style-type: none">- dispositif de soutien à des futurs retraités, ayant déposé leur dossier de demande de retraite il y a plus de 12 mois et pour lesquels les demandes sont en cours ou en attente de traitement, au moment de la mise en place de l'opération. Sur 260 dossiers transmis par le service Retraite, 80 futurs retraités ont perçu un secours exceptionnel de 575,10 €.



VISITE DE LA CNAV

A l'occasion de la visite en Martinique de M. Renaud VILLARD, Directeur de la CNAV, une rencontre avec les membres du Bureau s'est tenue le 16 novembre 2023.

Les administrateurs ont pu échanger avec ce dernier sur les problématiques rencontrées par la population martiniquaise, notamment pour les demandes d'ASPA dans le cadre de la non information des ayants droit.

Ils ont, également interpellé M. VILLARD sur la nécessité de « déconjugaliser » les demandes de CSS pour les retraités.

SÉMINAIRE « COMPRENDRE SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL POUR MIEUX SE SITUER ET AGIR »

Le 5 janvier 2023 a eu lieu un séminaire intitulé « Comprendre son environnement institutionnel pour mieux se situer et agir », animé par M. Pierre FENEYROL, Directeur de l'URSSAF de Picardie et formateur EN3S à destination des administrateurs.

La protection sociale, le financement de la protection sociale, les grands enjeux des branches Recouvrement, Maladie, Retraite, la gouvernance de la Sécurité sociale, et le rôle des administrateurs ont été les différents points abordés.

L'objectif était de permettre aux administrateurs d'avoir une meilleure visibilité sur leur champ d'action, et d'approfondir leur connaissance de la CGSS.





FORMATION DÉONTOLOGIE

Le 27 novembre 2023 a eu lieu une formation dédiée aux administrateurs portant sur la déontologie et la prévention des conflits d'intérêts. Cette formation proposée par l'UCANSS en coopération avec l'EN3S et l'Institut 4.0 a été animée par Mme Elsa FOUCRAUT, intervenante de l'EN3S.

Les apports théoriques (concepts clés, contexte réglementaire, mise en œuvre dans les organismes de Sécurité Sociale) et la résolution de cas pratiques simples inspirés de situations réelles ont été présentés.

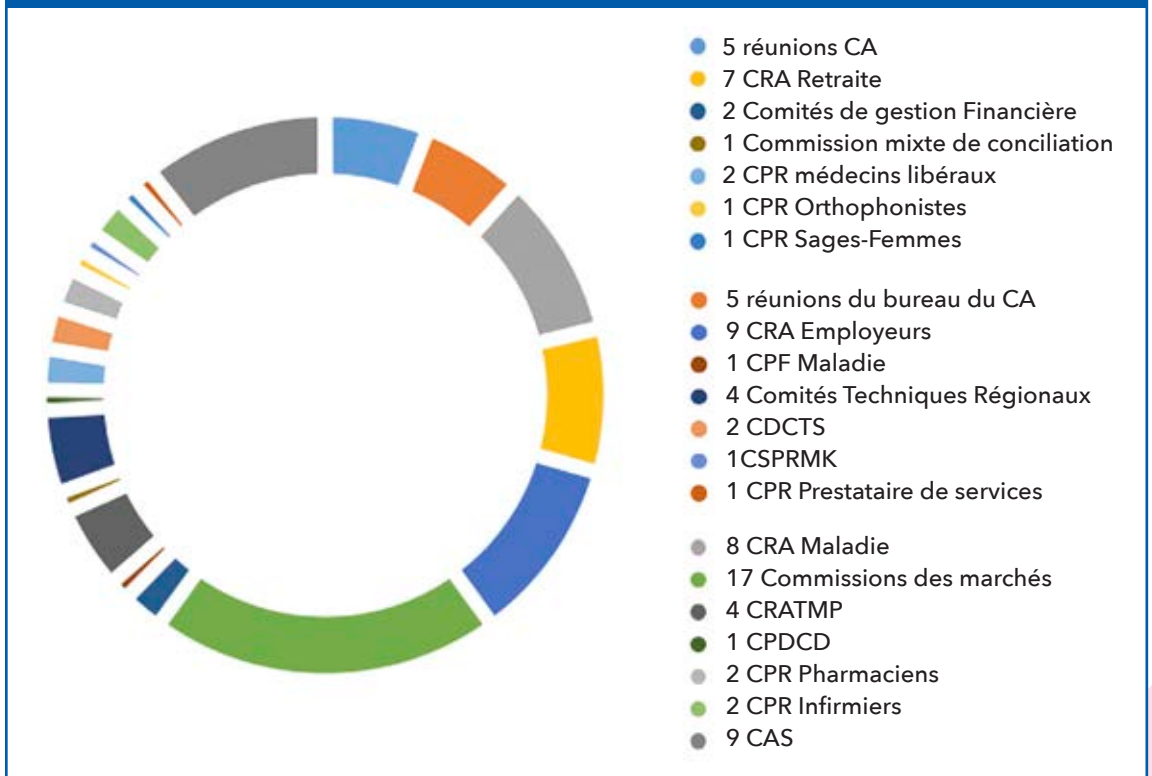
L'objectif de cette rencontre était de :



- sensibiliser les administrateurs aux nouvelles règles de déontologie et aux fondamentaux de la prévention des conflits d'intérêts ;
- les sensibiliser aux risques encourus ;
- d'adopter les bons réflexes en cas de situation de conflit d'intérêt.



Nombre de réunions au cours de l'année 2023



85 réunions effectuées par le Conseil d'Administration



4 questions à...

Paul-Emile BEAUSOLEIL,

Président du Conseil d'Administration

Quels ont été les principaux sujets et/ou travaux du Conseil d'Administration en 2023 ?

En 2023, l'organisation a actualisé son règlement intérieur et ses statuts en réponse à des évolutions réglementaires, avec les contributions du Conseil d'administration. Depuis l'arrivée de M. RIGOBERT, des discussions régulières sur la situation de la CGSS et les services en difficulté ont eu lieu, aboutissant à des éloges pour l'engagement des équipes lors d'une séance en décembre, grâce à des améliorations continues. Les efforts ont également porté sur la réouverture des accueils physiques. Un point central a été la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, visant une meilleure adaptation aux spécificités des régions ultramarines, notamment en termes de proximité, prévention et prise en compte des particularités locales dans les stratégies nationales. La priorité reste la stabilisation de la production de la CGSS Martinique.

Comment le Conseil d'Administration veille-t-il à la qualité du service rendu à la population ?

Les membres du Conseil d'administration ont demandé des mises à jour régulières sur la situation de l'organisation lors de leurs rencontres, soulignant l'importance d'être informés des évolutions pour mieux servir les intérêts des Martiniquais.

Forces de proposition, ils soutiennent activement le Directeur général. Des discussions hebdomadaires entre le Directeur et le Président permettent également de suivre les actualités de l'organisation, le Président visant à exercer une influence transformatrice et motivante.

Quel regard portez-vous sur la situation de la CGSS aujourd'hui ?

Au vu des derniers résultats qui nous ont été fournis, je suis plutôt satisfait du travail impulsé par M. Rigobert. J'espère vivement que nous continuerons sur notre lancée. En 2024, nous devons être efficaces quant à la qualité des prestations délivrées.

Vous avez participé aux réunions nationales des différentes branches dédiées aux Présidents. Quel est l'objectif de ces rencontres et que reprenez-vous particulièrement ?

L'objectif de ces rencontres est d'aller au-delà des discussions de gouvernance habituelles. Ces dernières aident à comprendre l'évolution du contexte des Conseils, à saisir les subtilités de nos engagements et à développer des stratégies d'organisation favorisant la collaboration et la transparence. Elles offrent également aux Présidents des CGSS l'opportunité de se réunir entre eux et avec les dirigeants des Caisses nationales.

Ces rencontres sont des temps riches et nécessaires afin de pouvoir exposer nos difficultés, faire part de nos expériences et soumettre des propositions. Lors des journées de la CCMSA, nous avons eu l'occasion d'échanger avec le ministre de l'agriculture, M. Marc Fesneau, qui a écouté nos doléances.



UNE DIRECTION EN TRANSITION : LES CHANGEMENTS AU SEIN DU CODIR

L'année 2023 peut être qualifiée d'année de transition pour le Codir de la CGSS Martinique à plusieurs titres.

D'abord, deux Directeurs généraux se succèdent suite à la fin de mission de M. Christophe VAN DER LINDEN, Directeur général par intérim de septembre 2022 à janvier 2023. En effet, Monsieur Jean-Yves CASANO, Directeur général de la Mission de Coordination des Caisses d'Outremer (MICOR), assure l'intérim de la Direction générale à la CGSS Martinique durant 6 semaines jusqu'à la prise de fonction de M. Maclou RIGOBERT, le 15 mars 2023, nommé par les Caisses nationales au poste de Directeur général pour une durée maximum de 3 ans.

La Direction Financière et Comptable accueille également en avril 2023 une nouvelle Directrice par intérim, Madame Catherine RENAUD, qui prend le relais suite à Mylène ALONZEAU, 1^{ère} fondée de pouvoir, qui assurait la mission jusqu'alors.

Ensuite, la transition se traduit par des changements de périmètre de tous les agents de Direction afin que chacun, avec un regard neuf, analyse la situation et impulse les changements nécessaires à l'amélioration du service rendu à la population.

Enfin, en Octobre 2023, le Comité de Direction s'agrandit avec la nomination de Laëtitia JEANJEAN, Directrice adjointe en charge de la Direction santé et risques professionnels.

UN ACCOMPAGNEMENT MANAGÉRIAL

Au 3^{ème} trimestre 2023, un plan d'accompagnement de la ligne managériale, incluant l'équipe de direction a débuté à la CGSS Martinique pour une durée de 24 mois. Il s'agit d'un « accompagnement-action » décliné en plusieurs axes par le cabinet « Plénitude » :

1. Accompagnement des Agents de direction dans la prise en main de leur nouveau périmètre afin qu'ils définissent, avec leurs nouvelles équipes, des projets de réorganisation si nécessaire et mettent en œuvre leur feuille de route annuelle.
2. Accompagnement de la ligne managériale dans la mise en place de chantiers d'optimisation avec l'objectif d'obtenir des résultats rapides dans l'amélioration du service rendu à la population.
3. Formation de la ligne managériale sur trois thématiques :
 - Pilotage de l'activité
 - Posture managériale
 - Gestion des situations complexes

Les 1^{ères} sessions de formation ont été dédiées aux managers stratégiques. D'autres sessions seront ouvertes à l'ensemble des managers courant 2024.

4. Accompagnement individuel de managers sur des thématiques particulières en fonction des besoins identifiés.



DE NOMBREUX AUDITS EN 2023

2023 a été l'année de diagnostic afin de poursuivre les améliorations des résultats constatées en fin d'année 2022.

Dès janvier, un audit de structure a été conduit par l'ensemble des Caisses nationales afin d'accompagner la prise de fonction du nouveau Directeur général. Ainsi, les recommandations formulées dans le rapport livré au mois de juillet viennent nourrir la feuille de route pour les années à venir. En effet, 77 recommandations définies comme prioritaires ont donné lieu à la rédaction de plans d'actions dont la mise en œuvre sera étalée sur 18 mois. En fin d'année 2023, 15 d'entre elles étaient mises en œuvre (19,5%) et 30 étaient en cours de réalisation (39%).

Cet audit a été complété courant mars par un audit spécifique au Régime agricole duquel découlent 16 recommandations.

Ensuite, tout au long de l'année, plusieurs audits sur des thématiques spécifiques se sont succédés :



- Audit Flash sur les modalités d'attribution de l'Aide médicale d'Etat (AME) conduit par la Cnam
- Audit sur la Gestion des maladies professionnelles liées aux pesticides conduit par la Mission nationale de contrôle (MNC)
- Audit sur la Politique de Sécurité du Système d'information - cabinet Waves tone missionné par la Cnam
- Audit de la fonction RH - Cabinet APTEIS, missionné par le CSE
- Audit de la situation économique et financière de la CGSS - Cabinet Syndex, missionné par le CSE

Les ajustements nécessaires mis en évidence dans les différents rapports d'audit font l'objet de plans d'action.



LA REPRISE DES TRAVAUX SUR LE SMI

Les 05 et 07 juillet 2023, à l'occasion d'un séminaire dédié au SMI, les membres du Codir accompagnés de quelques managers ont réfléchi aux grandes orientations qui favoriseraient la reprise des travaux relatifs au Système de management intégré (SMI).

Ces derniers devraient reprendre en 2024 une fois que la structuration de l'équipe en charge du sujet aura été définie.

VISITE DES SERVICES DE LA CGSS

En février 2023, M. Jean-Yves CASANO, Directeur de la MICOR, accompagné de M. Eddie SAINTE-ROSE, a souhaité rencontrer l'ensemble du personnel afin de recueillir en direct les irritants et les problématiques qu'ils vivent au quotidien. 35 visites ont eu lieu.

Le personnel a accueilli favorablement cette démarche et s'est exprimé librement sur les difficultés rencontrées. Tous les services ont été vus et tous les sites ont été visités. Suites aux visites, des comptes rendus ont été réalisés et validés par les managers et leurs équipes. 501 points ont été relevés.

Les Directeurs et leurs managers ont formulé 322 actions à partir de ces informations. Ces visites ont été renouvelées par M. Maclou RIGOBERT, accompagné de M. Eddie SAINTE-ROSE, des agents de Direction et managers de secteur afin de poursuivre la démarche en apportant des premiers éléments de réponse liés aux irritants.

Les visites ne sont pas terminées. Le Directeur général souhaite continuer à échanger avec le personnel. A la fin 2023, 25% des actions ont été réalisées, 38% étaient en cours de mise en œuvre.

Parmi les actions réalisées, citons :

- Le déploiement de 400 ordinateurs portable
- Le diagnostic du cœur de réseau
- L'ouverture de l'accueil physique spontané au public
- La résorption de stock volumineux et anciens par l'affectation d'une centaine de CDD
- La prise en compte de situations individuelles du personnel...





3 questions à...

Eddie SAINTE-ROSE,

Attaché de Direction

On dit que les mathématiques sont votre spécialité. Comment mettez-vous cela au service de la CGSS ?

En tant que statisticien et Docteur en mathématiques, j'utilise les mathématiques appliquées pour résoudre des anomalies à la CGSS notamment par l'analyse descriptive et multifactorielle combinée à des techniques de programmation pour explorer les données, permettant d'atteindre des résultats optimaux. Ces méthodes sont employées dans divers secteurs (économique, sanitaire, social) grâce à de vastes systèmes d'informations. Parmi mes réalisations, figurent la création d'un tableau de bord Score Card, des diagnostics territoriaux, l'analyse du non-recours à l'ASPA, l'automatisation de résultats statistiques, une étude sur les cures thermales et le ciblage de patients pour la prévention et gestion des déchets.

Parlez-nous de la convention Kannari 2

En 2022, une collaboration a été établie avec Santé Publique France (SPF), la CGSS de la Guadeloupe et l'ENIM (marins pêcheurs) pour mener l'enquête Kannari 2 en Guadeloupe et Martinique, visant à étudier l'exposition au Chloredécone et les effets des conditions de travail sur 3000 personnes sélectionnées aléatoirement. La CGSS a enrichi cette étude avec sa connaissance approfondie de la population, en apportant des données sur sa fragilité et la contamination des sols, en participant à la coordination des travaux. Un partenariat avec le laboratoire LAMIA a introduit une innovation mathématique, permettant un découpage géographique précis et assurant la fiabilité de l'enquête, qui se déroule de janvier à juillet 2024.

Parlez-nous du projet de maillage territorial

Le projet de maillage territorial, initié par la Mission Coordination Outre-Mer (MICOR) vise à créer des cartographies optimisées des points d'accueil pour les 5 CGSS/CSS CSS (Martinique, Réunion, Guadeloupe, Guyane et Mayotte), avec pour objectif d'augmenter le nombre d'agences multi branches / multi régimes d'ici 2027. Ce projet cherche à diminuer les inégalités en améliorant l'accès aux services de protection sociale, surtout pour les populations isolées. En tant que chef de projet, j'ai développé une méthodologie mathématique pour ce maillage et coordonne les travaux avec les autres CGSS/CSS pour affiner cette approche et intégrer nos spécificités régionales. Je copilote aussi un groupe de travail local d'experts pour consolider la cartographie et élaborer un plan d'action efficace.

GLOSSAIRE

CSS : Complémentaire Santé Solidaire

CAS : Commission d'Action Sociale

CASODOM : Comité d'Action Sociale en faveur des Originaires des Départements d'Outre-Mer

UNDEDIC : Union Nationale interprofessionnelle pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce

DASSEV : Département Action Sociale Santé et Vieillesse

CRA : Conseil de Recours Amiable

CGF : Comité de Gestion Financière

CTR : Comité Technique Régional

CRAT/MP : Commission de Recours Accident de Travail et Maladie Professionnelle

MICOR : Mission Coordination Outre-Mer

ASPA : Allocation de Solidarité aux Personnes Agées

MFME : Maison de la Femme de la Mère et de l'Enfant

PRADO : Programme de Retour A Domicile

CTM : Communauté Territoriale de la Martinique

AOS : Accompagnement des Offreurs de Soins

MES : Mon Espace Santé

DMP : Dossier Médical Partagé

INS : Identité Nationale de Santé

MSS : Messagerie Sécurisée de Santé

MSP : Maison de Santé Pluriprofessionnelle

DRSM : Direction Régional du Service Médical

PDP : Prévention de la Désinsertion Professionnelle

IJ : Indemnité journalière

PUB : Portail Unique de Branche

TUC : Travaux d'Utilité Collective



Rapport d'activité 2023

Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique



CONTACT CGSS Martinique
Service Communication
Place d'Armes
97210 LAMENTIN cedex 2

service.communication@cgss-martinique.fr

