

Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique



Rapport d'activité 2024



Directeur de publication :

Maclou RIGOBERT, Directeur Général

Responsable de la rédaction : Marie-Pierre LOISEAU

Co-rédactrices : 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

ÉDITO



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

Après tous les efforts fournis par l'ensemble des équipes en 2023 pour redresser la situation de la CGSS et améliorer la qualité de service, l'enjeu, en 2024, a été de consolider ces résultats satisfaisants, tout en nous projetant vers des perspectives ambitieuses pour l'avenir.

La création, en 2023, de la Direction « Relation Client » a constitué un levier majeur pour renforcer la transversalité et la coopération entre toutes les directions de notre organisme. Cette dynamique collective nous a permis, en 2024, d'aller davantage à la rencontre de la population et de renforcer notre présence sur le terrain. Nous avons placé la relation avec nos publics au cœur de nos priorités. Concrètement, cela s'est traduit par la mise en place d'opérations de proximité et de maillage territorial, ainsi que par la poursuite résolue de notre lutte contre le non-recours aux droits. Pour améliorer encore la prise en charge de nos usagers, nous avons développé, élargi et consolidé de nombreux partenariats, afin d'adapter la présence et l'action de la CGSS Martinique à l'ensemble des besoins du territoire pour les années à venir.

Engagés dans une démarche continue d'amélioration du service public, nous avons poursuivi la mise en œuvre des orientations issues de l'audit de structure mené en 2023. Le rapport de la Cour des comptes, publié en fin d'année 2024, a mis en lumière certains dysfonctionnements mais grâce à la mobilisation et au professionnalisme des collaborateurs, une grande partie de ces points était déjà prise en main et traitée. Nous avons accueilli ces nouvelles recommandations avec humilité et esprit constructif, les considérant comme une opportunité de progresser encore, car il est toujours possible de faire mieux.

L'année 2025 sera, très probablement, ma dernière à la tête de notre belle Institution. Mon souhait est clair : poursuivre et affermir la mise en œuvre d'une politique de Relation client à la fois humaine, ambitieuse, et durable.

Je continuerai à travailler, jour après jour, aux côtés de l'ensemble du personnel, pour que notre CGSS, forte de ses valeurs et de son engagement, soit toujours plus proche des martiniquaises et martiniquais, et, devienne, sans réserve, l'organisme de référence et de confiance de la population.

Je vous adresse à toutes et tous mes sincères remerciements pour votre engagement, votre sens du service, et votre attachement indéfectible aux valeurs qui fondent notre action collective.

Maclou RIGOBERT

Directeur général

PARTIE 1

• GOUVERNANCE ET COMITOLOGIE DE LA CGSS P 09

Chapitre 1 :

Le Comité de Direction	P 10
- Actualité phare	P 10
- Faits marquants	P 11
- Chiffres clés	P 11

Chapitre 2 :

Le Conseil d'Administration	P 12
- Actualité phare	P 12
- Faits marquants	P 12
- Chiffres clés	P 12
- ITW : Questions à Yannick FORTUNÉE, <i>1^{ère} Vice-présidente du Conseil d'administration</i>	P 13

PARTIE 2

• LES SERVICES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE P 15

Chapitre 1 :

Le Département appui à la performance	P 16
- Fait marquant	P 16

Chapitre 2 :

L'Action sociale	P 17
- Actualités phares	P 17
- Fait marquant	P 18
- Chiffres clés	P 19

Chapitre 3 :

La Prévention des Risques Professionnels et la Promotion de la Santé Publique	P 20
- Fait marquant	P 20
- Actualités phares	P 20
- Chiffres clés	P 22
- Focus sur la convention DAAF/Education nationale/CGSS	P 22

Chapitre 4 :

La Médiation	P 23
- Chiffres clés	P 23

Chapitre 5 :

La Communication	P 25
- Faits marquants	P 25
- ITW : Questions à Marie-Pierre LOISEAU, <i>Responsable de cabinet du DG</i>	P 27

PARTIE 3

• RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LA POPULATION MARTINICAISE

P 29

Chapitre 1 :

La Relation avec les usagers	P 30
- Actualités phares	P 30
- Faits marquants	P 31
- Chiffres clés	P 32
- ITW : Questions à Elza GERMANY SAINTE-ROSE,	P 35
<i>au sujet de la Plateforme des Services</i>	

PARTIE 4

• DIRECTIONS METIERS

P 37

Chapitre 1 :

La Direction Santé	P 38
- Actualités phares	P 38
- Faits marquants	P 39
- Chiffres clés	P 40
- ITW : Questions à Johanne ARNAUD,	P 43
<i>au sujet du PRADO</i>	

Chapitre 2 :

La Direction Retraite	P 44
- Actualité phare	P 44
- Fait marquant	P 44
- Chiffres clés	P 45
- ITW : Questions à Rudy CHARLERY MARIE-REINE,	P 47
<i>au sujet de l'outil SYRCA</i>	

Chapitre 3 :

La Direction Recouvrement	P 48
- Actualité phare	P 48
- Faits marquants	P 49
- Chiffres clés	P 51
- ITW : Questions à Tamara RUPERT,	P 53
<i>au sujet de l'accompagnement des entreprises</i>	

Chapitre 4 :

La Direction MSA	P 54
- Actualités phares	P 54
- Fait marquant	P 55
- Chiffres clés	P 55
- ITW : Questions à Odile DRANE-TAYE,	P 57
<i>au sujet du FIVP</i>	

PARTIE 5

• LES FONCTIONS TRANSVERSES

P 59

Chapitre 1 :

La Direction Ressources	P 60
- Actualités phares	P 60
- Fait marquant	P 61
- Chiffres clés	P 61
- ITW : Questions à Geneviève VERNES,	P 63
<i>au sujet du DELIS</i>	

Chapitre 2 :

La Direction Comptable et Financière	P 64
- Actualités phares	P 64
- Focus sur la vérification comptable	P 66
- Chiffres clés	P 66
- ITW : Questions à Francietta NOSIBOR,	P 69
<i>au sujet de la lutte contre la fraude</i>	

Glossaire	P 70
-----------------	------



Chiffres Repères

POPULATIONS



349 925 habitants en Martinique au 1^{er} janvier 2024 (*source INSEE*)

365 327 bénéficiaires de l'Assurance maladie (*source SIAM-ERASME*)

89 706 bénéficiaires de la CSS* (*source SPPPR*)

77 051 retraités (*source SNSP*)

25 760 travailleurs indépendants

39 548 entreprises (*source Power BI URSSAF*)

2 873 exploitants agricoles

3 981 professionnels de santé

* CSS : Complémentaire Santé Solidaire



PRESTATIONS VERSÉES

776,52 € de pension de retraite mensuelle moyenne

1 821 178 072 € de prestations versées au titre de l'Assurance maladie
(tous régimes)

691 108 425 € de prestations retraite (tous régimes)

95 387 919 € au titre du minimum vieillesse

46 076 539 € au titre des indemnités journalières (tous régimes)

SOMMES COLLECTÉES



6 782 466 € recouvrés suite au recours contre tiers de l'AM*

105 523 865 € recouvrés suite au contrôle maladie, recouvrement
(RG, TI), retraite, MSA

1 799 295 110 € de cotisations encaissées (RG, TI, MSA)

* AM : Assurance maladie



PARTIE

1

GOUVERNANCE ET COMITOLOGIE DE LA CGSS

Chapitre 1 :

Le Comité de Direction	P 10
- Actualité phare	P 10
- Faits marquants	P 11
- Chiffres clés	P 11

Chapitre 2 :

Le Conseil d'Administration	P 12
- Actualité phare	P 12
- Faits marquants	P 12
- Chiffres clés	P 12
- ITW : Questions à Yannick FORTUNÉE,	P 13
<i>1^{ère} Vice-présidente du Conseil d'Administration</i>	

Le Comité de Direction se réunit sous plusieurs formats :

- **Un Codir restreint**

Composé des agents de Direction, du responsable du Département Appui à la performance, et de la Responsable de Cabinet du Directeur général, cette instance permet d'échanger sur l'actualité de la CGSS, de traiter les sujets sensibles, et de prendre des décisions collectives dans tous les domaines : les services de base, la relation client et les fonctions transverses (RH, immobilier, etc...).

- **Un Codir élargi (Codirel)**

Le Codir est rejoint par une partie de la ligne managériale dite « stratégique » afin d'enrichir les débats sur des sujets choisis par le Codir, ou proposés par les managers. Ce format permet d'ajuster les orientations, de mieux expliquer certains sujets à la ligne managériale, relai auprès des collaborateurs, et ainsi améliorer l'information de l'ensemble du personnel.

- **Un Comité de managers (Codem)**

Le Codir va à la rencontre de l'ensemble des managers, pour échanger sur des thèmes qui les concernent directement. Ces rencontres favorisent le partage d'expériences, et permettent au Directeur général de répondre aux préoccupations des managers, tout en précisant les orientations à mettre en œuvre.

- **Les webinaires avec l'ensemble du personnel**

Des réunions en visioconférence sont organisées, pour informer tous les salariés sur des sujets clés, comme la présentation des orientations stratégiques en 2024. Ce format permet également au Codir d'écouter et de répondre aux questions de l'ensemble du personnel. Le Directeur général souhaite multiplier ces rendez-vous particulièrement appréciés des employés.

Audit de structure 2023

où en sommes-nous ?

Au 31/12/2024 :

- 39% des recommandations sont traitées
- 38% sont en cours de mise en œuvre

Les autres sujets sont planifiés dans les mois qui viennent, avec une échéance de clôture des recommandations, au plus tard le 31 décembre 2025.

LA COUR DES COMPTES À LA CGSS MARTINIQUE

L'année 2023, riche en audits dans divers domaines, s'est clôturée par l'ouverture d'un audit de la Cour des comptes le 20 décembre 2023. Les magistrats ont conduit leurs investigations au sein de la CGSS Martinique durant le premier semestre 2024.

Le rapport publié en octobre 2024, formule 11 recommandations concernant la gestion de la commande publique, le CSE, le CA, la production des services, les RH et la relation avec les usagers.

Un certain nombre de ces recommandations était déjà couvert par des plans d'action initiés après l'audit de structure de mars 2023. Les autres ont été intégrées dans le suivi des plans correctifs en cours avec les Caisses nationales.





UN COMITÉ DE DIRECTION EN TRANSITION

En 2023, plusieurs changements de Directeur général sont intervenus. L'année 2024 a, quant à elle, été marquée par de nombreux mouvements au sein du Comité de Direction.

Trois membres ont été affectés à d'autres organismes : en mai, **M. Benjamin Emmanuel BORDE**, ancien Directeur de l'Innovation et du Développement ; en juin, **M. Bertrand DUCHET**, ancien Responsable du Département Pilotage et Audit ; et en septembre, **Mme Brigitte MILDNER**, ancienne Directrice Retraite.

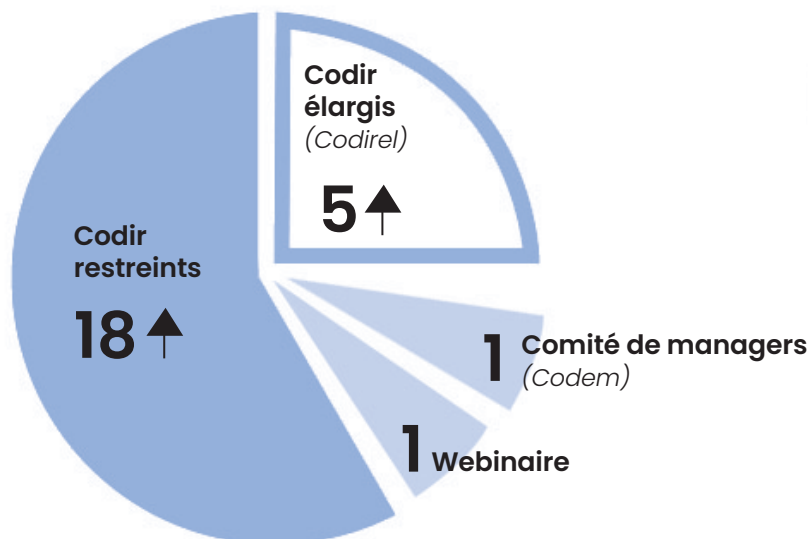
Le Comité de Direction s'est adapté pour maintenir la dynamique d'amélioration des résultats constatés en 2023. En avril 2024, **Mme Lucie DESERCES** a rejoint la CGSS Martinique, pour piloter la **Direction des Ressources** nouvellement créée, issue de la fusion de l'ancienne Direction de l'Innovation et du Développement avec les départements RH et informatique.

En novembre 2024, **Mme Laëticia JEANJEAN**, jusque-là Directrice Santé, a accepté de prendre la suite de Mme MILDNER à la **Direction Retraite**. **M. Benoît REMARS**, Directeur adjoint de la CPAM du Cher, a intégré par intérim le Comité de Direction en fin d'année 2024, en attendant la prise de fonction de **M. Aurélien CRENN**, nommé **Directeur Santé** en janvier 2025.

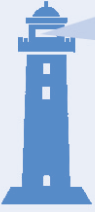
Toujours en novembre 2024, un **Département Appui à la Performance** a été créé et confié à **M. Eddie SAINTE-ROSE**, attaché de Direction du Directeur général depuis 2023. Ce département regroupe les activités de pilotage, d'audit et du Système de Management Intégré (SMI).

Visite d'Aurélie COMBAS-RICHARD, DDO à la CNAM

Madame Aurélie COMBAS-RICHARD, Directrice Déléguée des Opérations (DDO) à la CNAM, était en Martinique du 11 au 13 décembre 2024. Elle a rencontré le Codir pour un point sur le budget et l'immobilier, puis a échangé sur le contexte général, incluant les recommandations de la Cour des comptes. Elle a aussi tenu une réunion avec les managers de la Direction Santé pour discuter des actualités et des préoccupations de la CGSS Martinique.



ACTUALITÉ



Lors de la réunion extraordinaire du 22 février 2024, les membres du Conseil d'administration ont approuvé, à la majorité, le contrat pluriannuel de gestion 2023-2027 (Maladie, Retraite, URSSAF, MSA) de la CGSS Martinique. Le budget relatif à la gestion administrative a été validé à l'unanimité par les administrateurs lors de la réunion du 12 décembre 2024.

CHANGEMENT DE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE LA CGSS

FAITS MARQUANTS



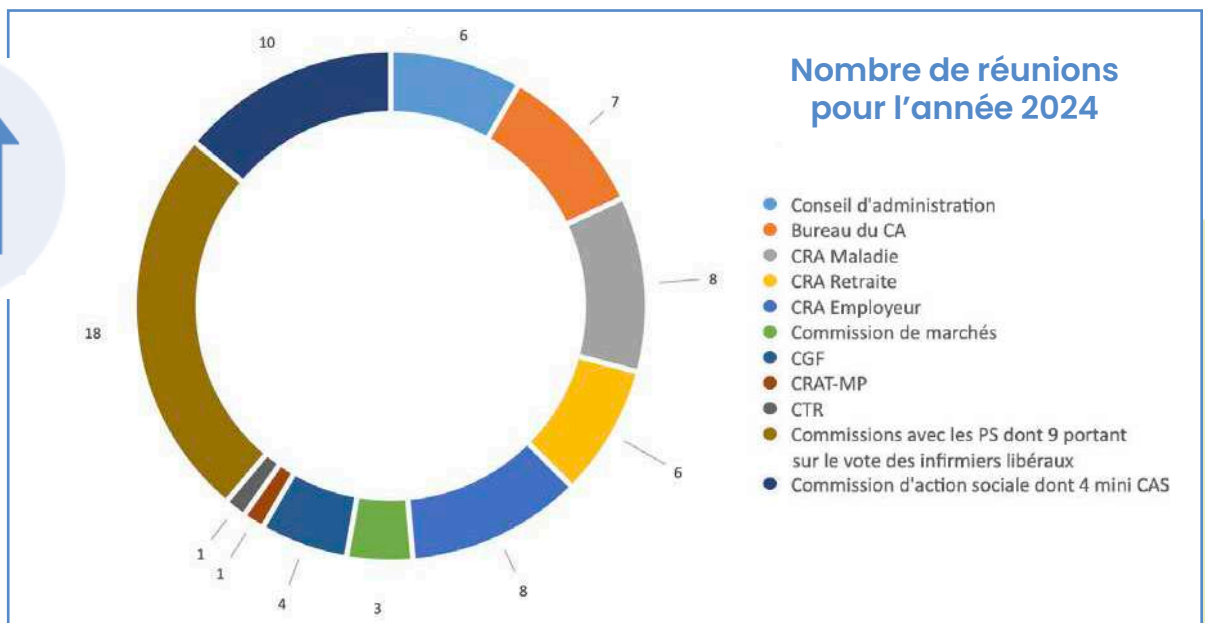
Suite à une demande formulée par le Conseil d'administration, un numéro non surtaxé a été mis en place. La CGSS a ainsi renforcé sa proximité avec ses publics en remplaçant son numéro générique pour un accès téléphonique sans surcoût.

Depuis le 22 mars 2024, le numéro générique de la PFS a été remplacé par un numéro « remarquable » : simple à mémoriser, gris (gratuit + tarif local), offrant aux usagers, une communication à coût standardisé.

RENCONTRE CGSS / CAP NORD

À l'initiative du Conseil d'administration et de la Direction, une rencontre a eu lieu le 23 octobre 2024 avec les élus et les Directeurs des CCAS de Cap Nord. Les agents de la CGSS Martinique ont présenté la thématique « La prise en charge de la précarité ». Cette rencontre a permis d'explorer les possibilités de collaboration entre les élus de Cap Nord, les Directeurs des CCAS, et les équipes de la CGSS. Douze CCAS de la Communauté d'Agglomération ont participé à cette rencontre. Les échanges ont porté sur un diagnostic issu de l'Observatoire des fragilités, les dispositifs de prise en charge de la précarité et les modalités d'accueil. Parmi les axes de collaboration proposés figuraient la formation des CCAS aux offres de service de la CGSS et la mise en place d'actions communes d'« aller vers » afin de lutter contre le non-recours aux droits et développer les partenariats.

CHIFFRES CLÉS



Au cours de l'année 2024, les membres du Bureau et du CA se sont réunis plus qu'à l'accoutumé. Des réunions extraordinaires se sont tenues, notamment afin d'approuver le contrat pluriannuel de gestion (Maladie, Retraite, URSSAF et MSA) 2023-2027 et lors de la restitution du rapport de la Cour des comptes.



Questions à... Yannick FORTUNÉE, lère Vice-présidente du Conseil d'Administration

Pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel ?

À l'issue de mes études secondaires, j'ai entrepris un BTS en cultures légumières. De 1986 à 1988, j'ai enseigné les matières générales et techniques au CFA de Chopotte, au François. En 1988, j'ai repris l'exploitation agricole de mon père, parti à la retraite. Parallèlement, jusqu'en 2005, j'ai assuré le suivi technique des planteurs de diversification pour la coopérative agricole GIPAM. J'ai également occupé la fonction de responsable des expéditions de fruits et légumes à destination du marché de Rungis.

Pourquoi avoir choisi d'être membre du CA de la CGSS Martinique ?

J'ai été sollicitée par Mr Ulysse MUDARD, alors Président de la FDSEA (Fédération Départementale des Syndicats d'Exploitants Agricoles) qui souhaitait renforcer la représentativité du monde agricole au sein de cette grande institution. Sa proposition m'a semblé naturelle, car il me paraissait essentiel que l'agriculture ait une voix au sein de la CGSS Martinique. Mr MUDARD estimait qu'il était inconcevable que le monde agricole soit absent d'instances telles que la CGSS, le Tribunal des Prud'hommes, ou la CAF. Les trois représentants des exploitants agricoles sont pleinement engagés et actifs au sein de ces structures. Ils savent se faire entendre lorsque c'est nécessaire et, je peux l'affirmer, ils sont écoutés. Toutefois, il est important de rappeler que notre rôle au sein du Conseil d'Administration est de défendre l'ensemble des assurés, quels que soient leur secteur professionnel ou leur situation.

Trouvez-vous que la voix des exploitants agricoles est bien entendue au CA ?

Le monde agricole traverse une période particulièrement difficile depuis plusieurs années. De nombreux agriculteurs baissent les bras face à une conjoncture économique défavorable, à des aléas climatiques répétés et des contraintes professionnelles et économiques toujours plus lourdes, qui rendent le métier de plus en plus complexe, pour certains, quasi-invivable. À cela s'ajoutent des décisions politiques qui aggravent la situation. L'agriculteur se sent parfois oublié ou négligé par le monde politique. Pourtant je suis convaincue qu'un pays sans agriculture est un pays « mort ». Comme l'a souligné Napoléon Bonaparte, « l'agriculture est la base et la force de la prospérité du pays ».

Etes-vous optimiste pour l'avenir ?

Oui, je reste confiante pour l'avenir. La résilience et la détermination dont la Direction et l'ensemble du personnel ont fait preuve ces deux dernières années démontrent notre capacité à unir nos efforts pour le bien-être de tous les usagers.

Pour conclure cet entretien, je citerai Martin Luther King : « Si l'on m'apprenait que la fin du monde est pour demain, je planterais quand même un pommier ».



PARTIE

2

LES SERVICES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Chapitre 1 :

Le Département appui à la performance	P 16
- Fait marquant	P 16

Chapitre 2 :

L'Action sociale	P 17
- Actualités phares	P 17
- Fait marquant	P 18
- Chiffres clés	P 19

Chapitre 3 :

La Prévention des Risques Professionnels et la Promotion de la Santé Publique	P 20
- Fait marquant	P 20
- Actualités phares	P 20
- Chiffres clés	P 22
- Focus sur la convention	P 22
DAAF/Education nationale/CGSS	

Chapitre 4 :

La Médiation	P 23
- Chiffres clés	P 23

Chapitre 5 :

La Communication	P 25
- Faits marquants	P 25
- ITW : Questions à Marie-Pierre LOISEAU,	P 27
<i>Responsable de cabinet du DG</i>	

« LE MOT de Maclou RIGOBERT »



Depuis 2023, l'ensemble du Comité de Direction, les représentants du personnel et l'ensemble des collaborateurs de la CGSS Martinique se sont pleinement engagés à mes côtés pour améliorer de façon tangible et durable, la qualité du service rendu à la population. Cette mobilisation collective s'est traduite par une révision des attributions, comprenant notamment un redéploiement du périmètre des Agents de Direction dès 2023, suivi d'ajustements complémentaires en 2024.

J'ai également assuré la reprise directe du pilotage des Départements, « Action Sociale, Santé et Vieillesse » et des « Risques Professionnels » dont les missions sont tournées vers l'accompagnement des publics les plus fragiles. L'une des priorités, a été d'optimiser l'utilisation des ressources allouées par les Caisses Nationales, afin de servir au mieux les usagers et les entreprises de notre territoire.

Dans le même esprit de cohérence et d'efficacité, le Cabinet du Conseil d'Administration et la Médiation sont toujours rattachés à ma Direction. Dans cette perspective, le service Communication a été intégré à la Direction générale, et placé sous la supervision directe de ma responsable de Cabinet, pour assurer une stratégie de communication cohérente et transversale. Enfin, j'ai procédé à la création d'un Département « Appui à la Performance », conçu comme un levier stratégique essentiel pour un pilotage plus précis, agile et adapté aux défis d'aujourd'hui comme à ceux de demain.

CHAPITRE 1

LE DÉPARTEMENT APPUI À LA PERFORMANCE

FAIT
MARQUANT



Créé le 2 octobre 2024, le Département « Appui à la Performance » occupe une place stratégique dans le pilotage de la CGSS. Son rôle : fiabiliser la gestion grâce à des indicateurs et des tableaux de bord performants.

Il a également la responsabilité de repenser le système de management de la performance, pour le rendre plus efficace et mieux adapté aux enjeux actuels.

Ses principales missions :

- Accompagner les Directions dans le suivi des indicateurs clés de performance,
- Piloter les plans d'actions issus des audits,
- Superviser les CPG, l'intéressement, la part variable et la Validation des Comptes (VDC),

Le département appui à la performance renforce le dialogue de gestion, détecte les leviers d'amélioration et optimise les plans d'actions issus des audits internes et externes. Il coordonne également les revues analytiques.





LES ÉVOLUTIONS EN MATIÈRE D'AIDE À L'HABITAT

En 2023, la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA), Caisse de tutelle, maintenait encore des prises en charge par l'action sociale MSA en complément de « MaPrimeAdapt' », à condition que l'aide légale ait été sollicitée au préalable. Avec l'entrée en vigueur du dispositif « MaPrimeAdapt' » au 1er janvier 2024, l'Etat a révisé les modalités d'accès aux services relatifs à l'amélioration de l'habitat. Désormais, la DEAL Martinique est l'interlocuteur exclusif pour l'instruction de ces demandes très sollicitées par les exploitants agricoles.

UNE CONVENTION AVEC EVALFORMARC, SAAS, signée en août 2024



Les objectifs de cet accord d'une durée de deux ans renouvelables sont les suivants :

- Fixer les conditions d'évaluation, au domicile, des besoins des bénéficiaires fragilisés actifs ou inactifs pour le compte des branches maladie et retraite, des régimes général et agricole. Les retraités relevant de la fonction publique d'Etat selon le dispositif OSCAR sont aussi concernés ;
- Aider le bénéficiaire, ou son représentant légal, à exprimer ses besoins quant à son projet de « Mieux vivre » à domicile ;
- Objectiver les besoins, et les restituer au service de la Caisse en charge de l'évaluation,
- Proposer des recommandations d'actions en réponse aux besoins identifiés, les prioriser et tenir compte de l'offre de services disponible ;
- Faciliter la prise de décision par la Commission d'Action Sociale, si nécessaire.

376 commandes d'évaluation ont été adressées à ces structures, à l'attention des retraités du régime général et de la MSA.

Les retraités de la MSA ont bénéficié d'évaluations dans les délais conventionnels (15 jours) malgré le contexte de crise sociale, ayant perturbé les déplacements sur le territoire durant cette période.

Les résultats sont moins satisfaisants pour les retraités du régime général. Cela s'explique par des anomalies survenues lors de l'ajout de la nouvelle structure conventionnée dans le système informatique par la CNAV, puis les difficultés d'accès au portail « partenaires » action sociale (PPAS), qui ont entraîné un retard dans la mise en fonctionnement.

DE NOUVEAUX HABITATS INCLUSIFS OUVERTS EN 2024

La CGSS Martinique a contribué au financement de deux habitats inclusifs inaugurés en 2024 :

- «Kay man dedette» à Basse-Pointe
- «Belle au vent» au Gros Morne

Un habitat inclusif est un modèle d'habitat alternatif, situé entre le domicile et l'hébergement en établissement. Certains sont spécifiquement destinés aux retraités, d'autres aux personnes en situation de handicap, ou encore à des formules mixtes réunissant retraités et jeunes.

Les capacités d'accueil varient de 1 à 6 personnes. Les résidents partagent un domicile, tout en disposant d'un espace privé (chambre), et en utilisant des espaces communs, (salon, cuisine, salle de bain, terrasse, jardin). Le concept inclut aussi l'aménagement du cadre de vie et l'organisation d'activités animées par un(e) « maître.sse de maison ».

Plusieurs CCAS et partenaires associatifs sont engagés dans ce domaine en Martinique. Des habitats inclusifs existent déjà au Gros-Morne, à Basse-Pointe, au Lorrain, à Rivière-Salée, et Rivière-Pilote. D'autres projets sont à l'étude.

La CGSS finance les travaux liés à la prévention à domicile, tandis que la CTM prend en charge l'aide à la vie partagée. La subvention maximale accordé à un porteur de projet est de 100 000 €, financée par l'Action Sociale Retraite de la CGSS Martinique.



DIFFICULTÉS D'ACCÈS AU PORTAIL NATIONAL « PARTENAIRES » - PPAS

Le PPAS (Portail des Partenaires de l'Action Sociale) est un outil de la CNAV permettant la dématérialisation des échanges de données entre les prestataires conventionnés, les Caisses de retraite et les structures évaluatrices.

Mi-septembre 2024, le portail PPAS a subi une réelle difficulté et cet incident a entraîné quelques désagréments :

- Indisponibilité du portail pendant 1 mois, empêchant les échanges avec les prestataires,
- Retard dans l'inscription de la structure évaluatrice nouvellement conventionnée (SAAS), « EVALFORMAC », qui ne pouvait recevoir les nouvelles commandes d'évaluation.
- Allongement des délais de traitement des demandes, restées en attente d'évaluation pendant toute la durée de la fermeture du portail (30 jours).

Cet incident a conduit à une meilleure sécurisation des échanges avec les prestataires, et à une sensibilisation accrue des usagers aux bons gestes et aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.





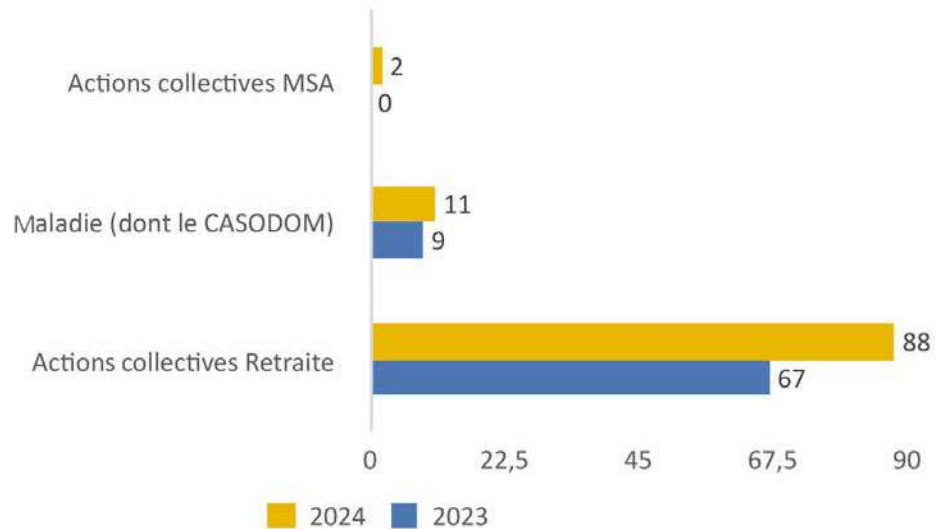
CHIFFRES
CLÉS



LES AIDES FINANCIÈRES

2 776 demandes d'aides financières traitées en 2024 contre 3 413 en 2023. La diminution correspond aux aides liées à l'habitat désormais gérées par la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL).

Nombre de projets financés : actions collectives



Augmentation significative du nombre de projets financés du fait :

- de l'accompagnement resserré des porteurs ;
- de l'impact des actions de communication menées en cours d'année auprès des partenaires potentiels (rencontre des CCAS...), notamment sur les axes jusqu'alors peu connus (actions de diversification permettant le développement d'aides et de services de proximité, solutions innovantes dans le domaine de la Silver économie...)

• **1 205 790 €** d'actions collectives Retraite
contre **1 172 337 €** en 2023

• **130 880 €** d'actions collectives Maladie
contre **120 000 €** en 2023

• **15 055 €** d'actions collectives MSA

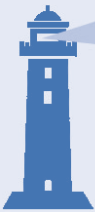


VISITE D'Anne THIEBAULD, DIRECTRICE DES RISQUES PROFESSIONNELS À LA CNAM

Madame Anne THIEBAULD, Directrice des Risques Professionnels à la CNAM, est venue à la rencontre des salariés de la CGSS Martinique en février 2024, accompagnée de son équipe rapprochée :

- M. Benjamin SERVANT (*Responsable du département Réparation à la CNAM/DRP*)
- M. Laurent BAILLY (*Directeur Adjoint à la CNAM/DRP*)
- M. Franck RABAUDY (*Responsable du département de la Tarification à la CNAM/DRP*)
- M. Thierry BALANNEC-LEON (*Ingénieur Conseil
Responsable adjoint de la Prévention des risques à la CNAM/DRP*)
- M. Luc GOUPIL (*Médecin Conseil Responsable de mission à la CNAM/DRP*)

Cela a été l'occasion d'échanger sur les orientations et les enjeux de la nouvelle Convention d'objectif et de gestion AT/MP.



PRÉVENTION SANTÉ PUBLIQUE

Un dépistage des troubles visuels et du langage a été déployé en milieu scolaire, avec une phase pilote dans la Cité Educative de Fort-de-France, incluant des séances de sensibilisation, de dépistage et un suivi personnalisé pour les enfants nécessitant des soins.

5 écoles maternelles étaient concernées. Cela représente 169 élèves répartis sur 10 classes. Le dépistage a été construit comme suit :

- 1 séance de sensibilisation des enfants, parents et enseignants pour mieux prévenir ces troubles,
- 1 séance de dépistage des enfants,
- 1 suivi personnalisé des enfants avec un besoin de soins (effectivité soins et prise en charge troubles).

Trois sessions de formation aux Premiers Secours en Santé Mentale, ont été organisées pour mettre en œuvre une véritable politique en santé mentale sur le territoire, en lançant une démarche pour initier le relais sur le module « jeunes » par les différents partenaires bénéficiaires.

La CGSS Martinique a financé six projets innovants portant sur des thématiques de santé environnementale (troubles auditifs, perturbateurs endocriniens, qualité de l'air intérieur) et de nutrition/activité physique, pour un total de 29 460 €.

En interne, un dépistage du diabète et du cholestérol a été organisé pour la CGSS et la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP), avec un grand succès en termes de participation.



LES PROGRAMMES DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

En lien avec les objectifs définis par la COG, la stratégie de prévention des risques professionnels dans les entreprises ciblées repose sur deux axes principaux : **renforcer l'efficacité de la prévention et améliorer la relation de service avec les entreprises**. En 2024, plusieurs programmes ont été mis en œuvre pour atteindre ces objectifs.

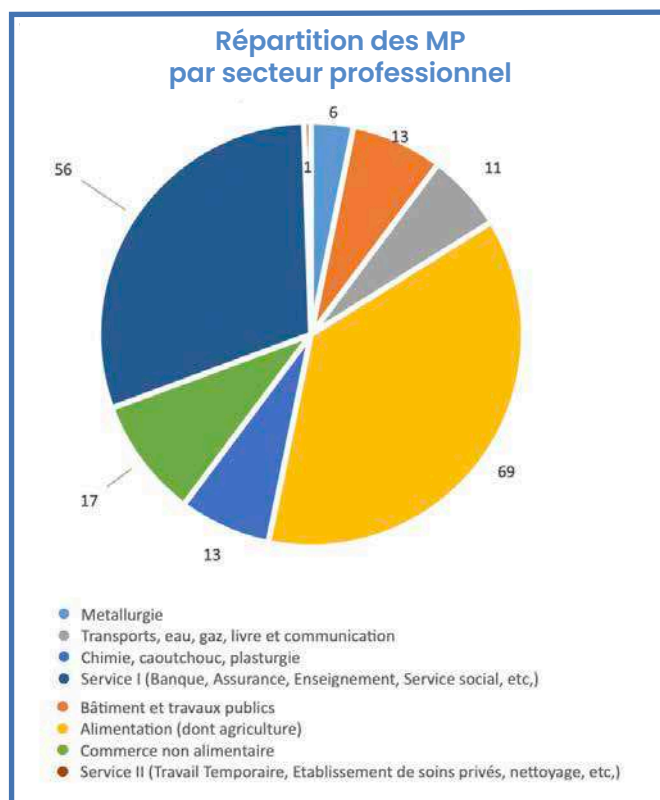
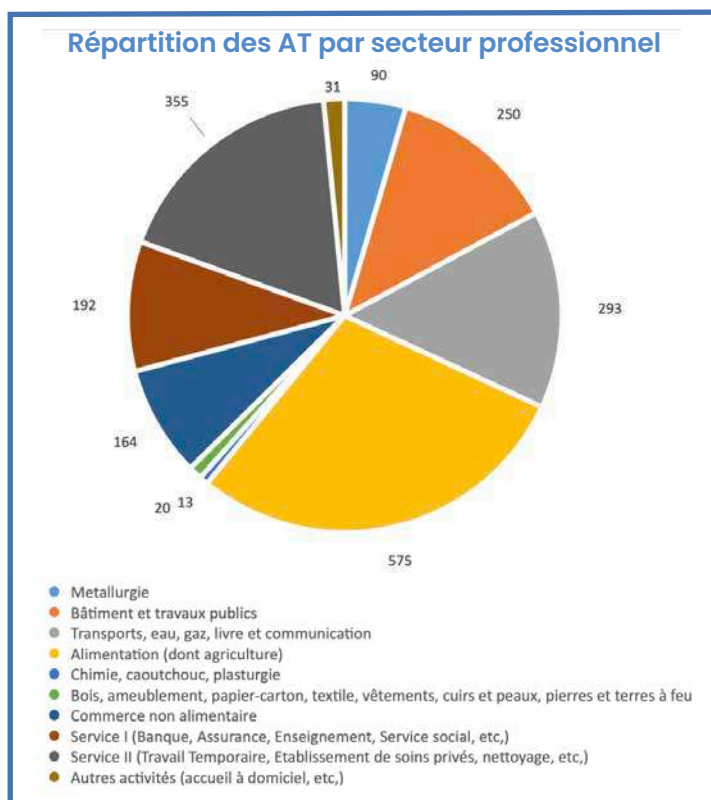
Les programmes nationaux de prévention ont porté sur des thématiques spécifiques : La prévention des Troubles « Musculosquelettiques » (TMS PROS), la réduction de l'exposition aux agents cancérigènes, mutagènes et « reprotoxiques » (RC PROS), la prévention des risques psychosociaux (RPS), et un programme ciblant les établissements ayant déclaré des accidents du travail mortels ou atypiques. L'objectif est d'inciter les entreprises à adopter une démarche de prévention nationale, tout en mesurant l'avancement de ces actions par l'évaluation régulière de leur progression.

Les programmes sectoriels ont également été déployés.

Dans le secteur du BTP, l'action a consisté à accompagner les maîtres d'ouvrage dès la phase de conception afin d'intégrer les mesures de prévention dans les dossiers de consultation des entreprises (marchés publics), puis à en suivre la mise en œuvre pendant la phase de travaux.

Dans le secteur de l'intérim, une approche tripartite a été mise en place, impliquant agences d'emploi, entreprises utilisatrices et intérimaires. L'objectif est de réduire la sinistralité des intérimaires grâce à une meilleure collaboration entre ces acteurs. Un socle de prévention a été défini et renforcé par un outil d'évaluation spécifique, « SoPrev ».

Le Plan d'Actions Régional (PAR), vise à réduire la sinistralité AT/MP dans les secteurs d'activités atypiques (hors établissements ciblés par un plan d'action national). Il prévoit l'identification d'au moins trois risques prioritaires par entreprise, après validation par les représentants du personnel et le préventeur de secteur. L'objectif est d'inciter les employeurs à mettre en œuvre concrètement les mesures de prévention définies avec les acteurs de l'entreprise et le contrôleur de sécurité, en s'appuyant sur un dispositif d'incitation financière, positive ou négative.



Enfin, le déploiement des **incitations financières** repose sur la cohérence des subventions avec les programmes en cours, en donnant la priorité aux entreprises ciblées par les plans d'action nationaux. Le nombre de subventions allouées reste identique à celui de la précédente Convention d'objectifs et de gestion (Cog).

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET PROMOTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE

CHIFFRES
CLÉS



Montant des aides financières : 1 301 217 € contre 848 800 € en 2023

Cette augmentation est due à l'évolution du taux d'accompagnement financier (+79%) et du nombre de contrats de prévention en 2024, par rapport à 2023 (+71,43%)

Montant des subventions versées pour les contrats de prévention : 577 921 € contre 399 531 € en 2023

Nombre d'aides financières attribuées : 60 contre 49 en 2023

L'objectif CPG 2024 sur cet indicateur était de réaliser à minima 50 aides financières.

FOCUS SUR LA CONVENTION DE COOPÉRATION EDUCATION NATIONALE DAAF-CGSS



Un engagement fort pour la santé et la sécurité au travail dès le lycée

La COG AT/MP 2023 -2027 place l'intégration de la santé et de la sécurité au travail au cœur des programmes d'enseignement. Un objectif ambitieux, soutenu par un investissement important de la part de la Branche AT/MP. Ainsi le 5 septembre 2024, la CGSS a franchi une nouvelle étape en cosignant avec la Direction de l'Alimentation, l'Agriculture et des Forêts (DAAF) et l'Académie de Martinique, une convention de coopération 2024-2029. Son but : favoriser l'enseignement de la santé et sécurité au travail dans les lycées professionnels et agricoles de notre territoire.

Des actions concrètes

En partenariat avec la DAAT et l'Académie, la CGSS s'implique sur plusieurs fronts :

- Renforcer les compétences en Santé et Sécurité au Travail (S&ST) dans les diplômes professionnels ;
- Former et accompagner les enseignants ;
- Déployer des formations et certifications en S&ST dans la formation professionnelle continue ;
- Développer des projets pédagogiques innovants en lien avec la prévention des risques professionnels

Notre contribution

Informier, conseiller accompagner... mais aussi financer : la CGSS Martinique soutient activement les projets académiques et la formation des formateurs en S&ST. Depuis septembre 2024, cet engagement s'est traduit par un soutien financier à la formation et au recyclage hors région, de cinq enseignants, en collaboration de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS).



CHIFFRES
CLÉS

PRINCIPAUX MOTIFS DE RÉCLAMATIONS

Médiation Assurance maladie et Risques professionnels

120 dossiers reçus contre 221 en 2023

Principaux motifs de réclamation

1. Revenus de compensation (40% des saisines)
2. Gestion des droits (31% des demandes)
3. Frais de santé (29% des sollicitations)

Médiation Retraite

54 dossiers reçus contre 107 en 2023

Principaux motifs de réclamation

1. Retraite personnelle (52% des saisines)
2. ASPA (19% des demandes)
3. Régularisation de carrière (17% des sollicitations)

Le délai de traitement des saisines s'est stabilisé autour de 20j en moyenne pour l'Assurance maladie et 50j pour la retraite.

80% des dossiers obtiennent une suite favorable.



Médiation Travailleur Indépendant (TI)

230 dossiers reçus de médiation TI (MARTINIQUE, GUADELOUPE, GUYANE, AUTRES RÉGIONS) contre 257 en 2023

Principales demandes de médiation TI

1. Le recouvrement
2. Les cotisations
3. L'Affiliation

Médiation Recouvrement Régime Général (RG)

33 dossiers reçus de médiation Régime général contre 39 en 2023

TOP 3 des demandes de médiation Recouvrement RG

1. La procédure de recouvrement forcé
2. La demande de délai
3. La gestion comptable





Communiquer





En 2024, la CGSS Martinique a participé à au moins 72 événements portés par ses partenaires ; tout en restant à l'origine de l'organisation de certains événements, marqués par l'engagement et l'initiative des agents.

Parmi ces manifestations, figurent le Forum Santé Jeunes « Santé vous bien », le salon CGSS des entrepreneurs, la journée des partenaires, la Caravane CGSS des droits, les RDV des primo-employeurs et des nouveaux créateurs, les ateliers France Services et d'autres.

Le service Communication est mobilisé autour de trois missions clés :

- **Organisation** : planifie et promeut les événements grands publics, notamment transverses,
- **Accompagnement** : soutient les services dans la promotion et l'habillage des stands,
- **Valorisation** : fait connaître l'initiative en interne et en externe.

Focus sur 2 événements marquants :

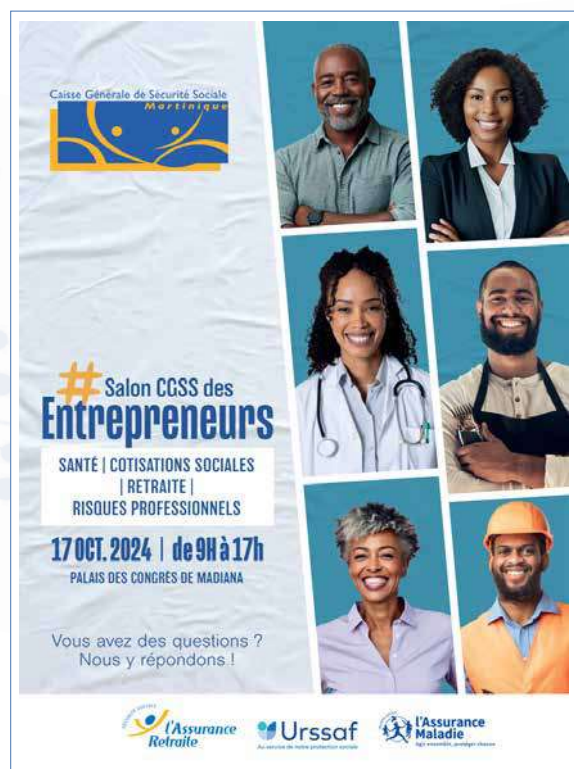
LE SALON CGSS DES ENTREPRENEURS

Le jeudi 17 octobre, la CGSS Martinique a organisé un salon dédié aux professionnels au Palais des Congrès de Madiana.

Il s'agissait d'une opération «Aller vers» transverse, visant à accompagner et conseiller les entreprises, travailleurs indépendants, futurs chefs d'entreprise, experts comptables et professionnels de santé. Cette édition s'est distinguée par plusieurs innovations, dont un stand «Mon espace santé», des ateliers et conférences, ainsi qu'un espace dédié aux « démarches en ligne ».

Malgré une participation réduite (environ 200 visiteurs), en raison des barrages liés au contexte de crise sociale, les retours des visiteurs ont confirmé l'utilité de ce type d'événement.

Il convient de souligner que ce format est exportable, comme en témoigne l'intervention d'une collègue au Salon des travailleurs indépendants, organisé par la CGSS Guyane.





LA MATINÉE DES PARTENAIRES

La seconde édition de la Matinée des partenaires, a eu lieu le 5 juin à l'hôtel Batelière. Cet événement permet à la CGSS d'informer ses partenaires, et d'échanger sur les améliorations nécessaires dans le partenariat.

Cette année, les Pôle Précarité, Action Sociale et Mission Accompagnement Santé (MisAS) ont partagé leurs offres de services, et des informations réglementaires aux 150 partenaires présents.

Parmi les participants, nous avons compté les assistantes sociales du CHUM et de la CTM, les assistants de services sociaux, les Espaces France services, les CCAS, les associations et les représentants d'hôpitaux.

M. Frédéric ETENAT, Coordonnateur Régional du Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-Santé en Martinique (GRADEs), a profité de l'événement pour faire la promotion de Mon espace santé, et deux conseillers numériques de la CACEM, ont présenté le dispositif « Aidants Connect ».



LA CGSS MARTINIQUE DANS LES MEDIAS

En 2024, la CGSS a participé à 34 interventions radios et TV, permettant d'informer nos usagers sur leurs droits et les modalités d'accès, de promouvoir nos offres de services tout en établissant une relation de confiance et de proximité.

Les sujets traitaient de l'actualité sociale ou répondaient à des interrogations plus spécifiques de la population, en particulier des plus fragiles. Parmi eux, figuraient entre autres, la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), la perte d'un proche, la réforme de la retraite, l'accès aux droits, les indemnités journalières et les mails et SMS frauduleux.

L'existence du Fond d'Indemnisation des Victimes de Pesticides (FIVP) a également été valorisé.

Ces interventions nous donnent l'opportunité de clarifier notre positionnement et notre activité.

Dans l'émission « *Politiquement incorrect* » du mois de décembre, l'impact du rapport de la Cour des comptes sur notre activité et le service rendu à la population a été décrypté par le Directeur général.



Questions à...

Marie-Pierre LOISEAU,

Responsable du Cabinet du DG

En 2024, vos fonctions ont changé ? Pourquoi ?

Les mouvements au sein du Codir en 2023 et 2024 ont ouvert une réflexion sur la répartition des périmètres. Dans cette phase de transition, le Directeur Général a repris en direct certaines activités ou les a confiées à ses attachés de direction. C'est ainsi que le service communication m'a été rattaché en avril. Nous étions trois attachés au Cabinet du DG. Au second semestre 2024, l'un est parti à la retraite, l'autre a pris la tête du nouveau Département Appui à la performance. Je suis donc devenue Responsable du Cabinet, en récupérant le management des Assistantes de Direction.

Comment passe-t-on de 3 attachés de Direction à une seule Responsable de Cabinet ?

Nous avons pris le temps de préparer cette évolution. L'équipe du Cabinet a été renforcée par l'arrivée de Livia LABRANCHE, Assistante de Direction, en binôme avec Chantale LAUHON. Ensemble, elles ont repris des activités laissées par notre collègue retraitée. Les assistantes ont élargi leur périmètre. Par ailleurs, la création du Département Appui à la performance a permis de transférer plusieurs sujets à Eddie SAINTE-ROSE, comme la coordination des « Codir Résultats » ou le suivi des audits.

Pourquoi le service communication vous est rattaché ? C'est votre domaine ?

Initialement, pas du tout, même si certains disent que j'ai des prédispositions. La communication m'est rattachée, mais il y a une Responsable de service, Angéla LALAUS, et des collaborateurs experts du domaine. Ce rattachement me permet de relayer rapidement au service les enjeux et points d'alerte qui émergent des réunions du Codir et de mon lien quotidien avec le DG. Ainsi, nous pouvons réajuster dès que nécessaire les stratégies de communication qui sont réellement au service du déploiement de la stratégie du Directeur général et de la CGSS.

Quelles ont été vos orientations 2024 ?

En 2024, le service communication s'est inscrit dans les orientations stratégiques de la CGSS en traitant des thématiques relatives à 6 axes principaux : offres de services, RSO/RSE, culture de la performance, image et culture institutionnelle, opérations « Allers vers », campagnes personnalisées. Nous nous sommes appliqué(e)s à varier les canaux de communication pour augmenter la visibilité de la CGSS en externe. Nous avons développé nos relations presse, multiplié les interventions médiatiques ainsi que soutenu et valorisé les actions « d'aller vers ». Il était également important pour le Directeur de maintenir un lien constant avec les salariés. En ce sens nous avons instauré des RDV réguliers : Saoupousav, kinews, flash Codir... Nous tentons par nos actions d'informer les salariés mais aussi d'égayer le quotidien interne. Nous en avons tous besoin !

Quels projets pour 2025 ?

Fin 2024, nous avons enfin lancé le nouveau site web de la CGSS. Il s'agira désormais d'optimiser au maximum cette vitrine. En parallèle, nous déployons une stratégie de présence sur les réseaux sociaux afin « d'écouter pour mieux servir ». Nous ouvrons la page Instagram « A ta santé » ; nous renforcerons notre présence sur Facebook et LinkedIn ; enfin nous projetons d'ouvrir un chaîne Whatsapp. Tous ces outils, adjoints aux autres canaux de communication, seront au service du plan de communication, construit sur la base des objectifs du CPG transverse et des besoins exprimés par l'ensemble des directions.



PARTIE

3

RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LA POPULATION MARTINIQUEAISE

Chapitre 1 :

La Relation avec les usagers	P 30
- Actualités phares	P 30
- Faits marquants	P 31
- Chiffres clés	P 32
- ITW : Questions à Elza GERMANY SAINTE-ROSE, .. <i>au sujet de la Plateforme des Services</i>	P 35

« LE MOT de Valérie GALIM Directrice »



En 2024, les priorités de la Direction Relation Client se sont alignées avec les orientations stratégiques de l'organisme, visant à agir en transversalité, et à améliorer l'accessibilité. Des chantiers transversaux ont été lancés pour favoriser le décroisement des différentes directions, la coordination des acteurs et structurer la Relation Client de la CGSS. En termes d'accessibilité, l'amélioration des outils numériques, les partenariats mis en place ainsi que les opérations de proximité dites « aller vers » ont contribué à rendre la CGSS plus accessible aux usagers.

Cette année a été marquée par une mobilisation collective des collaborateurs, déterminés à améliorer le service rendu aux usagers. Parmi les actions entreprises, figurent la mise en place d'un numéro non surtaxé, des ateliers numériques avec France Services, ainsi que la participation à des événements partenaires. Enfin, un séminaire dédié à la Relation Client a permis de renforcer la réflexion collective et l'implication des équipes.

CHAPITRE 1

LA RELATION AVEC LES USAGERS

ACTUALITÉS



6 CHANTIERS POUR LA RELATION AVEC LES USAGERS

En 2024, six projets ont été lancés pour améliorer la Relation Client, conformément aux objectifs stratégiques du CPG unique. Ces projets intègrent les recommandations issues des différents audits et des échanges collectifs autour d'une vision commune et d'actions concrètes.

1. Offres de service

Objectif : identifier les activités de niveau 1 transférables en « multibranche », définir les outils, profils et formations nécessaires.

L'expérimentation est en cours, avec une attention particulière portée à la visibilité des pratiques par branche et à la définition des niveaux d'accueil.

2. Maillage et accueils « multibranche »

Objectif : réduire les inégalités d'accès aux services de protection sociale et optimiser l'implantation des points d'accueil.

Le plan de déploiement interbranche est en cours d'élaboration.

3. Gestion des réclamations

Objectif : sécuriser le traitement des sollicitations entrantes, définir une procédure « multibranche » et améliorer la satisfaction client.

L'état des lieux des organisations de branche est en cours, les constats sont en phase de formalisation.

4. Calibrage des ressources

Objectif : optimiser les conditions de réalisation des activités de Front Office (FO) avec des ressources pérennes.

Les évaluations des moyens pour les branches Maladie et Retraite sont réalisées, et la répartition des ressources par site est en cours.

5. Parcours Métiers

Objectif : définir et structurer les emplois dans la Relation Client, identifier les passerelles entre les métiers du Front Office, afin d'encourager la polyvalence et diversifier les activités.

L'état des lieux est en cours, avec l'identification de trois paliers pour les agents.

6. Interface FO/BO

Objectif : améliorer la coordination entre Front Office (FO) et Back Office (BO), traiter les problématiques communes et prendre des décisions transverses.

Un Copil FO/BO est créé, et une routine hebdomadaire sur les « IJ » depuis octobre 2024, avec le lancement du groupe de travail interbranche.



FOCUS SUR L'INTERFACE FO/BO

En 2024, l'organisation de la gestion FO/BO Maladie a été priorisée pour mieux aligner les équipes face à l'urgence de traiter les sollicitations clients non prises en charge et d'adopter un discours client commun.

Des instances ont été créées pour structurer cette collaboration. Un COPIL FO/BO Maladie, réuni mensuellement sous la Direction des agents de la Santé et de la Relation Client. Ce COPIL a tenu 5 réunions entre juillet et décembre 2024.

Une commission technique FO/BO Maladie a également été lancée pour analyser les dysfonctionnements, réduire les irritants et traiter les incivilités, se réunissant toutes les deux semaines depuis novembre 2024.

Enfin, une routine FO/BO «IJ» a été mise en place pour faciliter les échanges entre le service Gestion des Revenus de Compensation (GRC) et le FO sur les stocks, les actualités réglementaires et informatiques ; et élaborer d'un discours client commun, avec des réunions chaque lundi matin en visio.

FAITS
MARQUANTS



FORUM SANTÉ JEUNE

Le Forum Santé Jeune « Santé vous bien » s'est tenu le 14 mars 2024 au parc Aimé Césaire de Fort-de-France, dans le cadre de l'accompagnement des jeunes par la Mission Santé Jeunes de la CGSS, en partenariat avec la ville de Fort-de-France, l'ARS et le Rectorat. Inspiré des Road Shows de la CNAM, cet événement visait à informer les jeunes de 16 à 25 ans, de manière ludique et dynamique sur l'accès aux droits, la prévention santé et les démarches administratives. Plus de trente exposants ont abordé des thématiques variées telles que la santé mentale, physique et sexuelle, ainsi que la sécurité routière et les addictions, tout en proposant des animations récréatives.

La CGSS a présenté un stand dynamique avec près de 30 collaborateurs, proposant des activités interactives telles que des jeux et des quizz sur la prévention, les télé-services, l'accès aux droits, et la Complémentaire Santé Solidaire (CSS). Plus de 1000 jeunes ont participé à l'événement, dont 844 élèves de lycées locaux et environ 200 visiteurs spontanés. Cette réussite a été rendue possible grâce à la collaboration des services internes de la CGSS et l'implication de nos partenaires.

EXPÉRIMENTATION D'UNE AGENCE ITINÉRANTE

L'expérimentation de l'agence itinérante, lancée dans le cadre de l'initiative «Territoires zéro non-recours» du ministère des Solidarités en février 2022, vise à simplifier l'accès aux droits pour les populations éloignées des services. La CGSS Martinique a lancé l'Agence itinérante, une démarche d'«aller-vers» ciblant les zones rurales. La première édition s'est tenue le 4 octobre 2024 à Basse-Pointe, un territoire prioritaire pour améliorer l'accès aux droits et la couverture sociale.

L'objectif principal était de réduire de 50 % le non-recours aux droits dans le grand-Nord de l'île, de traiter les dossiers en attente et de garantir une satisfaction de 80 % des usagers. L'agence itinérante a proposé trois types de parcours : personnalisé, combiné, ou collectif, couvrant des prestations telles que la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), l'Indemnité Journalière (IJ), l'Action de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) et les pensions de retraite. Environ trente usagers ont été reçus. Une enquête de satisfaction réalisée avec un taux de retour de 60 % montre que 87 % des répondants étaient satisfaits des informations reçues, et 100 % des usagers recommanderaient l'événement à leurs proches et seraient intéressés par de futures actions de proximité.



CHIFFRES
CLÉS



238 323 appels reçus contre 357 580 en 2023

Santé : 120 512

Recouvrement
TI : 45 023

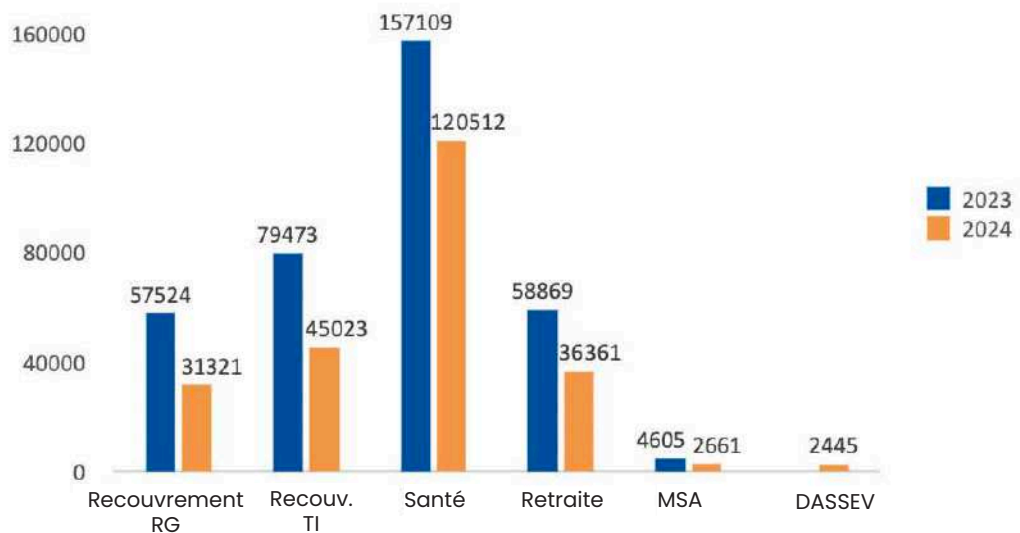
Retraite : 36 361

Recouvrement
RG : 31 321

MSA : 2 661

DASSEV : 2 445

**Evolution des appels reçus par branche
entre 2023 et 2024**

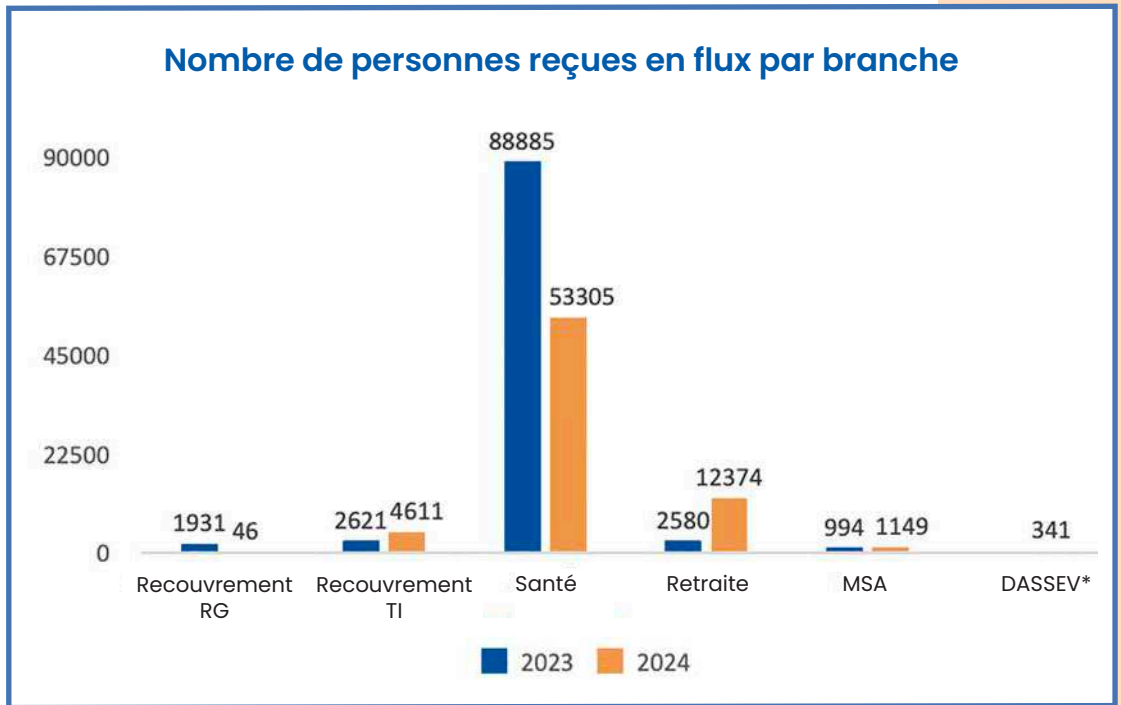


Le traitement de certains stocks au niveau des BO et l'ouverture des accueils physiques ont contribué à une diminution des sollicitations clients sur le canal du téléphone.

La volumétrie des appels dans la branche Recouvrement RG a fortement diminué : - 45,5 % par rapport à 2023. La fluidité du traitement des demandes complexes a été un levier déterminant permettant une satisfaction des cotisants.



71 826 usagers reçus spontanément en 2024
contre 97 011 en 2023



Augmentation du volume d'accueil spontané à la Retraite en lien avec l'ouverture des accueils en flux à compter d'octobre 2023 ; les chiffres 2024 correspondant alors à une année pleine d'exercice.

**Le chiffre de 2024 tient compte des données DASSEV compte tenu de la reprise de l'accueil en flux de l'ASS le 02/10/2024*

29 184 RDV physiques ou téléphoniques en 2024
contre 16 931 en 2023





29 749 mails reçus contre 32 419 en 2023



Baisse de la volumétrie des mails reçus dans la branche Recouvrement RG. Les objectifs sont atteints. Bonne gestion des demandes en BO limitant les demandes itératives des cotisants.

Dans la branche Santé, on constate 32 % de mails en moins par rapport à 2023. Le traitement de certains stocks au niveau des BO a contribué à une diminution des sollicitations clients sur le canal Mail.



EVOLUTION DE LA SATISFACTION CLIENT

Les assurés :

Satisfaction client des services et produits de L'Assurance Maladie

	2024	Ecart 2024-2023
Espace personnel ameli	77,5%	-1,2
Site ameli.fr	82,3%	+7,1
Téléphone	37,5%	+7,5
Accueil physique (RDV)	89,3%	+0,6
France services	100%	+40

	2024	Ecart 2024-2023
Remboursements des soins	61%	+ 1,2
Revenus de remplacement	50,3%	+9
CSS	83,5%	+10,7
Modifications d'informations personnelles	62,3%	+6,4

Satisfaction client des services et produits de la Retraite

	2024		Ecart 2023-2024	
	Retraités	Actifs	Retraités	Actifs
Espace personnel	79%	90%	-2	+9
Téléphone	72%	75%	+5	+31
Courrier	58%	39%	-	-1
Mails	76%	59%	+16	+10
Agence	74%	69%	+11	-11
France services	78%	100%	-19	-



Questions à...

Elza GERMANY SAINTE-ROSE,

au sujet de la Plateforme des Services

La CGSS a mis en service un nouveau numéro en 2024, pourquoi ?

En mars 2024, la CGSS a remplacé son numéro surtaxé : 0820 222 555 par un nouveau numéro non surtaxé : **0806 80 30 30**. Cette initiative vise à améliorer notre accessibilité, permettant aux usagers de contacter l'organisme à moindre coût pour faciliter l'accès à leurs droits.

A part l'accueil téléphonique, quelles sont les activités de la Plateforme des Services (PFS) ?

La PFS se compose de la «plateforme téléphonique» et de la «plateforme demande». Sur le premier plateau les téléconseillers assurent l'accueil des usagers. Ils prennent en charge les sollicitations par mail, le traitement de demandes comme la saisie de revenus, l'adhésion au prélèvement, ainsi que le traitement de dossiers CSS et IJ simples pour la Santé. Sur le plateau « Demande », les techniciens traitent les e-mails des assurés, mettent à jour les RIB, les adresses et gèrent les Plis non distribués (PND) en lien avec la Santé.

L'interaction front/back est-elle importante ? Pourquoi ?

L'interaction entre le Front Office (FO) et le Back Office (BO) est essentielle pour assurer une prise en charge complète de la situation de l'usagers avant de lui fournir une réponse conclusive. Elle garantit la prise en compte partagée des situations des usagers et des problématiques de terrain. Des réunions mensuelles sont organisées dans les branches Maladie et Recouvrement pour discuter des actualités transverses et évolutions règlementaires, et évacuer les irritants. Cette collaboration harmonise les équipes et contribue à améliorer la satisfaction des usagers.

Menez-vous des opérations d'entraide ou des campagnes d'appels sortants ?

Les managers de la PFS organisent, en fonction de la disponibilité des agents, une entraide vers des services dédiés tels que la Plateforme FEND, les accueils physiques de la Retraite, les Pôle IJ et CSS pour des activités de middle office spécifiques. Les conseillers participent à des campagnes d'appels sortants (service aller-vers) pour accompagner les publics en fracture numérique ou promouvoir les services en ligne. En 2024, 534 appels ont été réalisés dans ce cadre. Certaines opérations sont plus ciblées par exemple, cette année, 29 assurés en invalidité ont été contactés pour mettre à jour leur situation administrative, 43 exploitants agricoles pour accéder à leurs droits liés à la retraite, et 63 personnes ont été invitées à l'Agence itinérante de Basse-Pointe.

Quelles sont les ambitions de la PFS pour 2025 ?

La PFS vise à renforcer sa contribution aux orientations stratégiques de l'organisme en matière de Relation Client. Plusieurs projets sont prévus, dont l'élaboration de contrats de service pour la Maladie, la Retraite et la MSA. Le développement du middle office avec des activités liées à l'accès aux droits, aux frais de santé et aux indemnités journalières. Une étude sera menée pour une montée en charge sur la branche Retraite, le traitement des mails de la MSA et la saisie des Déclarations de Médecin Traitant. En Recouvrement, les activités de bout en bout seront intensifiées, valorisant le rôle de conseiller en services. Nous prévoyons aussi des campagnes nationales d'évaluations des échanges entre usagers et téléconseillers via l'enregistrement des appels. Enfin, l'outil « ODIGO » sera déployé au sein de la PFT pour les branches Maladie et Retraite afin d'optimiser l'environnement de travail.



PARTIE

4

LES DIRECTIONS MÉTIERS

Chapitre 1 :

La Direction Santé	P 38
- Actualités phares	P 38
- Faits marquants	P 39
- Chiffres clés	P 40
- ITW : Questions à Johanne ARNAUD,	P 43
<i>au sujet du PRADO</i>	

Chapitre 2 :

La Direction Retraite	P 44
- Actualité phare	P 44
- Fait marquant	P 44
- Chiffres clés	P 45
- ITW : Questions à Rudy CHARLERY MARIE-REINE,	P 47
<i>au sujet de l'outil SYRCA</i>	

Chapitre 3 :

La Direction Recouvrement	P 48
- Actualité phare	P 48
- Faits marquants	P 49
- Chiffres clés	P 51
- ITW : Questions à Tamara RUPERT,	P 53
<i>au sujet de l'accompagnement des entreprises</i>	

Chapitre 4 :

La Direction MSA	P 54
- Actualités phares	P 54
- Fait marquant	P 55
- Chiffres clés	P 55
- ITW : Questions à Odile DRANE-TAYE,	P 57
<i>au sujet du FIVP</i>	

« LE MOT de Benoît REMARS Intérimaire »



Arrivé le 4 novembre pour une mission d'intérim avant la prise de fonction de M. Aurélien CRENN, j'ai soutenu les managers et les équipes. J'ai notamment pu partager mes expériences et renforcer les liens professionnels avec les managers de la CPAM du Cher. Je remercie sincèrement les managers et les équipes de la CGSS pour leur bienveillance et le dialogue constructif tout au long de cette mission.

Les priorités 2024 de la Direction Santé visaient à améliorer la qualité du service rendu aux usagers et renforcer les relations de proximité. Cela s'est traduit par une gestion rigoureuse des indemnités journalières et remboursements de soins, avec des résultats très satisfaisants. L'objectif pour les feuilles de soins papier est presque atteint, bien qu'un effort supplémentaire soit nécessaire.

CHAPITRE 1

LA DIRECTION SANTÉ

ACTUALITÉS



TRAITEMENT DES FEUILLES DE SOIN

L'horodatage des Feuilles de Soin Papier (FSP) nous permet d'avoir une meilleure traçabilité des pièces réceptionnées, de mieux maîtriser nos délais de traitement et d'éviter la perte des pièces. Les séances de travail sur ce dispositif se sont déroulées au dernier semestre. En 2024, le délai de remboursement des FSP était de 30 jours (contre 35 jours en 2023). Concernant les Feuilles de Soin Electronique (FSE) le délai de remboursement est respecté avec un traitement en 11,4 jours pour un objectif de 24 jours.

UNE ACTIVITÉ CONVENTIONNELLE TRÈS DENSE

L'actualité conventionnelle a été particulièrement intense en 2024, avec plusieurs signatures importantes. Quelques évolutions :

- Signature locale de la convention type Taxi : entrée en vigueur de la nouvelle tarification au 01/06/2024
- Signature d'un avenant à la convention Chirurgiens-dentistes
- Arrêté ARS N°421 du 30/12/2024, du nouveau zonage des Chirurgiens-Dentistes
- Signature nationale de la convention médicale : entrée en vigueur le 22/06/2024
- Mise en place. En collaboration avec la Direction de la Coordination, de la Gestion du Risque de « mes démarches simplifiées » pour la gestion des demandes d'installation des infirmiers en zone sur-dotée.
- Evolution du dispositif « mon soutien psy » : accès direct des consultations auprès des psychologues conventionnés.





ACCOMPAGNEMENT DES DÉLÉGUÉS D'ASSURANCE MALADIE (DAM)

Le premier semestre 2024 a permis de finaliser les campagnes lancées en 2023 et de poursuivre les nouvelles initiatives d'accompagnement des professionnels de santé.

Les DAM ont prioritairement accompagné quatre catégories de professionnels :

- **Médecins généralistes (331 ciblés) :**

- **Compléments nutritionnels oraux (215 ciblés) :**

- appel de recommandations de la HAS sur la dénutrition des personnes âgées.

- **Prescription de biologie (177 ciblés) :** diffusion des nouvelles recommandations de la HAS sur les hormones thyroïdiennes et la vitamine D.

- **Prescripteurs atypiques de transport (127 ciblés) :** sensibilisation sur les règles de prescription médicale de transport.

- **Polymédication chez les personnes âgées (6 ciblés) :** action visant à réduire la polymédication chez les plus de 65 ans.

- **Pharmaciens (84 ciblés) :**

Signature de l'avenant 1 à la convention pharmaceutique le 10 juin 2024, axé sur la lutte contre la fraude et la revalorisation des honoraires. Il met aussi l'accent sur le rôle de proximité des pharmaciens et les enjeux environnementaux.

- **Sages-femmes (81 ciblées) :**

Valorisation du métier et de son rôle en prévention et accès aux soins.

- **Transporteurs sanitaires (8 ciblés) :**

Introduction du transport partagé comme mode de transport de référence.



NOUVEAU TEPSCAN

Le « TEPSCAN » grand champ, exploité par l'Institut Caribéen d'Imagerie Nucléaire du CHUM, a été mis en service le 16 avril 2024, suite à une convention signée entre M. Jérôme LE BRIÈRE, Directeur général du CHUM, et M. Maclou RIGOBERT, Directeur général de la CGSS. Cet équipement modernise le plateau technique existant, améliorant ainsi la prise en charge des traitements contre le cancer. L'Assurance maladie prend en charge à 100% le forfait technique pour les assurés, garantissant ainsi la dispense de frais.

En accord avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la Direction Régionale du Service Médical (DRSM), des dérogations conventionnelles ont été validées pour assurer la soutenabilité financière du projet et répondre à l'urgence sanitaire liée à l'indisponibilité temporaire des IRM au CHUM.

MES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES :

« DEMANDE D'INSTALLATION EN ZONE SUR DOTÉE POUR LA PROFESSION DES INFIRMIERS »

En collaboration avec la Direction de Coordination de la Gestion du Risque, le dispositif de « Demande d'installation en zone sur dotée pour la profession des infirmiers » de l'application *Mes démarches simplifiées* permet désormais aux infirmiers de soumettre leur demande en ligne via France Connect. Ce dispositif a été bien accueilli par les représentants de la profession lors de sa présentation en commission paritaire le 19 décembre 2024. Il pourrait être élargi à d'autres types de demandes, pour l'ensemble des professions.





VISITE DE LA CPAM DU CALVADOS AU SERVICE GESTION DES REVENUS DE COMPENSATION

L'objectif était d'accompagner les managers dans le pilotage du processus IJ, renforcer la maîtrise des aspects réglementaires et techniques pour les liquidateurs, et ainsi atteindre durablement les objectifs du CPG tout en améliorant la qualité de service. La mission s'est déroulée en trois phases : diagnostic précis du processus et de ses interactions avec les autres services, mise en place d'un plan d'action (pilotage, cartographie des compétences, soutien Phare IJ pour résorber le stock), et suivi renforcé des actions correctives.

Le stock d'IJ a été réduit de 80% par rapport au début de la mission, avec une diminution des anomalies d'acquisition et des stocks GED (Gestion Electroniques de Documents) interservices liés au processus IJ (Indemnités journalières). Les délais de paiement hebdomadaire des IJ sont désormais respectés depuis octobre 2024.

Délai de paiement des IJ

Délai de paiement de la 1^{ère} IJ maladie non subrogée TS

2024 : 35 jours avec un objectif de 31 jours

2023 : 38 jours avec un objectif de 33 jours

Délai de paiement de la 1^{ère} IJ AT/MP non subrogée

2024 : 46,8 jours avec un objectif de 38 jours

2023 : 56,2 jours avec un objectif de 43 jours

93 697 demandes de cartes vitale contre 90 893 en 2023

3 720 déclarations de nouveaux nés contre 3 450 en 2023



Demande de CSS

Délai d'instruction des demandes CSS :

11,9 jours en 2024 contre 20,3 jours en 2023

Amélioration de 8 jours

Taux de demandes CSS dématérialisés :

63,70% en 2024 contre 58,92% en 2023

Le taux de demandes CSS dématérialisées a progressé de 4,78%.

89 706 bénéficiaires de la CSS en 2024 contre 88 647 en 2023

26 417 demandes de CSS en ligne en 2024 contre 36 031 en 2023

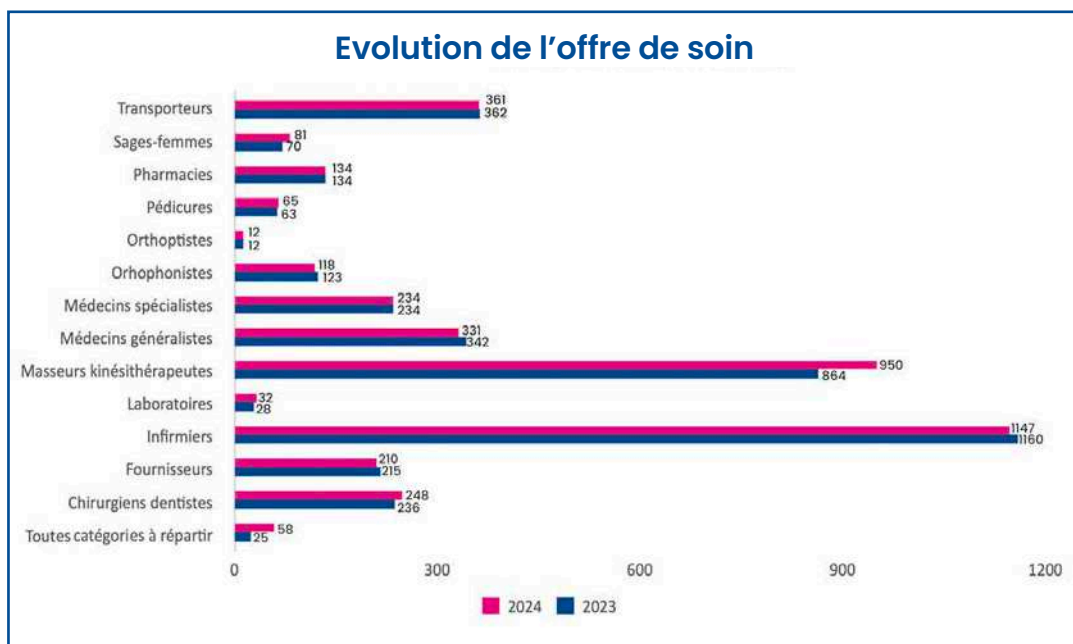
L'indisponibilité du protocole de sécurité de la couche de transport (TLS) pour les CSS du 23/07/2024 jusqu'au 21/08/2024 a eu un impact sur le taux de demandes C2S dématérialisées.



Evolution de l'offre de soin

3981 offreurs de soin en 2024 contre 3868 en 2023

L'offre de soins présente une sensible progression de 2.92%.



Nous pouvons observer une forte augmentation des professions à répartir, suite aux évolutions conventionnelles. Ces nouvelles spécialités sont reclassées au fur et à mesure des consignes nationales.



Adhésion PRADO (Programme d'Accompagnement au Retour à Domicile) par volet :

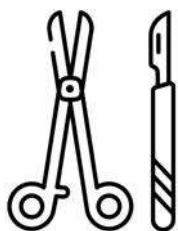


Prado
Le service de
retour à domicile



Maternité
sorties précoces

**1 411
adhésions**



Chirurgie

**531
adhésions**



Insuffisance
Cardiaque (IC)

**163
adhésions**



Broncho-
Pneumopathie
Chronique Obstructive
(BPCO)

17 adhésions



Personnes
âgées (PA)

**22
adhésions**



Questions à...

Johanne ARNAUD,
au sujet du PRADO

Qu'est-ce que le « PRADO » ?

Le programme PRADO (Programme d'accompagnement au retour à domicile) facilite la sortie d'hospitalisation en anticipant les besoins du patient et en coordonnant son suivi médical avec les professionnels de ville, en lien avec son médecin traitant. Porté par l'Assurance Maladie, il contribue aux objectifs de santé publique d'écourter les séjours hospitaliers pour réserver les structures les plus lourdes aux patients les plus nécessitant. Il vise à préserver la qualité de vie et l'autonomie du patient à son retour à domicile.

Le PRADO s'applique à plusieurs volets : maternité, chirurgie (orthopédique, gynécologique, RAAC), Insuffisance Cardiaque (IC), Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive (BPCO) et Personnes Âgées (PA). En 2024, il a été étendu grâce à des conventions avec le CHUM et la Clinique Saint-Paul, notamment pour les volets PA, IC, BPCO et Chirurgie. En décembre 2024 le « PRADO » PA a été promu au service gériatrique de Mangot Vulcin et sera prochainement présenté à l'hôpital de Trinité. Toutefois, la perte d'autonomie de certaines personnes âgées peut limiter leur éligibilité à ce programme.

Quel rôle jouent les Conseillers d'assurance maladie (CAM) avant et après la sortie d'hospitalisation ?

La mission du CAM consiste à accompagner les assurés hospitalisés afin de garantir leur prise en charge à domicile après leur sortie de l'hôpital. Avant la sortie, le CAM intervient dans les Unités Opérationnelles « Prado » (UOP) des établissements conventionnés. Une fois le patient déclaré éligible, il lui présente le dispositif, recueille son accord et informe le médecin traitant. Il organise ensuite les premiers rendez-vous médicaux nécessaires au suivi post-hospitalier, et selon les besoins, sollicite l'aide du service social pour mettre en place des prestations comme une aide-ménagère ou un portage de repas. Après la sortie, le CAM assure le suivi via un outil dédié, garantissant la coordination des intervenants médicaux et sociaux. Il veille à la qualité de la prise en charge et valorise les services complémentaires de l'Assurance Maladie, adaptés à la situation du patient.

D'une manière générale, recevez-vous un bon accueil dans les hôpitaux (des patients, de l'équipe médicale) ?

Les patients accueillent le dispositif et coopèrent volontiers avec leur personne de confiance. Concernant les équipes hospitalières, les relations sont plutôt bonnes et les échanges fluides. Toutefois, certains évoquent la complexité du dispositif, préférant orienter les patients vers d'autres types de prise en charge à la sortie de l'hôpital. Nous ajustons notre fonctionnement afin d'optimiser les opportunités d'adhésion.

Quelles sont les perspectives pour 2025 ?

Nous poursuivons la mise en œuvre de notre feuille de route, axée sur trois plans d'action : l'optimisation du « PRADO », l'accompagnement du volet maternité et le soutien aux volets IC-BPCO. En 2025, l'UOP continuera de promouvoir le dispositif auprès des hôpitaux partenaires, des professionnels de santé de ville et du grand public.

« LE MOT de Laetitia JEANJEAN Directrice »



2024 a été une année déterminante pour la Direction Retraite. Les priorités tournaient autour de la résorption du stock de dossiers en cours, notamment ceux relatifs aux droits propres. L'implication de l'ensemble des équipes a permis à la Direction d'assainir la situation et d'atteindre des délais de liquidation des pensions conformes aux attendus. L'année a été marquée par des évolutions. Le déploiement l'outil « SYRCA », par exemple, a constitué un jalon essentiel pour renforcer l'efficacité de la gestion des dossiers et améliorer la réactivité face aux demandes des assurés.

En 2025, nous poursuivrons nos efforts pour continuer à améliorer la qualité de service, en particulier pour les usagers les plus fragiles. Les priorités seront axées sur les droits dérivés, l'« ASPA » (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées), ainsi que sur la qualité de la liquidation des dossiers. Les travaux engagés pour mettre en place une organisation cohérente et efficace au sein de la Direction Retraite seront des leviers précieux pour garantir une gestion optimale des droits des assurés.

CHAPITRE 2

LA DIRECTION RETRAITE

ACTUALITÉ



LES PROGRÈS DE LA PRODUCTION

L'année 2024 a été marquée par une réduction significative du stock de dossiers, notamment sur les droits propres. Au 31 décembre 2024, le stock des dossiers de Demande de Pension (DP) s'élevait à moins de 1 500 dossiers.

Les efforts entrepris par les équipes en 2023 pour résorber ce stock ont été poursuivis en 2024, avec une priorité accordée aux dossiers DP. En 2024, 6 318 dossiers DP ont ainsi été traités. La CGSS Martinique se classe au troisième rang des caisses en termes de délai de traitement des DP, avec une moyenne de 48 jours pour l'année 2024.

Par ailleurs, les stocks des dossiers de droits dérivés et des dossiers ASPA ont également été réduits, atteignant environ 500 dossiers chacun à la fin de l'année. Toutefois, des efforts demeurent nécessaires pour améliorer le taux de dossiers traités en moins de 90 jours, tant pour les droits dérivés que pour l'ASPA.

FAIT
MARQUANT



LES RDV DE LA RETRAITE

Organisés depuis 2020 en partenariat avec l'Institution Interprofessionnelle de Retraite Complémentaire de la Martinique, l'IRCOM (Agirc-Arrco), les « Rendez-vous de la retraite » ont pour objectif de fournir aux futurs retraités des informations détaillées sur leurs droits ainsi que sur les conditions et modalités d'obtention de leurs pensions, tant pour les régimes de base que pour les régimes complémentaires.

En 2024, deux sessions ont eu lieu, du 25 au 28 mars et du 7 au 12 octobre. Durant ces deux périodes, les techniciens retraite de la CGSS, en binôme avec les conseillers retraite de l'IRCOM, ont réalisé un total de 361 rendez-vous.

Pour la première fois cette année, la MSA a participé à cet événement et a pu réaliser 17 rendez-vous pour ses ressortissants.

De plus, afin de renforcer la proximité avec les usagers, des rendez-vous ont été proposés, au Lamentin et sur le site de la CGSS à Saint-Pierre, en complément de ceux organisés dans les locaux de l'IRCOM.

CHIFFRES
CLÉS



Délais de traitement des demandes de pension en jour

2024 - 48 jours en 2024 contre 66 jours en 2023

Objectif - 85 jours

L'objectif est une nouvelle fois atteint, avec une amélioration significative du résultat qui place la CGSS Martinique au 3^{ème} rang national sur cet indicateur.

Taux de dossiers DP liquidés avant entrée en jouissance

61,63% en 2024 contre 51.17% en 2023

Objectif - 45%

Délais de traitement des pensions de réversion

50 % dossiers traités en moins de 90 jours contre 49% en 2023

Objectif - 55%

Délais de traitement des ASPA

52% des demandes traitées en moins de 90 jours contre 31.80% en 2023

Objectif - 40%

Prestations versées pour la branche Retraite :

Régime Général : 672 460 469,49 €

Travailleurs Indépendants BASE : 22 495 447,68 €

Travailleurs Indépendants Retraite complémentaire : 3 951 619,07 €







Questions à...

Rudy CHARLERY-MARIE-REINE,
au sujet de l'outil SYRCA

Pouvez-vous nous parler de l'outil SYRCA ?

SYRCA (Système de régularisation des carrières) est le nouvel outil national dédié à la gestion des carrières des assurés. Il s'inscrit dans le cadre du processus Carrière 2.0, avec pour objectifs : renforcer la qualité de service, sécuriser les parcours professionnels et maîtriser les risques. Doté d'une ergonomie modernisée et de fonctionnalités étendues, SYRCA facilite le traitement des dossiers et améliore l'expérience utilisateur.

Quels sont les principaux changements ?

La réforme de la gestion des mises à jour de carrière entraîne de profonds bouleversements :

- **Organisationnels** : adoption d'une nouvelle approche inter-régimes, coordination renforcée, double pilotage.
- **Métier et outil** : nouveaux termes, nouvelles pratiques, et intégration d'un outil unique.
- **Culturels** : meilleure anticipation des droits, service orienté usager.

Le traitement des demandes s'articule désormais autour de quatre étapes clés :

1. **Réception** des sollicitations (usagers, partenaires).
2. **Qualification** des demandes et orientation vers les bons interlocuteurs.
3. **Fiabilisation** des carrières avant l'étude des droits.
4. **Étude** des demandes après mise à jour des éléments de carrière.

À terme, SYRCA permettra une gestion plus fluide et plus automatisée, avec un meilleur pilotage des dossiers.

Comment les équipes ont-elles été accompagnées ?

La mise en œuvre s'est faite en deux phases :

- En mars 2023, une première formation de 3 jours a permis aux équipes de prendre en main la gestion de l'activité.
- En juin 2024, une seconde phase, étalée sur trois mois, a porté sur l'instruction et la consultation des carrières.

Des webinaires réguliers et l'intervention de référents SYRCA permettent de maintenir un accompagnement de proximité et d'ajuster les pratiques en continu.

Quel impact pour les usagers ?

SYRCA fait de l'assuré un véritable acteur de sa carrière. Il bénéficie d'un service de co-production en ligne, lui permettant de mettre à jour ses informations, tout en ayant une meilleure visibilité sur ses droits à la retraite.

« LE MOT de
Céline ELISABETH
Directrice »



L'année 2024 a été placée sous le double signe de la fiabilisation et la poursuite de la maîtrise de nos activités. Les opérations de résorption des stocks se sont poursuivies en 2024 notamment sur les activités de recouvrement forcé. Nous avons développé avec succès des actions de proactivité en déployant des campagnes d'information à destination de nos usagers, en coopération avec quelques partenaires. La maîtrise de nos processus en collaboration avec nos tutelles nous ont permis d'atteindre plusieurs de nos objectifs. En 2024, nous validons la maîtrise du CPG à 96%.

CHAPITRE 3

LA DIRECTION RECOUVREMENT

ACTUALITÉS



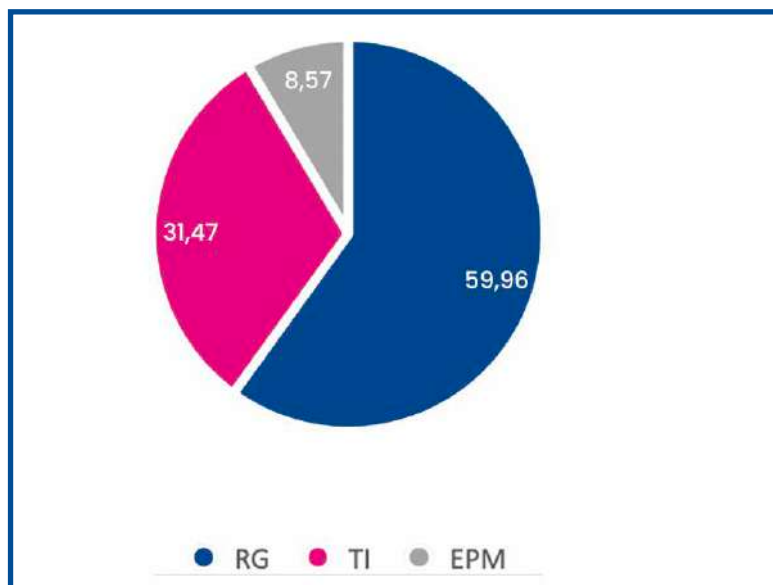
REPRISE DU CONTENTIEUX

Le recouvrement forcé des créances a repris dès 2023.

L'envoi des contraintes aux commissaires de justice se fait mensuellement jusqu'en juillet 2024, puis bimensuellement à partir de septembre 2024, après l'envoi systématique d'une mise en demeure et d'un dernier avis avant poursuites. L'objectif est de vérifier les demandes des cotisants susceptibles d'impacter la transmission de la contrainte, telles que les demandes de délais, les réclamations ou les envois de pièces de débit, qui sont traitées en priorité, avec des actions de fiabilisation ciblées dans les quinze jours précédant chaque envoi.

21 649 contraintes ont été envoyées à l'ensemble des cotisants en 2024. Le Régime général représente une part largement supérieure à celle des Travaillateurs Indépendants.

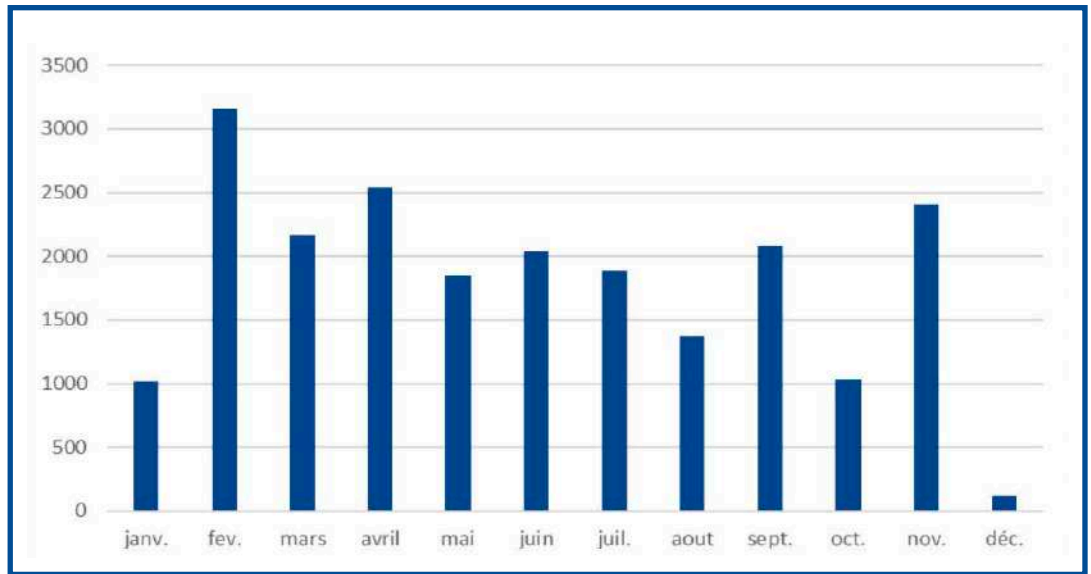
Répartition des contraintes par catégories



La répartition montre que les comptes Employeurs de Personnel de Maison (EPM) étaient encore concernés par des procédures de recouvrement amiable et forcé résiduelles, alors que cette catégorie n'est plus gérée par l'organisme depuis 2020 en raison du transfert du recouvrement vers le CESU.



Répartition des contraintes par mois



La répartition mensuelle montre l'évolution de l'activité durant l'année. L'accompagnement de la crise sociale survenue au 4ème trimestre 2024 a nécessité une adaptation des procédures contentieuses. Afin de soutenir les entreprises, l'organisme a interrompu l'envoi des contraintes en décembre 2024. Au 31 décembre 2024, les commissaires de justice en Martinique ont traité un total de 17 165 titres, avec un taux de recouvrement de 57,7%, en hausse de 13,7% par rapport à l'année précédente. Cette amélioration témoigne de l'efficacité accrue des procédures. Le stock final de titres détenus par les études à cette date s'élevait à 17 025, pour un montant total de 131 643 353 €. Cette valeur en diminution de 26,1% par rapport à l'année précédente, indique une réduction substantielle des titres en attente de recouvrement.

Les délais demeurent toutefois très longs, en moyenne 226,2 jours sont nécessaires aux commissaires de justice pour réaliser le recouvrement des créances confiées aux Etudes. En revanche, le délai moyen de restitution des fonds de 8,2 jours et le délai moyen de signification des titres de 7,9 jours sont conformes à la convention.

LES RENDEZ-VOUS DE LA DSN

Ces événements, s'adressant aux employeurs et/ou aux tiers déclarants ciblés eu égard du nombre d'anomalies récurrentes, avaient pour objectifs de :

- Rappeler les missions de l'Urssaf et les règles en matière de DSN
- Conseiller les usagers sur les solutions de réalisation de leurs DSN
- Accompagner les usagers et les tiers déclarants sur la résolution des anomalies déclaratives
- Favoriser la création d'un climat de confiance avec les usagers

Le nombre de comptes en anomalies déclaratives récurrentes, sur l'ensemble du territoire, a permis d'initier 11 rendez-vous sous un format itinérant en 2023 et 2024, afin d'être au plus proche de l'activité des employeurs.

Compte tenu des résultats positifs de cette action "aller-vers", il est prévu de la reconduire durant l'année 2025, en élargissant la cible aux (experts) comptables, afin de toucher un plus grand nombre d'entreprises.

Ces actions de proximité ont eu un impact positif considérable réduisant de 95% le nombre d'anomalies déclaratives.





SALON DES TI EN GUYANE

2 éditions ont eu lieu : le 23 octobre à Cayenne et le 07 novembre à Saint-Laurent du Maroni.

Ce salon a pour objectif de rencontrer les travailleurs indépendants et les employeurs. Il vise à leur fournir un maximum d'informations pour les accompagner dans leurs démarches et leurs projets.

Le Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI) Antilles-Guyane est compétent pour accompagner les travailleurs indépendants sur trois territoires : la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane. La présidence actuelle du CPSTI étant assurée par une Martiniquaise, et le secrétariat du CPSTI étant rattaché à la CGSS Martinique, il était donc tout naturel que la CGSS Martinique soit présente en Guyane pour cet événement.

LE RENDEZ-VOUS DES PRIMO-EMPLOYEURS ET NOUVEAUX CRÉATEURS

L'objectif principal de cette démarche est d'accompagner les travailleurs indépendants en début d'activité en les informant sur leurs droits et obligations en tant que chefs d'entreprise. Il s'agit également de sensibiliser les nouveaux employeurs au fonctionnement du système déclaratif DSN et de les fidéliser à l'utilisation des services proposés par l'URSSAF.

Les principaux indicateurs de la démarche d'accompagnement des nouveaux créateurs et primo-employeurs sont les suivants : le taux d'amélioration de la qualité des déclarations initiales, le taux de comptes employeurs sans déclaration au bout de 10 jours, le taux de maîtrise des Taxations d'Office (TO), ainsi que le taux de dématérialisation des paiements.

6 rendez-vous collectifs ont été organisés au SKILLFOR CAMPUS de Schœlcher, mis à disposition par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Martinique (CCIM).

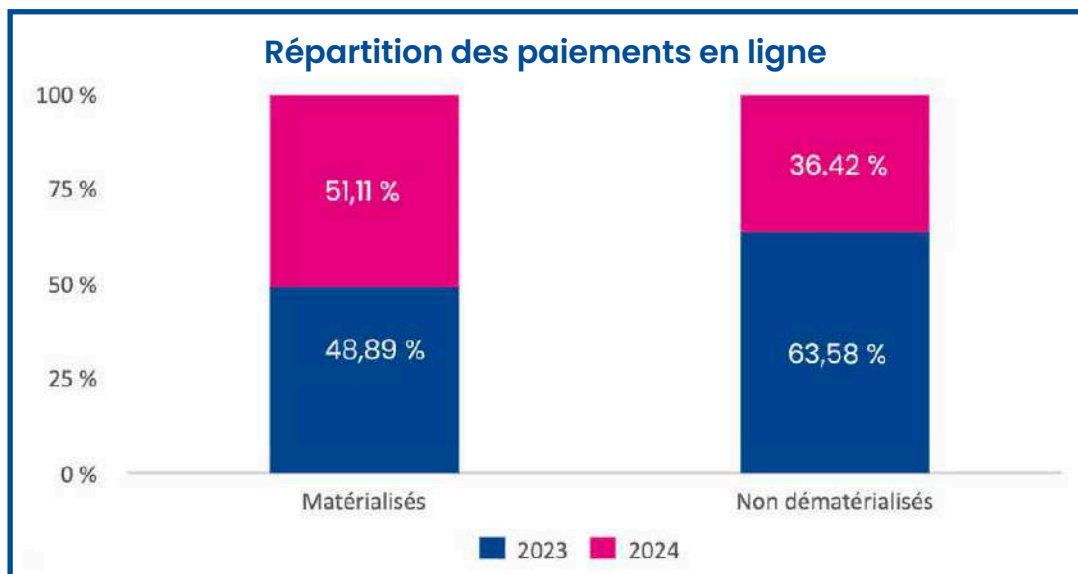
En conclusion, 47 % des employeurs et 71 % des travailleurs indépendants invités ont participé aux événements. Ces rendez-vous, qui ont été bien accueillis par les participants, seront reconduits en 2025.

**RENDEZ-VOUS
DES CRÉATEURS ET
PRIMO-EMPLOYEURS**

08 avril 9h - 12h Skill for campus Schoelcher

L'URSSAF VOUS ACCOMPAGNE :

- RÔLE & MISSIONS DE L'URSSAF
- MES PREMIÈRES EMBAUCHES
- ATELIERS PERSONNALISÉS
- MES PREMIERS MOIS AVEC L'URSSAF



Le nombre de paiement et la part dématérialisée est en progression par rapport à 2023. Avec un taux de 94,3% de dématérialisation des paiements. L'objectif de 91% est atteint.

Nombre de taxations d'office

Les courbes d'évolution des taux de maîtrise des Taxations d'Office pour les Travailleurs Indépendants semblent suivre les mêmes tendances au cours de l'année. Cependant, la courbe de 2024 était significativement supérieure à celle de 2023 entre le 2ème et 3ème trimestre de l'année. Malgré un tassement lors du dernier trimestre, le taux 2024 est supérieur à l'objectif fixé de 55,5%.

L'amélioration de cet indicateur résulte des actions menées en cours d'année tant auprès des usagers qu'en interne sur la certification des processus déclaratifs

1 743 039 425,82 € de cotisations encaissées contre 1 691 415 597,04 € en 2023

Nombre et montants des redressements LCTI

2024 : 71 redressements LCTI représentant 3 607 204 €

2023 : 75 redressements LCTI représentant 3 647 577 €

Nombre et montant des redressements suite à contrôle (hors LCTI)

2024 : 368 redressements suite à contrôle représentant 7 962 946 €

2023 : 492 redressements suite à contrôle représentant 8 460 546 €

Montants attribués suite à CAS

482 566 € contre 573 695 en 2023

S'agissant des demandes d'aides sociales, le nombre d'accords (165) et le montant des aides attribuées est en diminution de 91 131,00 € par rapport à 2023.

Le montant moyen accordé était de **2 924,64 €** en 2024 contre 3 677,53€ en 2023.





Questions à...

Tamara RUPERT

au sujet de l'accompagnement des entreprises

Comment est organisé l'accueil au recouvrement ?

Le recouvrement dispose de deux points d'accueil :

- **Place d'Armes, Hall 2** : pour les employeurs.
- **Nacarat** : pour les travailleurs indépendants.

À Nacarat, l'accueil est multibranche avec des espaces en libre-service pour la maladie, la famille, la retraite, la DRFIP et la CIPAV, ainsi que des espaces dédiés à la réception recouvrement.

L'organisation en **middle office** permet aux collaborateurs de traiter des dossiers de niveau 2 lors de rendez-vous ou en différé, ce qui fluidifie les demandes, limite l'encombrement du back office et valorise l'expertise des agents.

Au-delà du recouvrement, accompagnez-vous les cotisants ?

Oui, l'accompagnement se fait principalement **en espace libre-service**, avec une aide sur l'utilisation des outils numériques (Assurance Maladie, retraite, MSA, impôts, etc.).

Grâce à des **partenariats** avec la CCI, la CMA ou la DRFIP, nos équipes participent également à des événements d'information à destination des entrepreneurs.

Comment avez-vous réagi à la crise sociale de 2024 ?

Face à un contexte économique tendu, des **mesures exceptionnelles** ont été mises en place avec l'accord de l'Urssaf Caisse Nationale :

- Suspension de l'exécution des contraintes déjà transmises aux huissiers (sauf cas urgents).
- Maintien des phases amiables.
- Suspension des campagnes de contraintes de décembre et janvier.
- Envoi d'un courrier préalable avant reprise des saisies.
- Possibilité d'**étalement des dettes sur 24 mois** pour les employeurs.
- Aide financière exceptionnelle pour les travailleurs indépendants.

En parallèle, **une mobilisation terrain** a été assurée avec la participation à des rencontres organisées par la CCI, apportant des réponses concrètes aux entreprises touchées.

Les dispositifs ont-ils été utilisés ?

Oui. Pour signaler les situations critiques, **un numéro vert** et une **boîte postale dédiée** ont été ouverts.

- **51 appels** ont été reçus entre novembre et décembre 2024.
- **43 sollicitations par mail** ont été traitées entre le 29 octobre et le 13 décembre.

Quelles sont les perspectives pour 2025 ?

Les priorités sont :

- Le **renforcement des partenariats** avec les institutions locales.
- La mise en œuvre de **conventions ciblées**, notamment pour les experts-comptables et les grands comptes.
- Et la **mutualisation des accueils** physiques pour les employeurs et indépendants, dans une logique de service global, fluide et efficace.

« LE MOT de Carine CABRERA Directrice »



En 2024, la Chambre d'Agriculture a organisé les États Généraux de l'Agriculture, un événement clé pour redynamiser le secteur agricole en Martinique. La MSA s'engage pleinement dans cette démarche, en offrant un service de qualité aux exploitants et en développant une politique de proximité via un Guichet Unique.

De nouvelles collaborations sont en cours avec des acteurs agricoles, comme les groupements d'agriculteurs, la Chambre d'Agriculture et les syndicats, afin de créer des synergies innovantes. L'objectif est d'être à l'écoute des exploitants et de leur fournir des réponses rapides et adaptées.

La MSA a également pris part à des événements comme les Rendez-vous de la Retraite et la Caravane CGSS, renforçant ainsi sa présence sur le terrain et son engagement pour la satisfaction des usagers. Ces initiatives «aller vers» contribuent à l'amélioration des performances de la MSA.

CHAPITRE 4

LA DIRECTION MSA

ACTUALITÉS



LE DÉPLOIEMENT D'OPEX

La MSA s'engage dans un processus de modernisation et de sécurisation de ses procédures en dématérialisant les flux entrants du régime agricole via l'outil OPEX. Cette dématérialisation est essentielle pour optimiser la gestion des flux et améliorer l'efficacité de notre Système d'Information, afin de mieux répondre aux attentes de performance.

L'utilisation d'OPEX permettra d'homogénéiser les pratiques au sein de la plateforme FEND (Flux Entrants Non Dématérialisés), ouvrant la voie à une mutualisation des moyens et une meilleure continuité de service. Pour nos collaborateurs, cela se traduira par une gestion plus fluide des dossiers grâce à une dématérialisation sécurisée et maîtrisée des processus.

Le changement a été accompagné par une formation en deux étapes, avec la participation de tous les acteurs concernés et le soutien de la Caisse Pivot MSA Provence Azur. La première phase à distance a permis d'acquérir le référentiel documentaire national, et la seconde, en présentiel, a permis de passer à la pratique. Ces démarches favoriseront une meilleure collaboration et une plus grande efficacité dans l'utilisation de l'outil OPEX, contribuant ainsi à une amélioration notable des performances de la MSA.

Ce changement de pratiques doit être consolidé pour atteindre son plein potentiel d'ici 2025.

LA RÉNOVATION DE L'ACCUEIL MSA

La qualité de notre relation client est étroitement liée aux conditions d'accueil de nos usagers. L'espace MSA dédié à l'accueil des exploitants agricoles a bénéficié d'une rénovation partielle, visant principalement à améliorer l'accessibilité, avec un réaménagement facilitant l'accès au box d'accueil du Hall 3 du site de Place d'Armes, notamment pour les personnes à mobilité réduite.

En termes de perspectives, la MSA s'inscrit dans le projet global d'aménagement des accueils de la CGSS, visant à améliorer encore davantage l'expérience d'accueil pour nos usagers.



LA VISITE DE LA CCMSA EN OCTOBRE 2024

La CCMSA a souhaité enrichir le dispositif d'accompagnement des CGSS, qui se caractérisait jusqu'alors par la désignation d'une caisse de référence pour les aspects opérationnels et techniques. Aujourd'hui, la Coordination Nationale du Régime Agricole sur les territoires d'outre-mer a pour objectif de mieux comprendre les enjeux spécifiques de nos contextes locaux et de relayer, si nécessaire, les préoccupations particulières des départements d'Outre-mer auprès du ministère de l'Agriculture.

Dans ce cadre, la Caisse Nationale a initié une nouvelle dynamique, conduisant M. Pascal CORMERY, représentant du président du Conseil d'Administration de la CCMSA, et Mme Régine LAURENCE, responsable de la coordination des CGSS, à rendre visite aux CGSS Antilles Guyane.

Cette première mission en Martinique, qui s'est tenue du 2 au 4 octobre 2024, avait pour principal objectif de découvrir nos spécificités structurelles et conjoncturelles. Nos invités ont été accueillis autour de trois temps forts :

- La rencontre avec les acteurs internes : le DASSEV, le DRP, la MSA, ainsi que les membres du conseil d'administration, afin de présenter les organisations locales et les offres de services dans un contexte géographique et économique unique.
- Une table ronde avec les acteurs du monde agricole : cette rencontre a permis d'explorer les enjeux de la transmission des exploitations agricoles dans notre environnement spécifique, en mettant l'accent sur la préservation de notre autonomie alimentaire. Les témoignages d'agriculteurs et les discussions sur les différentes pistes à explorer ont enrichi cette réflexion collective, visant à construire une agriculture durable et responsable en Martinique.
- Une visite de terrain : nos invités ont découvert deux exploitations agricoles de l'île, afin de se confronter à la réalité de nos territoires, marqués par des contraintes climatiques et topographiques. Cette visite a également permis de présenter les actions de prévention menées conjointement par le département Prévention des Risques professionnels et Promotion de la Santé Publique.



Taux de reste à recouvrer (TRAR)

33,73 % contre 32,17 % en 2023

Montant moyen de pension agricole

456,44 € contre 437,15 € en 2023

Taux d'appels aboutis

81,28 % contre 55,10 % en 2023

L'ajustement des ressources dédiées a contribué à une amélioration très significative de l'indicateur.

Taux de dossiers traités à l'échéance (prestation retraite)

75 % contre 52,60 % en 2023

Les 2 opérations « aller-vers » (Caravane CGSS et RDV Retraite) ont contribué à l'amélioration des résultats.





Questions à... Odile DRANE-TAYE au sujet du FIVP

PARLEZ-NOUS DU FIVP ?

Le **FIVP (Fonds d'Indemnisation des Victimes de Pesticides)** a été mis en place en France pour indemniser les personnes souffrant de maladies professionnelles causées par une exposition aux pesticides.

La CGSS est chargée d'assurer une indemnisation **rapide et équitable** des victimes, qu'il s'agisse de **salariés agricoles**, de **non-salariés agricoles**, de leurs **ayants droit**, ou encore **d'enfants victimes d'une exposition prénatale**.

QUI SONT LES PARTENAIRES IMPLIQUÉS ?

Plusieurs acteurs collaborent pour garantir l'efficacité du dispositif :

- **L'association PHYTO VICTIME** : elle accompagne les victimes dans leurs démarches et les aide à constituer leur dossier d'indemnisation.
- **La MSA Mayenne-Orne-Sarthe** : Mandatée par le fonds, elle est responsable de l'étude des demandes d'indemnisation pour toutes les personnes concernées par les maladies professionnelles liées aux pesticides.
- **La DRSM** : elle transmet à la MSA les éléments nécessaires à la liquidation des rentes (reconnaissance de la maladie, taux d'incapacité, date de consolidation).

QUEL EST LE RÔLE DE LA CGSS MARTINIQUE ?

La CGSS assure le suivi local des dossiers.

- Les **premiers dossiers non-salariés agricoles** ont été traités fin 2022.
- La **Direction Santé** de la CGSS prend en charge l'indemnisation des **salariés agricoles** du territoire.

QUELLES ACTIONS DE COMMUNICATION ONT ÉTÉ MENÉES ?

Afin de mieux faire connaître ce dispositif, la CGSS Martinique a participé à plusieurs **émissions radio et télévisées** pour informer les professionnels du monde agricole et sensibiliser le grand public. La stratégie de communication se renforce actuellement grâce à différents supports :

- **Spots publicitaires**,
- Affiches dans les locaux de partenaires comme les **coopératives agricoles**, **France Services**, la **Chambre d'Agriculture**, la **DAAF**, etc.

Nombre de dossiers traités

ANNEE	Nombre
2020/2021	3
2022	3
2023	9
2024	8
Total	23

En matière de communication et 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 installée à :

L'Immeuble Le Trident Bâtiment A - Cité Montgérald 97200 FORT DE FRANCE
Mail : martinique@phyto-victimes.fr ou par téléphone : 0696 09 42 26



PHOTO GÉNÉRÉE PAR L'IA.

PARTIE

5

LES FONCTIONS TRANSVERSES

Chapitre 1 :

La Direction Ressources	P 60
- Actualités phares	P 60
- Fait marquant	P 61
- Chiffres clés	P 61
- ITW : Questions à Geneviève VERNES,	P 63
<i>au sujet du DELIS</i>	

Chapitre 2 :

La Direction Comptable et Financière	P 64
- Actualités phares	P 64
- Focus sur la Vérification Comptable	P 66
- Chiffres clés	P 66
- ITW : Questions à Francietta NOSIBOR,	P 69
<i>au sujet de la lutte contre la fraude</i>	

Glossaire	P 70
-----------------	------

« LE MOT de Lucie DESERCES Directrice »



En 2024, plusieurs projets ont été lancés par les équipes de la Direction Ressources. Des travaux de réorganisations ont été initiés : la création d'un département achats/marchés par exemple, ou la refonte de l'organigramme du département Ressources Humaines pour fiabiliser nos processus de travail et améliorer nos délais de traitement. La Plateforme FEND a aussi enclenché des travaux de collaboration avec les services métiers afin d'optimiser les délais de traitement de la numérisation des flux entrants à fort enjeu.

En résumé, c'était une année positive et constructive, marquée par la mobilisation de tous pour améliorer la qualité des services supports.

CHAPITRE 1

LA DIRECTION RESSOURCES

ACTUALITÉS



ACHATS ET MARCHÉS

L'année 2023 a été marquée par plusieurs évolutions importantes. Les achats et bons de commande ont été transférés au Département Achats et Marchés et de nombreux marchés ont été renouvelés, contrairement à 2024. Une meilleure visibilité des besoins, supérieurs ou inférieurs à 40 000 € HT, a permis d'introduire des couvertures juridiques inexistantes auparavant. En 2023, 48 des 71 marchés ont été renouvelés (67%). En 2024, 55 marchés ont été passés, avec un taux de renouvellement de 60% pour les marchés récurrents. Le nombre de marchés ponctuels est resté stable, mais une baisse du renouvellement a été constatée, sauf pour les accords-cadres nationaux, en raison de l'exécution limitée des marchés récurrents.

PROJETS INFORMATIQUES

Les grands projets du DSI se déclinent en trois axes : développement d'applications, architecture technique et clientèle. L'accent a été mis sur l'amélioration et la sécurisation du réseau (Wifi, interconnexion des sites, supervision) et l'optimisation des postes de travail. Côté clientèle, le projet de réfection des accueils clients a continué en 2024, avec le déploiement de nouveaux dispositifs, la révision de l'affichage et de la gestion des flux, ainsi que l'installation de nouveaux postes en libre-service et de bornes de mise à jour de carte vitale.



FAIT
MARQUANT



LES JOURNÉES DE SENSIBILISATION ORGANISÉES PAR LE DÉPARTEMENT MARCHÉS

Les journées de sensibilisation constituent des moments d'échange et d'interaction privilégiés avec les prescripteurs (responsables des services supports) et les spécificateurs (ceux qui rédigent les cahiers des charges techniques). Elles ont pour objectif de les sensibiliser aux enjeux liés au respect de la réglementation de la commande publique, mais également de répondre aux difficultés qu'ils rencontrent, tant lors de la définition des besoins qu'au cours de l'exécution des marchés dont ils ont la charge. A ce jour, 65 personnes ont été formées. Entre 2023 et 2024, 6 sessions ont eu lieu.

CHIFFRES
CLÉS



• Effectif moyen CDI et CDD

825 agents en CDI contre 827 en 2023

76 agents en CDD contre 83 en 2023



• Index d'égalité professionnelle femmes-hommes

89% idem en 2023

• Formation

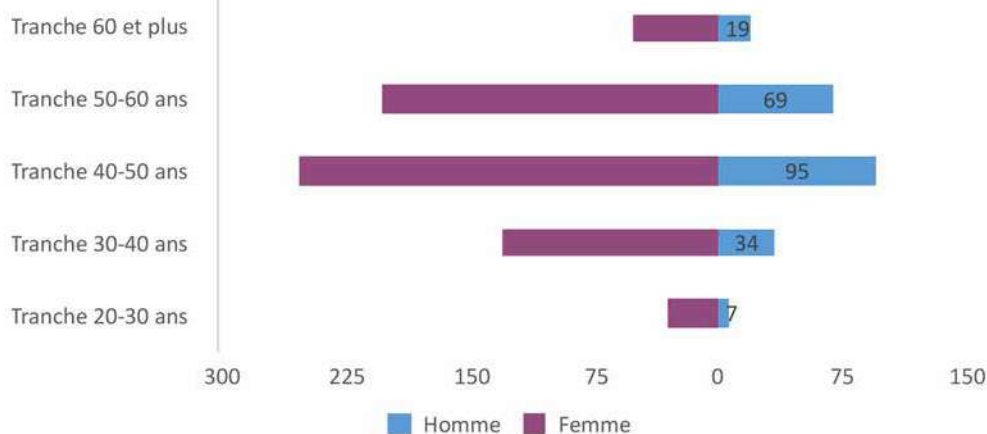
707 agents
en CDI
formés
contre 634
en 2023

150 agents
en CDD
formés
contre 133
en 2023

281 actions
de formation
dispensées
contre 237
en 2023



Pyramide des âges



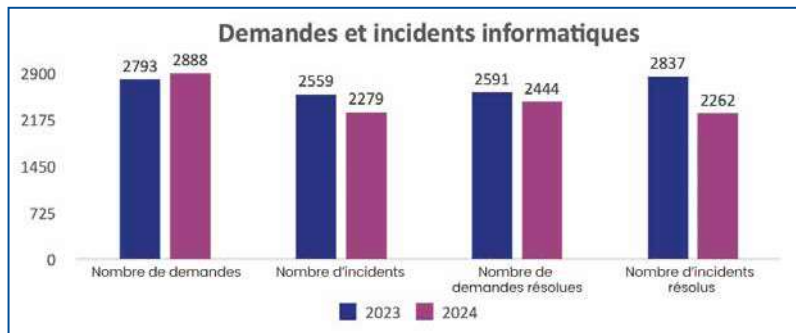
CHIFFRES
CLÉS



• Nombres de demandes informatiques traitées

5 167 demandes et incidents informatiques contre **5 352** en 2023

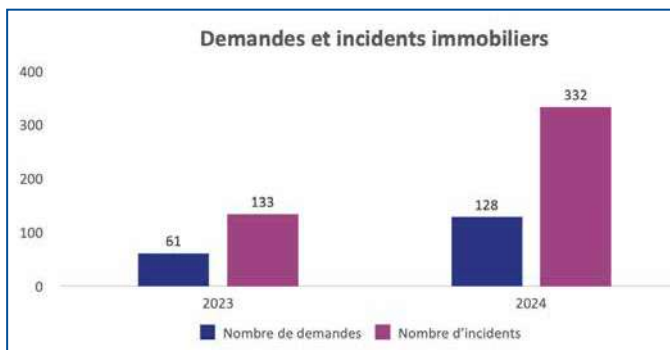
5 099 demandes et incidents informatiques résolus contre **5 035** en 2023



• Nombres de demandes immobilières traitées

460 demandes et incidents immobiliers contre **194** en 2023

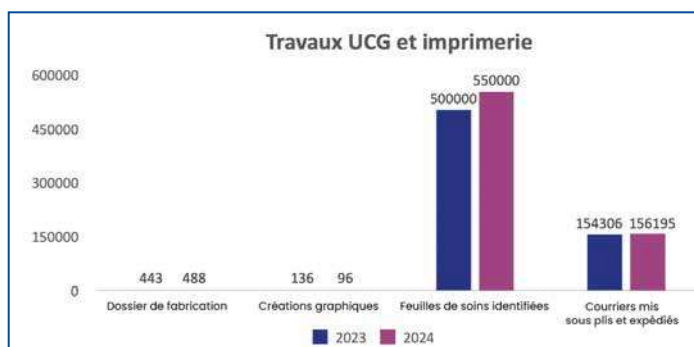
409 demandes et incidents immobiliers résolus contre **194** en 2023



Le nombre de demande a été multiplié par deux en 2024, 89% de celles-ci ont été traitées.

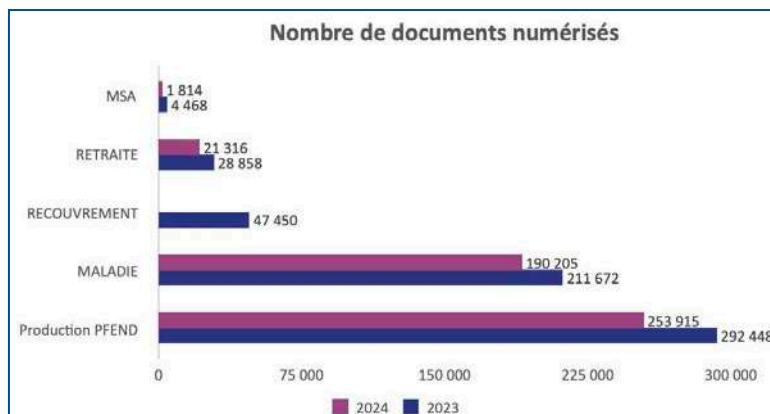
• Unité de Conception Graphique et Imprimerie

2 458 707 pages A4 imprimées contre **1 290 050** en 2023



On constate une hausse des impressions due à une augmentation des demandes de supports de communication à destination des assurés : Forum Santé jeune, campagne MT'DENTS, campagne - Exposition professionnelle aux pesticides, documents d'informations pour les différents accueils.

• Plateforme FEND





Questions à... Geneviève VERNES au sujet du DELIS

Pouvez-vous mettre en lumière les missions du DELIS ?

Le **DELIS (Département Logistique Immobilier Sécurité)** est un service support essentiel au bon fonctionnement de la CGSS. Il garantit des conditions de travail optimales grâce à cinq unités spécialisées :

- **Immobilier** (895 000 € en 2024) : gestion de l'entretien, des équipements, des travaux de construction ou de rénovation.
- **HSE - Hygiène, Sécurité, Environnement** (1,8 M€ en 2024) : veille à la santé et sécurité au travail tout en intégrant une démarche écoresponsable.
- **Prévention des RPS** : agit sur les risques liés à l'organisation et aux conditions de travail pour préserver la santé mentale et physique des salariés.
- **Sécurité, incendie et sûreté** (71 000 € en 2024) : sécurisation des accès, prévention des risques de malveillance, gestion des dispositifs anti-incendie.
- **Logistique** (370 000 € en 2024) : gère les fournitures, le mobilier, les salles de réunion et le parc automobile.

Quels ont été vos chantiers prioritaires ?

À ma prise de fonction, j'ai piloté les activités des différentes unités en mettant à jour plusieurs axes structurants :

- **Actualisation du schéma directeur immobilier** de l'organisme.
- **Définition d'une politique HSE et RSO**, incluant la sécurité, la prévention, la sûreté et les RPS.
- **Optimisation de la logistique**, avec la mise en place d'outils pour une meilleure gestion des stocks et des flux.

Qu'en est-il du projet du nouveau siège ?

Initialement envisagée en **VEFA**, l'acquisition d'un siège en état futur d'achèvement a été écartée. Plusieurs alternatives ont été étudiées (réhabilitation, reconstruction), et l'option retenue pourrait être celle de **l'acquisition d'un terrain** au Lamentin. Des négociations sont en cours pour engager le projet.

Quelles sont les perspectives pour 2025 ?

- **Prévention** : poursuite du **déploiement de la politique santé et sécurité** au travail, mise à jour du **DUERP**, généralisation des **formations SST**, et traitement des situations liées aux **RPS**.
- **Immobilier** : application du **schéma directeur**, ravalement des façades, mise en conformité des bâtiments, et lancement des études pour le futur siège.
- **Logistique** : réassort des **stocks de mobilier** et déploiement d'une **application de gestion** pour les salles et la flotte automobile.
- **Sécurité et sûreté** : remplacement des **contrôles d'accès**, rénovation du **système anti-intrusion**, déploiement de la **vidéosurveillance**, et modernisation de la gestion des clés sur tous les sites.

« LE MOT de Mylène ALONZEAU Directrice DCF »



L'année 2024 a été marquée par des résultats probants dans plusieurs domaines stratégiques. Tout d'abord, notre Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) a obtenu la note maximale de 20/20, témoignant de notre engagement en faveur de la sécurité et l'intégrité de nos systèmes. De même, nos contrôles effectués au sein de la branche Maladie, relatifs aux moyens de maîtrise (MDM), ont enregistré un taux de réussite de 98,96%. Nos actions de lutte contre la fraude ont également porté leurs fruits, avec cinq indicateurs sur six dépassant les objectifs initialement fixés.

Dans la continuité de ces performances, l'année 2025, sera placée sous le signe du renforcement de notre collaboration interservices pour maintenir cette excellence et intensifier les actions de sensibilisation à la fraude, d'abord dans la branche Maladie, puis à l'échelle de l'ensemble de l'organisme

CHAPITRE 2

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

ACTUALITÉS



LES DOSSIERS CSS AVEC PARTICIPATION FORFAITAIRE

L'objectif de la Direction comptable et financière (DCF) est de traiter, chaque mois, 100% des dossiers présents en corbeille de trésorerie dans l'outil de production, afin de :

- Permettre aux assurés de bénéficier rapidement de leurs droits à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Proposer un échéancier de paiement sur une durée initiale de 12 mois.

Les droits, accordés pour une année, sont impactés par tout retard de traitement des prélèvements, réduisant la durée de l'échéancier et augmentant le montant des mensualités.

SITUATION AU 31/12/2024 :

- Stock : 0 dossier en corbeille de trésorerie,
- Dossiers actifs : 109 319 pour un montant annuel de 3 319 K€, soit une moyenne mensuelle de 277 K€ et 9 110 dossiers. L'évolution est de +17,41% en nombre et +23,67% en montant.

Le projet de retrait des mutuelles locales du dispositif CSS augure une hausse des demandes en 2025, pouvant faire de la CGSS le seul organisme du département à proposer cette prestation.





RÉSULTATS PSSI

En 2024, un dispositif composé de 105 règles a été soumis à une évaluation. Parmi ces règles, 25 ont fait l'objet d'une vérification approfondie sur pièces par un organisme de la branche Maladie. Notre organisme s'est distingué en obtenant une note interbranche exemplaire de 20 sur 20 lors de cet exercice.

Cependant, des dysfonctionnements ont été signalés par la branche Recouvrement, qui a formulé une recommandation sur la gestion des autorisations d'accès. Les contrôles effectués ont mis en lumière plusieurs non-conformités, notamment dans les domaines suivants : la vérification des habilitations, la suppression et la suspension des comptes utilisateurs, ainsi que les délais de verrouillage des comptes au sein du système d'information.

Face à ces constats, un plan d'action rigoureusement formalisé a été élaboré et déployé afin de remédier durablement à ces anomalies, tout en garantissant une conformité pérenne.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2024 les priorités ont porté sur deux axes principaux : l'optimisation de la détection de la fraude et le renforcement de la prévention.

Pour optimiser la détection, une action clé a été le ciblage des dossiers à haut potentiel de fraude via des outils de datascoring. Les dossiers suspectés ont fait l'objet d'analyses approfondies au sein de la Cellule Experte, regroupant spécialistes de la fraude, équipes du contrôle retraite de la Direction comptable et financière, ainsi que le service contentieux.

Résultats 2024 :

- **26 dossiers fautifs** : préjudice avéré de 85 500 € et préjudice évité de 715 722 €.
- **20 dossiers rectifiés** (non fautifs) : préjudice évité de 476 542 €.

Le principal motif reste l'omission par les assurés de déclarer certains revenus, entraînant l'obtention induue de prestations. Grâce à des outils et bases de données plus sophistiqués, ces omissions sont détectées avec une efficacité accrue.

	Objectif	Résultat au 16/12/2024	Taux d'atteinte
Montant de Préjudice subi	1 911 000 €	2 414 730 €	100 %
Montant de Préjudice évité	428 000 €	518 088 €	100 %
Taux de suites contentieuses	50 %	10,3 %	20 %
Nombre de contrôles C2S	319	323	100 %
Nombre de contrôles PUMA	75	75	100 %



FOCUS SUR LA VÉRIFICATION COMPTABLE

VÉRIFICATION COMPTABLE

La vérification comptable garantit la validité, l'exactitude et l'exhaustivité des paiements dans des domaines clés comme les prestations en nature, les revenus de compensation, les retraites et les actions sociales. Elle assure la conformité des opérations financières, renforçant ainsi la confiance des parties prenantes.

Contrôles sur les cotisations :

Les contrôles vérifient l'application correcte de l'assiette et du taux de calcul, ainsi que la justification systématique des remboursements pour prévenir les irrégularités et abus.

Objectifs principaux des contrôles :

- **Réduction du risque financier** : Limiter les pertes et préserver les ressources.
- **Qualité des fichiers** : Maintenir des données fiables et à jour.
- **Fiabilité des prestations** : Garantir des paiements justes pour une meilleure satisfaction des clients.
- **Réduction des indus** : Corriger les erreurs et récupérer les sommes versées à tort.
- **Prévention des abus et fraudes** : Mettre en place des mécanismes de surveillance.
- **Application des recommandations** : Améliorer les processus et la gestion des risques.

Les contrôles, déployés conformément aux plans des caisses nationales, ont été intégralement réalisés en 2024, témoignant de l'engagement de la CGSS Martinique à maintenir des standards élevés de conformité.

• Préjudices subis

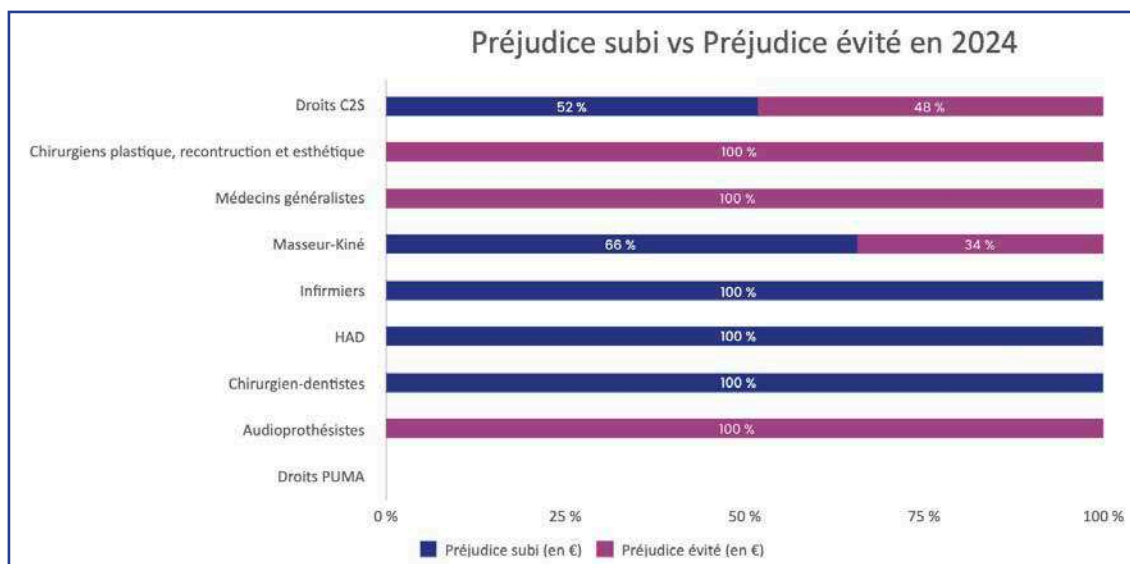
2 414 729,82 € contre **4 015 810 €** en 2023

Il est 2 fois moins élevé qu'en 2023 où nous avons eu l'effet d'aubaine dû au report des actions non engagées en 2022.

• Préjudices évités

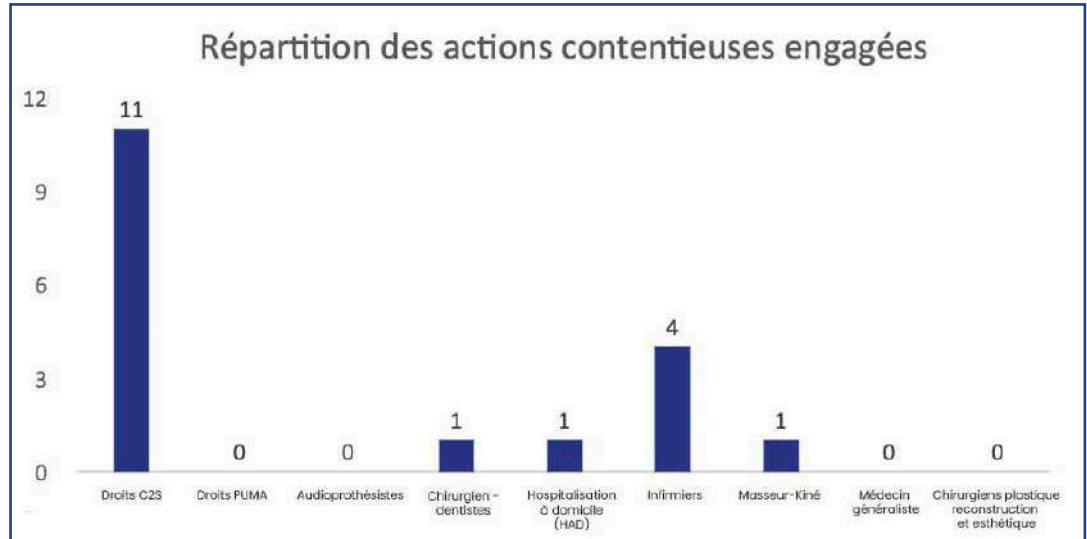
518 088 € contre **598 679 €** en 2023

CHIFFRES
CLÉS





• Actions contentieuses engagées



• Recours contre tiers

Montant recouvré :

6 782 466 € contre **4 166 279 €** en 2023

Ce chiffre surpasse l'objectif fixé par le CPG de 1 460 596 €. Cette réussite peut notamment être attribuée à la résolution de dossiers importants en gestion depuis plusieurs années.

• Nombre d'indus notifiés pour la branche Retraite :

662 indus notifiés en 2024 pour un montant de **3 088 484,45 €**

512 indus notifiés en 2023 pour un montant de **3 037 305,16 €**

• Nombre des indus recouverts pour la branche Maladie :

17 157 contre **21 333** en 2023

• Nombre de créances notifiées en 2024 :

23 951 contre **27 572** en 2023

13% entre 2023 et 2024.

• Nombre de créances garanties

(Rappel, mise en demeure, contrainte, plan d'apurement, CRA etc.) :

5 897 contre **3 944** en 2023

+ 33% entre 2023 et 2024.





Questions à...

Francietta NOSIBOR,

au sujet de la lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude est essentielle pour l'Assurance Maladie, en tant que gestionnaire de fonds publics, afin de préserver la pérennité du système de soins. Le traitement des signalements internes et externes vise à garantir l'efficacité et à protéger l'image de l'organisme. À cet égard, une sensibilisation des services a été instaurée.

Combien d'enquêtes ont-été menées ?

46 enquêtes terrain ont été réalisées cette année, contre 28 en 2023.

Comment procédez-vous ?

Nous effectuons une analyse approfondie des dossiers, menons des recherches à l'aide des outils disponibles, et préparons les éléments en vue de la procédure contradictoire. Nous sommes également habilités à échanger des informations avec les autres organismes, exercer le droit de communication bancaire ou effectuer des vérifications sur le terrain, telles que l'audition des assurés, si cela s'avère nécessaire, afin de démontrer la fraude qui peut consister à facturer des actes non réalisés.

Votre métier est-il risqué ?

En raison de la typologie de nos actions visant à recouvrer des sommes indues, à démontrer des tentatives de fraude, ou prouver le non-respect des règles de facturation ou d'obtention des droits, il existe un risque inhérent.

Lors des entretiens contradictoires, en contact direct avec les mis en cause, nous nous efforçons de demeurer strictement factuels, et pouvons réévaluer nos conclusions si les éléments de défense se révèlent probants... à ce jour, aucun incident n'est à déplorer.

Quels sont vos résultats pour 2024 ?

Les objectifs qui nous ont été fixés ont été atteints. Les résultats définitifs seront communiqués à l'issue de la période contradictoire par la DDAFF en mars 2025.

GLOSSAIRE

AM : Assurance Maladie

AOS : Accompagnement des Offreurs de Soins

ARS : Agence Régionale de Santé

BPCO : Broncho-Pneumathie Chronique-Obstructive

CAM : Conseiller de l'Assurance Maladie

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

CCIM : Chambre de Commerce et d'Industrie de la Martinique

CCMSA : Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CIPAV : Caisse Interprofessionnelle de Prévoyance et d'Assurance Vieillesse

CNAM : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

CODEM : Comité de Managers

CODIR : Comité de Direction

CODIREL : Comité de Direction élargi

COG : Convention d'Objectifs et de Gestion

CPSTI : Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants

CSS : Complémentaire Santé Solidaire

DAAF : Direction de l'Alimentation de l'Agriculture et des Forêts

DAM : Délégués de l'Assurance Maladie

DEAL : Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

DRFID : Direction Régionale des Finances Publiques

DRSN : Direction Régionale du Service Médical

DSI : Département du Système d'Information

DSN : Déclaration Sociale Nominative

FDSEA : Fédération Départementale des Syndicats d'Exploitants Agricoles

FEND : Flux Entrants Non Dématérialisés

FIVP : Fond d'Indemnités des Victimes de Pesticides

GED : Gestion Electronique de Documents

GRADeS : Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-Santé

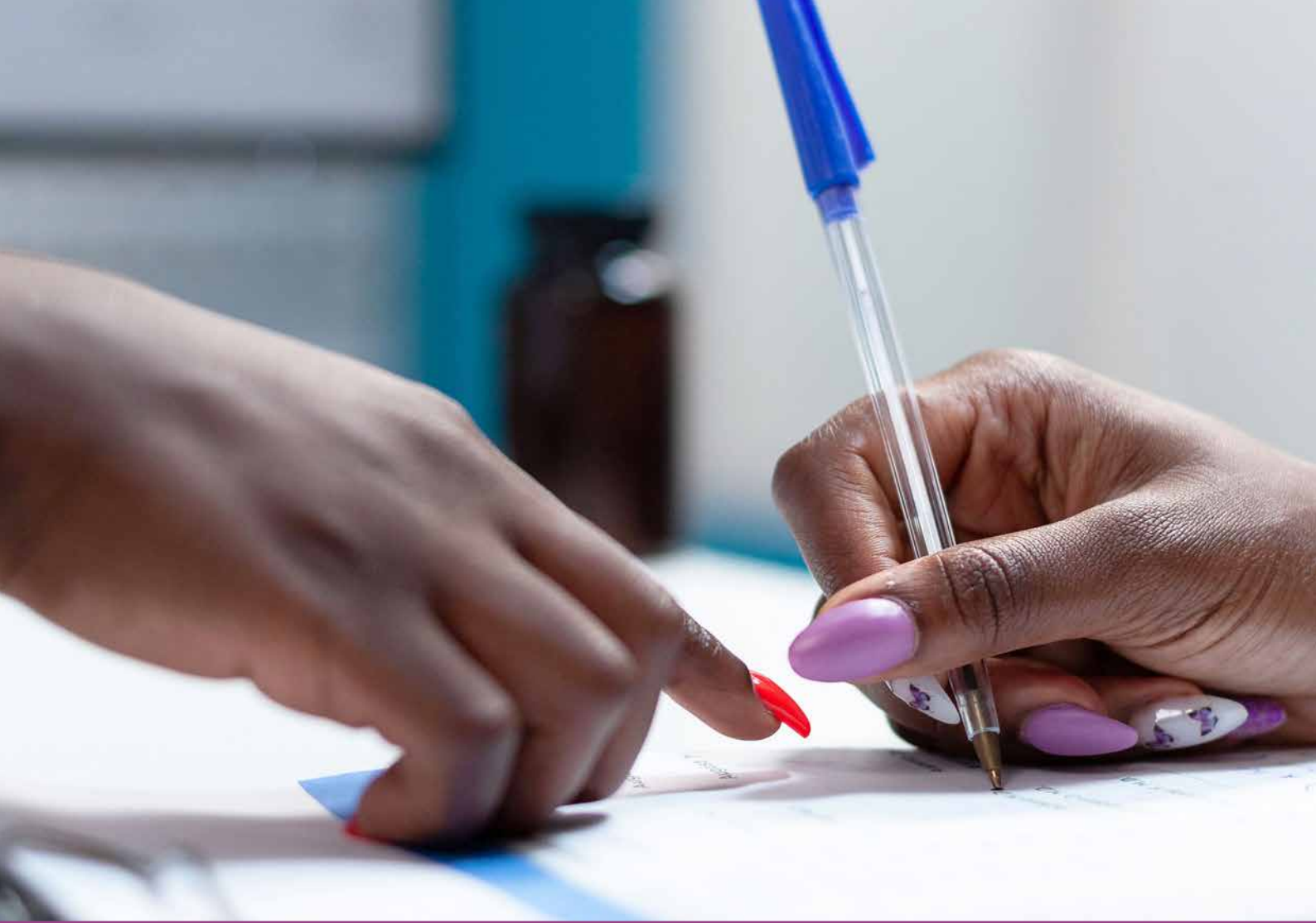
HAS : Haute Autorité de Santé

IC : Insuffisance Cardiaque

IJ : Indemnités Journalières

INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité

IRCOM : Institution interprofessionnelle de Retraite Complémentaire de la Martinique



IRM : Imagerie par Résonance Magnétique

MEC : Mise en Concurrence

MISAS : Mission d'Accompagnement en Santé

NCPE : Nouveaux Créateurs Primo Employeurs

PA : Personnes Agées

PAR : Plan d'Action Régional

PCA : Plan de Continuité d'Activité

PPAS : Portail Partenaires Action Sociale

PRADO : Programme d'Accompagnement de retour à Domicile

PUMA : Protection Universelle Maladie

SMI : Système de Management Intégré

SST : Santé et Sécurité au Travail

TLS : Transport Layer Security

TO : Taxation d'Office

UOP : Unité Opérationnelle PRADO

Rapport d'activité 2024



Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique



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

service.communication@cgss-martinique.fr