



Rapport d'activité 2025



Directeur de publication :
Yann ROUAULT, 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) - CGSS Martinique

Fichier Rapport dématérialisé (pdf)



ÉDITO

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

L'année 2025 clôt un cycle important pour la CGSS Martinique. Je tiens à saluer le travail mené par Maclou RIGOBERT entre 2023 et 2025 : la multiplication des actions d'« aller-vers », le lancement du projet de développement du maillage territorial, les travaux de stabilisation de la production, et la consolidation des fondamentaux. C'est sur cette base que je poursuis, depuis janvier 2026, la dynamique engagée.

La CGSS demeure l'incarnation du modèle originel de la Sécurité sociale : un régime unique, une caisse unique, au service de tous. Cette identité nous rassemble et guide notre action. Elle exige de la transparence et une organisation lisible pour les usagers comme pour les équipes.

2026 doit être une année de consolidation pour permettre à la CGSS Martinique de continuer à remplir pleinement son rôle au service des martiniquaises et des martiniquais.

Nos priorités sont claires : stabiliser les organisations, retrouver de la sérénité dans le cadre d'une politique RSO adaptée, et consolider notre service de base.

Yann ROUAULT

Directeur général



PARTIE 1

GOVERNANCE ET COMITOLOGIE DE LA CGSS P 09

Chapitre 1 :

Le Comité de Direction	P 10
- Actualité(s)	P 10
- Fait(s) marquant(s)	P 11
- Chiffres clés	P 11

Chapitre 2 :

Le Conseil d'administration	P 11
- Actualité(s)	P 11
- Fait(s) marquant(s)	P 12
- Chiffres clés	P 12
- ITW : Questions à Marie-Renée PAIN, Responsable du Secrétariat du Conseil d'administration	P 13

PARTIE 2

LES SERVICES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE P 15

Chapitre 1 :

La Communication	P 15
- Fait(s) marquant(s)	P 16
- Chiffres clés	P 17

Chapitre 2 :

Le Département Appui à la performance.....	P 18
- Fait(s) marquant(s)	P 18

Chapitre 3 :

L'action sociale	P 19
- ZOOM sur les sujets des projets financés par l'action sociale retraite et maladie	P 19
- Actualité(s)	P 19
- Fait(s) marquant(s)	P 20
- Chiffres clés	P 20
- ITW : Questions à Marie-Antoinette MARSILLON .. Responsable de Secteur / Départ. Action Sociale	P 21

Chapitre 4 :

La Prévention des Risques professionnels et la promotion de la Santé Publique	P 22
- Fait(s) marquant(s)	P 22
- Actualité(s)	P 23
- ZOOM sur la formation sentinelle	P 24
- Chiffres clés	P 24

Chapitre 5 :

La Médiation	P 25
- Chiffres clés	P 25

PARTIE 3

RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LA POPULATION MARTINICAISE P 26

Chapitre 1 :

La Relation avec les usagers	P 27
- Fait(s) marquant(s)	P 28
- ZOOM sur le développement de la gestion des partenariats de la CGSS Martinique	P 29
- Actualité(s)	P 29
- Chiffres clés	P 30
- ITW : Questions à Murielle HOMBEL, Responsable du service Marketing	P 31

PARTIE 4

DIRECTIONS METIERS P 35

Chapitre 1 :

La Direction Santé	P 36
- Actualité(s)	P 36
- Fait(s) marquant(s)	P 38
- Chiffres clés	P 40
- ZOOM sur le 17 décembre 2025	P 42
- ITW : Questions à William VOLTIER, et Danielle ANGEON au sujet de la e-santé	P 43

Chapitre 2 :

La Direction Retraite	P 45
- Actualité(s)	P 45
- Fait(s) marquant(s)	P 46
- Chiffres clés	P 46
- ITW : Questions à Myrella POULIN au sujet des démarches à effectuer avant un départ à la retraite	P 47

Chapitre 3 :

La Direction Recouvrement	P 49
- Fait(s) marquant(s)	P 49
- Actualité(s)	P 50
- Chiffres clés	P 51
- ITW : Questions à Murielle MAGLOIRE, au sujet de l'Action sociale spécifique TI	P 52

Chapitre 4 :

La Direction MSA	P 54
- Actualité(s)	P 54
- Fait(s) marquant(s)	P 55
- Chiffres clés	P 55
- ITW : Questions à Michel LECURIEUX-CLERVILLE, au sujet du développement de la démarche «aller vers»	P 57

PARTIE 5

LES FONCTIONS TRANSVERSES P 59

Chapitre 1 :

La Direction Ressources	P 60
- Actualité(s)	P 60
- Fait(s) marquant(s)	P 61
- Chiffres clés	P 61
- ITW : Questions à Gaëlle RAFFINA et Johanne HAUSTANT, au sujet de la transformation de l'Assurance maladie	P 63

Chapitre 2 :

La Direction Comptable et Financière	P 65
- Actualité(s)	P 65
- Fait(s) marquant(s)	P 67
- Chiffres clés	P 68
- ITW : Questions à Ketty TISSOT, au sujet de la lutte contre la fraude	P 69

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





Chiffres repères

POPULATIONS



358 818 habitants en Martinique au 1^{er} janvier 2025 (*source INSEE*)

363 086 bénéficiaires de l'Assurance maladie (*source SIAM-ERASME*)

87 231 bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire
(*source SPPPR*)

80 400 retraités (*source SNSP*)

28 048 travailleurs indépendants

41 370 entreprises (*source Power BI URSSAF*)

2 793 exploitants agricoles

4 106 professionnels de santé



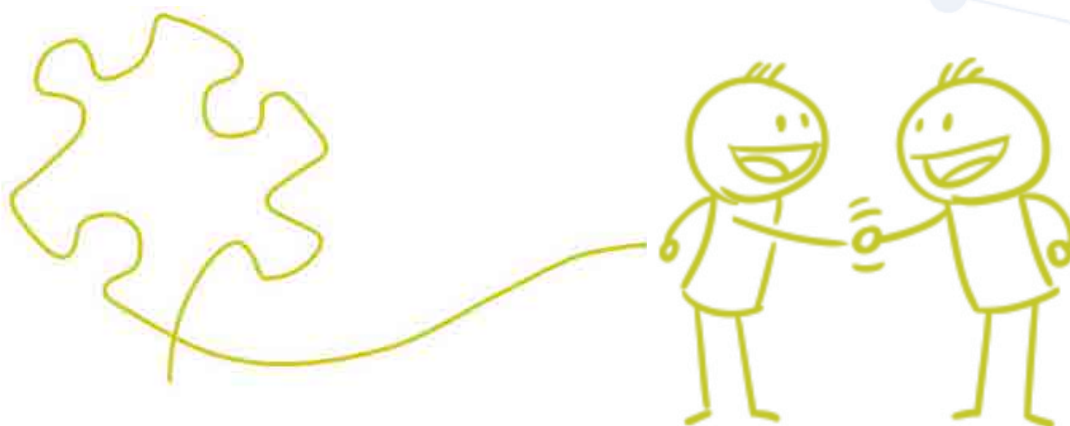
PRESTATIONS VERSÉES

726,00 € de pension de retraite mensuelle moyenne

1 886 420 594 € de prestations versées au titre de l'Assurance maladie
(tous régimes)

756 114 523 € de prestations retraite (RG, MSA)

46 882 805 € au titre des indemnités journalières (tous régimes)



SOMMES COLLECTÉES



4 117 605 € recouvrés suite au recours contre tiers
de l'Assurance maladie

127 265 325 € recouvrés suite à contrôle
(hors recouvrement)

1 755 830 290 € de cotisations encaissées (RG, TI, MSA)



PARTIE

1

GOUVERNANCE ET COMITOLOGIE DE LA CGSS

Chapitre 1 :

Le Comité de Direction P 10

- Actualité(s) P 10

- Fait(s) marquant(s) P 11

- Chiffres clés P 11

Chapitre 2 :

Le Conseil d'Administration P 11

- Actualité(s) P 11

- Fait(s) marquant(s)..... P 12

- Chiffres clés P 12

- ITW : Questions à Marie-Renée PAIN, P 13

Responsable du Secrétariat du Conseil d'administration



Actualité(s)



LES CHANGEMENTS PHARES AU SEIN DU COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction a accueilli deux nouveaux directeurs.

Aurélien CRENN a pris ses fonctions en tant que Directeur Santé en début d'année. Dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie, le Docteur Robert Laget a, quant à lui, rejoint la CGSS en octobre 2025 à la tête de la Direction Médicale.

À la suite de son départ à la retraite, et à la demande de la Cnam, le Docteur Jean-François RAZAT, Directeur médical de la CGSS de Guadeloupe, est mis à disposition de la CGSS Martinique à temps partiel depuis le 1er novembre 2025. Il exerce ainsi ses fonctions au bénéfice des deux organismes.



Fait(s) marquant(s)

◆ LES GRANDS SUJETS TRAITÉS PAR LE CODIR

La fin d'année 2024 a été marquée par la publication du rapport de la Cour des comptes en octobre. Le Comité de direction s'est immédiatement mobilisé pour assurer le traitement des recommandations formulées par les auditeurs.

Un suivi trimestriel des plans d'actions a ainsi été organisé en lien avec les Caisses nationales. Au 31 décembre 2025, 7 recommandations sur 11 étaient clôturées, les autres faisant encore l'objet d'actions en cours.

Par ailleurs, Monsieur RIGOBERT, Directeur général, ayant annoncé son départ à la fin de l'année 2025, a mobilisé le Codir autour de la mise en œuvre des orientations stratégiques présentées en 2024. Trois axes majeurs ont structuré l'action tout au long de l'année : l'amélioration de la relation client, la stabilisation de la production et le maintien d'une qualité de vie et d'une santé au travail satisfaisantes pour les équipes.

◆ Visite de Madame Virginie MALLARD-DESCOUTTES, Directrice de la formation initiale à l'EN3S

Le 17 février 2025, Virginie MALLARD-DESCOUTTES, Directrice de la formation initiale à l'EN3S, est venue à la rencontre des salariés de la CGSS Martinique. Elle a d'abord échangé avec les managers de secteur, puis avec les collaborateurs intéressés par les parcours de formation permettant d'accéder à des fonctions de direction.

Cette rencontre avait pour objectif d'informer les salariés sur les dispositifs d'accès aux postes de dirigeants, d'encourager les candidatures et de présenter de manière transparente les exigences et contraintes de ces parcours.

À cette occasion, plusieurs agents de direction du réseau, dont un ancien salarié de la CGSS Martinique, ont partagé leur expérience afin d'illustrer concrètement l'engagement professionnel et les sacrifices personnels nécessaires pour accéder à ces responsabilités.



◆ 2025 : une année de changements, une communication amplifiée

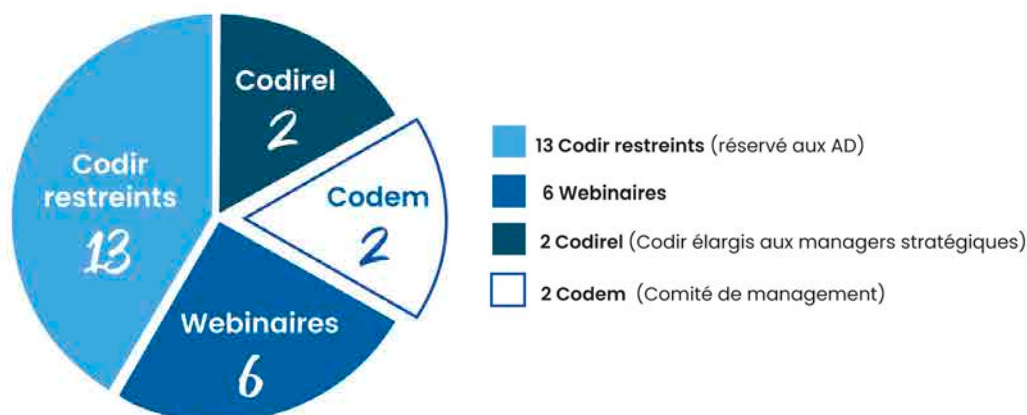
L'année 2025 a été particulièrement dense pour l'organisme, marquée par plusieurs évolutions majeures. Afin d'accompagner ces changements et de répondre aux interrogations des salariés, le Directeur général a renforcé le dialogue interne en multipliant les temps d'échange sous forme de webinaires.

Ainsi, six webinaires ont été organisés en 2025, traduisant une volonté accrue de transparence et de proximité.

Les thématiques abordées ont notamment porté sur les orientations stratégiques, le suivi du rapport de la Cour des comptes, la transformation de l'Assurance maladie avec l'intégration de nouveaux collègues, le télétravail et les enjeux budgétaires, la suspension du Conseil d'administration, ainsi que la nomination d'un nouveau Directeur général prévue pour 2026.



Chiffres clés



👉 CHAPITRE 2

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Actualité(s)

Au cours de l'année 2025, les réunions du Bureau n'ont pas pu se tenir en raison de l'absence de quorum.

Le Conseil d'administration a pris plusieurs décisions structurantes :

- Les membres du Conseil d'administration ont autorisé le Directeur Général à signer la convention de groupement bancaire inter-CGSS.
- Le Conseil a également donné son accord pour la location de locaux au Marin, en vue de l'ouverture d'un accueil multibranche dans le Sud du territoire.
- Le règlement intérieur de la Commission d'action sociale (CAS) a été validé par la MNC (Mission Nationale de Contrôle).

Par ailleurs, le règlement intérieur de l'Action Sanitaire et Sociale (ASS) inter-régime interbranche a été signé conjointement par le Président de la CAS et le Directeur général le 15 septembre 2025.

Quelques décisions majeures prises en Commission paritaire régionale des professionnels de santé :

- La mise en place d'un accompagnement local renforcé à destination des médecins n'ayant pas reçu leurs formulaires sécurisés d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT). Cet accompagnement a pris la forme de campagnes de phoning, de visites des Délégués numériques en santé (DNS) pour promouvoir l'utilisation du téléservice et, en dernier recours, de la remise des anciens formulaires Cerfa AAT.
- La tenue d'une rencontre tripartite entre le Directeur général, le Directeur de la Coordination de la Gestion du Risque et le Directeur du CHUM, dans le cadre de la visite annuelle des établissements de santé.

Quelques décisions majeures prises en Commission (suite)

- Le renouvellement de la convention locale des artisans taxis et la mise en place de la Commission Paritaire Locale de la profession pour le quinquennat 2025-2029.

Les rendez-vous nationaux du Président

• 28 et 29 janvier 2025 - CCMSA

Les principaux points abordés :

- La situation à Mayotte à la suite du cyclone Chido et les mesures d'urgence mises en œuvre (suspension du recouvrement des cotisations et des indus) ;
- les élections MSA ;
- le projet scientifique de la MSA ;
- la participation de la MSA au Salon International de l'Agriculture 2025.

• 03 juin 2025

A l'ordre du jour :

Le dispositif d'accompagnement institutionnel des éleveurs victimes d'attaques de loups, problématique concernant les chiens errants en Outre-mer.

Une étude socio-anthropologique sur l'impact de ces attaques sur la santé des éleveurs a été présentée.

• 29 janvier 2025 - Cnam

Journée dédiée à la présentation de la Convention d'Objectifs et de Gestion AT-MP 2023-2028.

• 03 juillet 2025 - CGSS Guadeloupe

Signature de la Charte Romain Jacob, marquant l'engagement en faveur de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

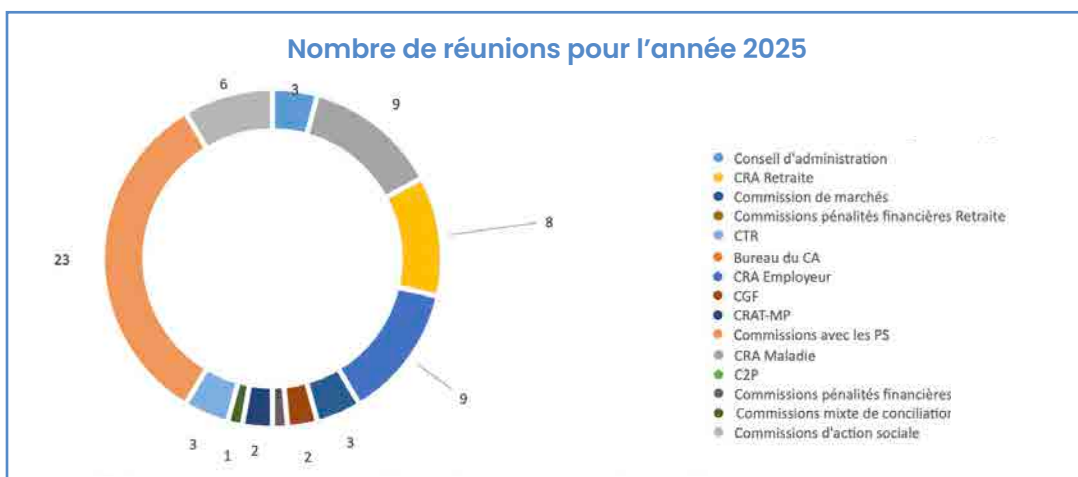


Fait(s) marquant(s)

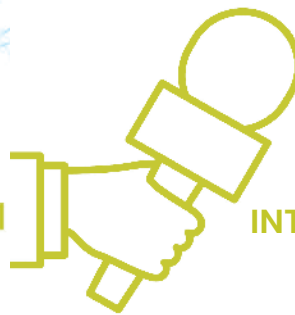
Un arrêté ministériel, publié au Journal Officiel le 12 octobre 2025, a prononcé la suspension du Conseil d'administration et la nomination de Monsieur Jean-Luc IZARD en qualité d'administrateur provisoire, pour la période courant jusqu'au 9 février 2026.



Chiffres clés



En 2025, la Commission de Recours Amiable Employeurs a principalement examiné des dossiers de travailleurs indépendants, représentant 58 % des recours, portant majoritairement sur la contestation des montants réclamés par l'URSSAF.



INTERVIEW

Questions à... **Marie-Renée PAIN,** Responsable du Secrétariat du Conseil d'administration

Pourquoi un administrateur provisoire a-t-il été nommé en octobre 2025 ?

Par arrêté ministériel publié au Journal Officiel le 12 octobre 2025, le Conseil d'administration de la CGSS Martinique a été suspendu pour la mandature en cours (2022-2026).

Cette décision, prise par le Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, fait état de « dysfonctionnements persistants constatés au sein du Conseil, rendant difficile la prise de décisions conformes aux dispositions légales. »

Afin d'assurer la continuité de la gouvernance, Monsieur Jean-Luc IZARD a été nommé administrateur provisoire.

Quel est son rôle et jusqu'à quand exerce-t-il ses fonctions ?

Monsieur Jean-Luc IZARD exerce ses fonctions d'administrateur provisoire jusqu'au 9 février 2026, date correspondant à la fin de la mandature en cours.

Conformément aux textes réglementaires, l'administrateur provisoire se substitue au Conseil d'administration et dispose de l'ensemble de ses prérogatives.

À ce titre, il veille au bon fonctionnement de la Caisse, approuve le budget et s'assure de la qualité du service rendu aux usagers.

Les anciens membres du Conseil d'administration peuvent-ils être de nouveau désignés ?

Les textes prévoient qu'en cas de dissolution du Conseil d'administration ou de révocation des administrateurs, les membres concernés ne peuvent être désignés à nouveau avant l'expiration d'un délai de quatre ans.

En revanche, dans le cadre d'une suspension du Conseil d'administration, les administrateurs (sous réserve de ne pas être concernés par une limite d'âge) peuvent se représenter lors de la prochaine mandature, dès lors qu'ils sont désignés par leur organisation syndicale.



PARTIE

2

LES SERVICES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Chapitre 1 :

La Communication P 15

- Fait(s) marquant(s) P 16

- Chiffres clés P 17

Chapitre 2 :

Le Département appui à la performance P 18

- Fait(s) marquant(s) P 18

Chapitre 3 :

L'Action sociale P 19

- **ZOOM sur** les sujets des projets financés
par l'action sociale retraite et maladie P 19

- Actualité(s) P 19

- Fait(s) marquant(s) P 20

- Chiffres clés P 20

- ITW : Questions à Marie-Antoinette MARSILLON,
Responsable de secteur / Département Action Sociale P 21

Chapitre 4 :

La prévention des Risques professionnels et la
promotion de la Santé Publique P 22

- Fait(s) marquant(s) P 22

- Actualité(s) P 23

- **ZOOM sur** la formation sentinelle P 24

- Chiffres clés P 24

Chapitre 5 :

La Médiation P 25

- Chiffres clés P 25



Fait(s) marquant(s)

En 2025, la CGSS Martinique a participé à près d'une centaine d'événements portés par ses partenaires, en sus des rendez-vous avec les usagers dont elle est à l'origine avec l'engagement et l'initiative des agents.

ANNIVERSAIRE DES 80 ANS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

L'opération « Né un 4 octobre »



Chers parents,

Le **4 octobre 2025**, la Sécurité sociale a célébré ses **80 ans**. Votre enfant, né en ce jour anniversaire, incarne l'avenir de ce grand projet de solidarité qui unit la Nation depuis 1945.

Créée au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, la Sécurité sociale constitue l'une des plus belles conquêtes collectives de notre pays. Elle protège chacune et chacun d'entre nous, tout au long de la vie et porte des valeurs universelles de **justice sociale, d'égalité et de fraternité**.

À travers ce **présent symbolique**, la **Caisse Générale de Sécurité Sociale de Martinique** souhaite rappeler que cette institution est un **bien commun précieux**, fruit d'un engagement citoyen que nous avons la responsabilité de transmettre. Votre enfant rejoint aujourd'hui une communauté solidaire qui, depuis huit décennies, veille à ce que nul ne soit laissé de côté.

Au nom de la CGSS Martinique et de l'ensemble de ses collaborateurs, je vous adresse mes plus sincères félicitations et forme le vœu que votre enfant grandisse dans une société fidèle à ces valeurs fondatrices.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Macloù Rigobert
Directeur général
Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Martinique



Le lundi 6 octobre 2025, la CGSS Martinique a effectué une visite à la Maison de la Femme, de la Mère et de l'Enfant (MFME) ainsi qu'à la Clinique Saint-Paul. À cette occasion, Madame Valérie GALIM, Directrice de la Relation Client, accompagnée de l'équipe Prado, a remis un cadeau symbolique aux quatre nouveau-nés du samedi 4 octobre : Lyam, Victor, Maelia et Médéric, rendant ainsi hommage à l'institution créée le même jour, 80 ans plus tôt. Cette action, menée en partenariat avec les établissements de santé, illustre la solidité du lien entre le secteur sanitaire et la Sécurité sociale, engagés ensemble au service des familles martiniquaises.

Le salon « Ma sécu à moi »



Le mercredi 15 octobre, la CGSS Martinique a célébré les 80 ans de la Sécurité sociale avec le salon « Ma Sécu à moi », qui s'est déroulé de 9h à 13h30 à l'IMS au Lamentin.

Ce salon a pris la forme d'un parcours personnalisé et interactif pensé selon les profils des usagers : actifs, retraités, jeunes, travailleurs indépendants, entreprises, agriculteurs. Chacun a pu découvrir les services qui lui correspondaient, dans une ambiance conviviale et participative. 417 visiteurs ont été recensés dans la matinée.



La CGSS Martinique dans les médias

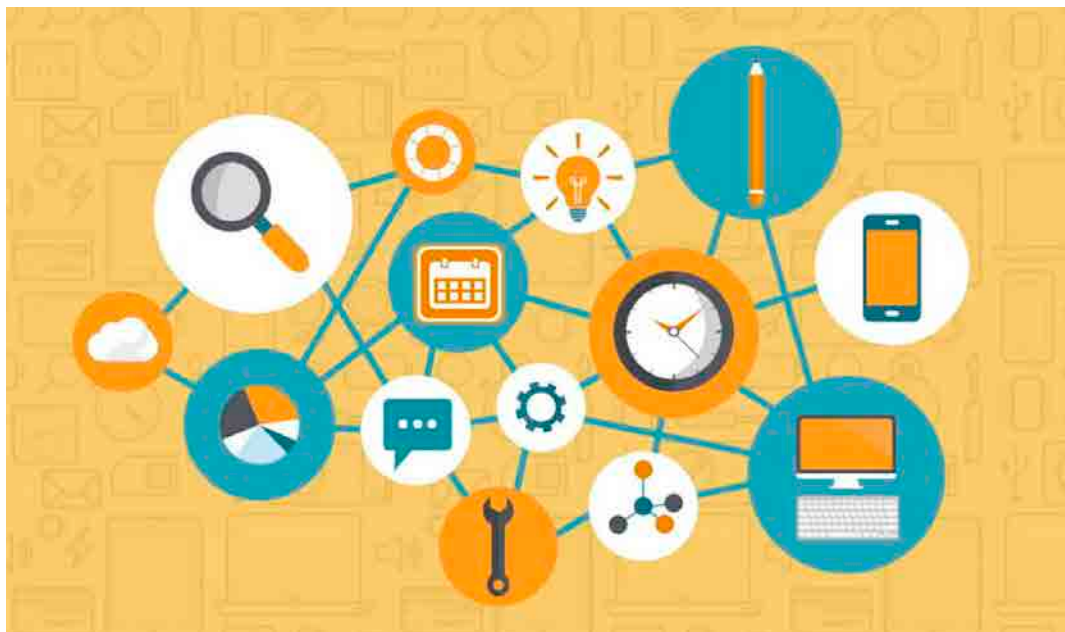
La CGSS a participé à 23 interventions radios et TV, permettant d'informer ses usagers sur leurs droits et les modalités d'accès, de promouvoir ses offres de services tout en établissant une relation de confiance et de proximité. Les sujets traités étaient d'actualité ou répondaient à des interrogations plus spécifiques de la population, en particulier des plus fragiles. Parmi eux figuraient entre autres, la Complémentaire santé solidaire la perte d'un proche, la réforme de la retraite, l'accès aux droits, les indemnités journalières. D'autres thèmes ont aussi été abordés comme le numérique chez les seniors. Ces interventions permettent également de clarifier le positionnement et l'activité de la CGSS.



Chiffres clés

En 2025, la communication était résolument cross-canal combinant médias de masse, digital, et actions de proximité, ayant permis une exposition estimée à plus de 325 000 personnes via la télévision et la radio et près de 2 millions d'impressions digitales.

Audience cumulée estimée			
	140 000 personnes		185 000 personnes
	3 Millions de pages lues		2 Millions de clics



LA DÉMARCHE SMI, OÙ EN SOMMES-NOUS ?

La démarche de Système de Management Intégré (SMI) a connu une nouvelle impulsion en 2025, avec la relance structurée de ses travaux.

En juin 2025, une feuille de route a été élaborée afin de redynamiser et structurer la démarche SMI au sein de la CGSS Martinique.

Dans ce cadre, une formation dédiée a été organisée à destination des pilotes de processus, afin de renforcer leur appropriation des enjeux et des outils du SMI.

Au quatrième trimestre 2025, le pilote-coordonateur a engagé un travail collectif avec les référents SMI de chaque direction, portant sur un premier chantier structurant : la révision de la cartographie des processus de la CGSS, selon un modèle unique et harmonisé.

Ces travaux constituent une étape essentielle pour consolider la démarche SMI et préparer le déploiement progressif des autres chantiers identifiés dans la feuille de route.



ZOOM SUR...

LES SUJETS DES PROJETS FINANCÉS PAR L'ACTION SOCIALE RETRAITE ET MALADIE

Les projets financés par l'Action Sociale Retraite couvrent un large éventail de thématiques, visant à favoriser le bien vieillir, le maintien du lien social et l'autonomie des seniors. Ils portent notamment sur des actions collectives de prévention (mémoire, équilibre, prévention des chutes, activité physique adaptée, nutrition), des dispositifs favorisant le bien-être à la retraite, le dialogue intergénérationnel, les vacances, ainsi que des projets liés à l'habitat inclusif.

L'Action Sociale Retraite soutient également des services de proximité, des solutions innovantes relevant de la silver économie, ainsi que des actions de formation, d'étude et de recherche, y compris des aides financières en lien avec les bailleurs sociaux.

Les projets financés par l'Action Sociale Maladie s'inscrivent principalement dans une démarche de prévention et de promotion de la santé. Ils concernent notamment la prévention du diabète, du VIH, des cancers, la santé des personnes en situation de handicap, la nutrition, l'activité physique adaptée, ainsi que les actions de prévention secondaire et tertiaire, contribuant à l'amélioration durable de la santé des publics accompagnés.



Actualité(s)



CONFÉRENCE DES FINANCEURS DE LA PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE (CFPPA)

La Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA) constitue un cadre partenarial essentiel de coordination des acteurs engagés dans la prévention du vieillissement et de la perte d'autonomie. Cette conférence a été mise en place en Martinique en 2022, dans le cadre de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Elle réunit de nombreux partenaires institutionnels, dont la Collectivité Territoriale de Martinique (CTM), l'Agence Régionale de Santé (ARS), l'IRCOM, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), les EPCI, la Mutualité Française, la Délégation Régionale Académique à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports (DRAJES) et la Direction de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement (DEAL).

La CGSS Martinique y joue un rôle actif en participant à la rédaction de l'appel à projets commun, à sa diffusion et à l'examen de l'ensemble des dossiers déposés, y compris lorsque les porteurs de projets ne sollicitent pas directement un financement CGSS. Elle contribue ainsi à une lecture partagée des projets et à une mobilisation coordonnée des financements. Les dossiers éligibles à une subvention CGSS sont ensuite présentés aux administrateurs de la Commission d'action sociale, avec une attention particulière portée aux projets cofinancés, favorisant l'effet levier des aides publiques.

En 2025, 149 dossiers ont été déposés. La CGSS Martinique a accordé 88 financements et prononcé 18 rejets, principalement pour non-éligibilité. En parallèle, de nombreux projets ont été soutenus par les autres partenaires, notamment l'ARS, la CACEM et la CTM.



Fait(s) marquant(s)

28 MARS : SALON DES ACTIVITÉS PHYSIQUES ET DU BIEN-ÊTRE SÉNIOR

Le 28 mars 2025, la CGSS a participé au Salon des activités physiques et du bien-être des seniors, organisé par la Ville du Lamentin et l'Office Martiniquais du Sport et des Loisirs, dans le cadre de leur programme d'animation sportive.

Cet événement avait pour objectifs de promouvoir la santé et le bien-être des seniors, de proposer des outils pédagogiques à travers des ateliers thématiques et de favoriser le dialogue intergénérationnel. Le salon a rencontré un réel succès, grâce à la diversité des stands proposés et aux activités organisées, notamment des séances de sport adaptées.

La CGSS y a tenu un stand d'information, animé par les équipes du DASSEV, afin de faire connaître les offres et services de l'Action Sociale Retraite et de l'Action Sociale Maladie.

Au total, 105 personnes ont été accueillies. Les équipes témoignent d'échanges riches et d'un fort intérêt du public pour les dispositifs présentés.

OCTOBRE 2025 : SIGNATURE DE CONVENTIONS AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX

En octobre 2025, des conventions ont été signées entre la CGSS Martinique, la Banque des Territoires (représentation Antilles/Guyane de la Caisse des Dépôts et Consignations) et les bailleurs sociaux du département.

Ces conventions confirment le rôle de la CGSS sur le territoire dans l'accompagnement du vieillissement des locataires du parc social, à travers l'attribution de subventions habitat destinées à soutenir les bailleurs dans leurs projets d'adaptation des logements.

Ce dispositif, novateur en Martinique, vise à permettre aux personnes âgées de vieillir à domicile dans des conditions sécurisées, adaptées et favorables au bien-être, en répondant aux enjeux du grand âge et de la perte d'autonomie. Il apporte aux bailleurs sociaux des solutions concrètes à des problématiques complexes, tout en leur offrant la possibilité de mobiliser de nouveaux financements au service des seniors.

Pour la CGSS, ce projet marque l'investissement d'un nouveau champ d'intervention, déployé en France hexagonale depuis 2020. Dès les prochains exercices, l'organisme sera en mesure d'accompagner financièrement les bailleurs sociaux engagés dans des travaux d'adaptation des logements, au bénéfice direct des usagers âgés, de leur qualité de vie et du maintien à domicile.



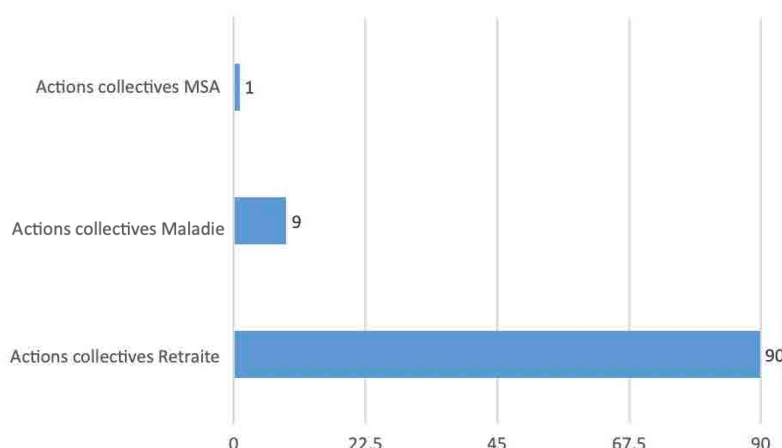
Chiffres clés

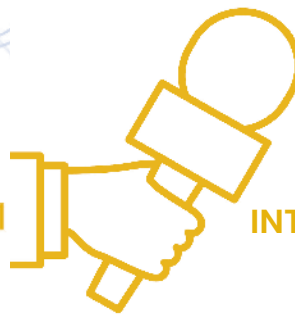
1 326 908 € d'actions collectives Retraite

199 120 € d'actions collectives Maladie

22 000 € d'actions collectives MSA

Nombre de projets financés : actions collectives





INTERVIEW

Questions à...

Marie-Antoinette MARSILLON,

Responsable de secteur
Département Action Sociale

L'action sociale finance des associations. Pourquoi ?

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) de la CGSS Martinique finance des associations à but non lucratif, dans un cadre réglementé, afin de répondre aux besoins identifiés des usagers et de renforcer l'accès aux droits, aux soins et à la prévention.

Pour l'Action Sociale Maladie, ces financements s'inscrivent dans le cadre des fonds dédiés et visent à soutenir des actions collectives ou des parcours spécifiques, notamment en direction des personnes malades ou en situation de handicap.

Pour l'Action Sociale Retraite, sont éligibles les projets portés par des opérateurs publics, privés ou associatifs, respectant les référentiels nationaux de prévention. En 2025, environ 65 % des demandes relevaient du secteur associatif. Ces financements s'inscrivent dans une logique d'« aller vers », afin d'améliorer la qualité de vie, le bien-être et le bien-vieillir à domicile.

Comment les associations sont-elles choisies ?

Les projets sont sélectionnés selon deux modalités :

- des appels à projets lancés par la CGSS seule ou avec d'autres financeurs ;
- des demandes spontanées, examinées selon des critères d'éligibilité précis.

Les projets conformes aux référentiels sont soumis à la Commission d'Action Sociale (CAS), qui statue, en fonction de leur pertinence, de la couverture territoriale et du budget disponible.

Y a-t-il des sujets privilégiés ?

Les thématiques soutenues portent principalement sur la prévention, le maintien de l'autonomie, la nutrition, l'activité physique, la mémoire, l'autonomie numérique ou encore l'accompagnement du handicap. Certaines priorités peuvent évoluer selon les orientations nationales ou territoriales.

A-t-on un regard sur l'utilisation des sommes allouées ?

Oui. Des visites de terrain, des contrôles administratifs et des bilans qualitatifs et financiers sont systématiquement réalisés afin de garantir la bonne utilisation des fonds publics.

D'autres partenaires contribuent-ils aux projets financés ?

Les projets sont majoritairement cofinancés avec d'autres partenaires institutionnels. La CGSS encourage cette dynamique, tout en conservant la possibilité de financer certains projets à 100 % lorsqu'ils répondent pleinement aux référentiels.



Fait(s) marquant(s)

RENOUVELLEMENT D'UNE CONVENTION POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES CHIMIQUES

Le vendredi 24 janvier 2025, la CGSS Martinique a signé un avenant à la Convention d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec la Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS) et les Services de Prévention et de Santé au travail interentreprises (2MT, AISTM et SIST972).

Cette convention, initialement signée en 2023, s'inscrit dans la politique régionale de prévention et de santé au travail, adaptée aux spécificités du territoire, menée de manière concertée entre les acteurs de la prévention.

L'avenant vise à répondre aux attentes des entreprises en matière de prévention du risque chimique, en particulier dans les filières exposées aux agents cancérigènes. À cette occasion, les entreprises concernées ont été informées des démarches de prévention à mettre en œuvre, ainsi que de l'accompagnement et des aides financières proposés par la CGSS Martinique, notamment sur les risques liés aux agents cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR).

Les secteurs les plus concernés par le programme sont :

- Les ateliers de réparation automobile
- Les bâtiments et les travaux publics
- Les centres de contrôle automobile
- Les industries de mécanique et usinage
- La menuiserie et métiers du bois
- Les laboratoires d'analyses et établissements de soins.



LE SÉMINAIRE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Le 5 juin 2025, la CGSS Martinique a organisé une matinée d'information consacrée à la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP), réunissant les experts et acteurs du maintien en emploi. Cette rencontre visait à sensibiliser sur les situations de fragilisation liées à la maladie, aux accidents ou aux aléas de la vie, qui peuvent conduire à une rupture du parcours professionnel en l'absence d'un accompagnement adapté.

Dans un contexte territorial marqué par la précarité et la prévalence des pathologies chroniques, la CGSS Martinique, Cap Emploi et la DEETS ont mobilisé les acteurs économiques autour d'un enjeu majeur de santé publique.

Cette matinée d'échange a rassemblé partenaires institutionnels, professionnels de santé, acteurs de l'accompagnement socio-professionnel, employeurs et salariés autour de trois axes principaux : la prévention de la désinsertion professionnelle, l'offre de services et les dispositifs régionaux de maintien dans l'emploi, ainsi que le rôle des acteurs territoriaux dans la lutte contre la désinsertion professionnelle.

Des tables rondes ont permis aux différents intervenants (médecins du travail, Cap Emploi, CGSS, DEETS, MMPH, DRSM, Transition Pro, AGEFIPH...) de présenter leurs missions et d'échanger avec le public.



Actualité(s)

LES PRINCIPALES CAMPAGNES DE PRÉVENTION DÉPLOYÉES EN 2025

En 2025, les campagnes de prévention santé déployées par la CGSS Martinique s'inscrivent dans le cadre du Contrat Pluriannuel de Gestion AT/MP 2023-2028, consacré à la mise en œuvre de programmes prioritaires de prévention des risques professionnels.

Ces actions ont porté sur quatre risques majeurs : les troubles musculo-squelettiques et les lombalgies, l'exposition aux facteurs cancérogènes, les accidents du travail graves et mortels – notamment liés aux chutes – ainsi que les risques psychosociaux. Elles ont également ciblé trois secteurs particulièrement exposés à la sinistralité : le bâtiment et les travaux publics, le secteur médico-social (établissements et aide à domicile) et le secteur de l'intérim.

En 2025, ces campagnes ont concerné 173 entreprises, représentant plus de 17 300 salariés et 1 163 intérimaires, ainsi que plusieurs chantiers du BTP, avec une attention particulière portée aux situations à fort enjeu, notamment les accidents du travail mortels.



LES THÉMATIQUES DES FORMATIONS PROPOSÉES EN ENTREPRISE EN 2025

En 2025, la CGSS Martinique a poursuivi le déploiement de dispositifs de formation dédiés à la prévention des risques professionnels, proposés par l'Assurance maladie – Risques professionnels, en lien avec l'INRS. Ces formations ont pour objectif d'accompagner les dirigeants et les salariés dans la maîtrise des fondamentaux en santé et sécurité au travail.

Les formations proposées couvrent plusieurs thématiques et sont accessibles via le site dédié de la CGSS Martinique. Elles ont porté notamment sur les méthodes de prévention, les risques psychosociaux, les troubles musculo-squelettiques, les spécificités du secteur médico-social, la sous-traitance, l'agriculture et l'intérim.

En 2025, ces actions de formation ont permis de former 324 stagiaires, représentant plus de 2 700 heures de formation, traduisant l'engagement de la CGSS Martinique en faveur du développement des compétences des entreprises et de la diffusion d'une culture durable de prévention des risques professionnels.



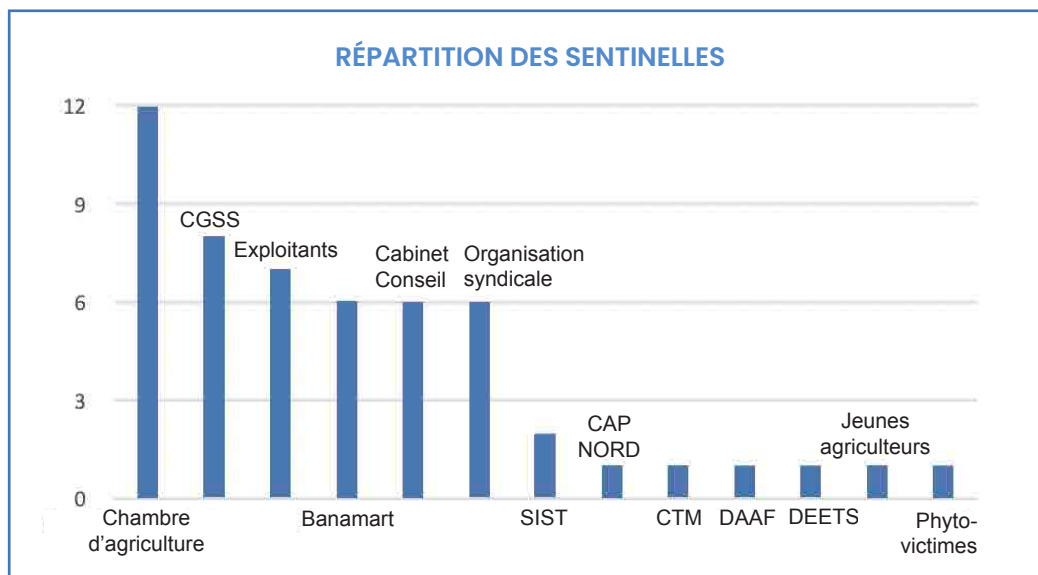
LA FORMATION SENTINELLE

Le secteur agricole est particulièrement exposé aux situations de mal-être, en raison de conditions de travail exigeantes, de contraintes économiques, d'un isolement parfois important et de facteurs climatiques ou sanitaires pouvant fragiliser les exploitants.

Dans ce contexte, et dans le cadre du plan interministériel de prévention du mal-être et d'accompagnement des agriculteurs en difficulté, la CGSS Martinique, en partenariat avec la MSA, la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt de la Martinique (DAAF) et la Chambre d'Agriculture, a organisé la première formation de « sentinelles » en Martinique.

Cette formation vise à constituer un réseau d'acteurs volontaires, professionnels ou citoyens, formés à la détection des situations de mal-être et à l'orientation des personnes concernées vers les structures adaptées. Grâce à leur proximité avec le monde agricole, les sentinelles jouent un rôle clé de repérage précoce et d'intermédiation entre les agriculteurs en difficulté et les dispositifs de soins, d'accompagnement social ou financier.

Organisée du 24 au 28 mars 2025, cette première session marque la création du Réseau Territorial des Sentinelles en Martinique. Plus d'une cinquantaine de participants a été formée afin d'identifier les signes de souffrance, d'aller à la rencontre des personnes concernées, d'alerter le réseau dans le respect des cadres d'intervention, tout en veillant à leur propre santé mentale.



Chiffres clés

Montant des aides financières : **959 192 €**

Nombre d'aides financières attribuées : 53 aides

Montant des subventions versées
pour les contrats de prévention : **807 648 €**

22 sessions de formation à la prévention des risques



Chiffres clés

MALADIE ET RETRAITE

220 saisines en 2025

- 120 pour la Retraite
- 100 pour l'Assurance maladie

TOP 3 des motifs de saisine :

Pensions de Retraite

- Non liquidation des dossiers,
- Erreurs dans la reconstitution de carrière,
- Non-prise en compte des meilleures années.

Indemnités journalières (IJ)

- Retards ou absence de paiement,
- Interruptions d'indemnisation,
- Absence de réponse aux réclamations

Complémentaire Santé Solidaire (CSS), AME

- Refus contestés
- Délais d'instruction,
- Ruptures de droits ou absence de réponse,.



RECouvreMENT

161 dossiers reçus en 2025

- 27 pour le Régime général
- 134 dossiers Travailleurs Indépendants

TOP 3 des motifs de saisine :

Pour le Régime général

- Procédure de Recouvrement
- Gestion comptable
- Gestion administrative

Pour les TI

- Procédure de recouvrement
- Affiliation-radiation
- Cotisations





PARTIE

3

RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LA POPULATION MARTINICAISE

Chapitre 1 :

La Relation avec les usagers P 27

- Fait(s) marquant(s) P 28

- **ZOOM sur** le développement de la gestion
des partenariats de la CGSS Martinique P 29

- Actualité(s) P 29

- Chiffres clés P 30

- ITW : Questions à Murielle HOMBEL, P 31

Responsable du service Marketing



LE MOT de Valérie GALIM Directrice



En 2025, les priorités ont porté sur le décloisonnement des secteurs en interne, le renforcement du travail collaboratif avec les partenaires et la consolidation du positionnement de la CGSS comme organisme accessible pour les usagers.

Ces orientations se sont traduites par plusieurs réalisations concrètes. La CGSS a poursuivi ses actions d'« aller vers », avec notamment la tenue de la deuxième édition de l'agence itinérante multibranche. Elle a également développé la formation de ses partenaires à son offre de services et renforcé sa présence lors d'événements partenariaux.

En interne, la coopération entre le front office et le back office Maladie a abouti à la signature d'un contrat d'engagements. Enfin, la bascule de l'activité téléphonique vers les environnements nationaux améliore l'accessibilité et la qualité de service pour les usagers, tout en optimisant les conditions de travail des agents.

CHAPITRE 3

LA RELATION AVEC LES USAGERS



Fait(s) marquant(s)

L'AGENCE ITINÉRANTE DU 11 DÉCEMBRE DANS LA COMMUNE DU MARIN

En cohérence avec l'expérimentation nationale « Territoires zéro non-recours » lancée en 2022 par le ministère des Solidarités, la CGSS Martinique a inscrit la lutte contre le non recours aux droits dans ses orientations stratégiques. En ce sens,

elle a déployé l'Agence itinérante, un dispositif d'« aller-vers » multibranche visant à rapprocher la CGSS des usagers éloignés des accueils, à réduire les fragilités (économiques, sociales et de santé) et à améliorer la satisfaction des usagers.

Après une première édition à Basse-Pointe en 2024, une deuxième édition s'est tenue le 11 décembre 2025 au Marin, au bénéfice des habitants du Marin, Sainte-Anne, Rivière-Pilote et Le Vauclin. Les usagers ont été accompagnés en un seul lieu, via des rendez-vous et ateliers, sur des thématiques concrètes : indemnités journalières, Complémentaire santé solidaire (CSS), pension de réversion, retraite, ASPA, ainsi que les aides de l'Action sociale. Le dispositif a également soutenu l'appropriation des outils numériques, avec la présentation et l'aide à l'usage du compte Ameli, de Mon espace santé, l'application Carte Vitale, ainsi que des services numériques de l'Assurance Retraite. Une attention a été portée au public agricole, avec l'accompagnement des exploitants dans la création de leur compte MSA.

Au total, 83 personnes ont été reçues dans les locaux du CCAS du Marin : 96 % de participants se sont dit satisfaits et 100 % prêts à recommander l'initiative.

LE CONTRAT D'ENGAGEMENT FRONT OFFICE / BACK OFFICE MALADIE

Le 28 octobre 2025, la CGSS Martinique a franchi une étape structurante avec la signature du contrat d'engagements réciproques entre les services du Front Office (FO) et du Back Office (BO) de l'Assurance maladie.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans les orientations stratégiques de la CGSS, visant à renforcer la transversalité, et fait suite aux travaux engagés lors du séminaire Relation Client de 2024.

Le contrat formalise les engagements respectifs des équipes FO et BO, les modalités de transmission des demandes et les principes de collaboration entre les services.

L'objectif est d'améliorer la communication, d'harmoniser les pratiques, de fiabiliser le traitement des dossiers et de garantir un service plus efficace et plus lisible pour les usagers.

Ce cadre de référence structure durablement les interfaces FO/BO et soutient la coordination des services au bénéfice de la qualité du service rendu aux usagers.

ZOOM SUR...

LE DÉVELOPPEMENT DE LA GESTION DES PARTENARIATS DE LA CGSS MARTINIQUE

L'activité partenariale constitue un levier essentiel de la stratégie d'accès aux droits et aux soins portée par la CGSS. Elle est pilotée par la Direction Relation Client, en charge de structurer, développer et coordonner les partenariats de l'organisme. Le service partenariat joue un rôle central d'interface entre les partenaires et les services internes, en assurant la cohérence, la mise en œuvre et la valorisation des actions menées. Sa mission s'articule autour de quatre axes : initier, coordonner, animer et évaluer.

En 2025, la dynamique partenariale s'est renforcée à travers des coopérations locales actives et des conventions structurantes. Elle s'est traduite par de nombreuses actions d'« aller-vers », menées lors d'événements organisés par la CGSS ou par ses partenaires, ainsi que par la signature de 11 nouvelles conventions avec des acteurs institutionnels, économiques et sociaux du territoire.

Par ailleurs, des comités de suivi ont permis d'évaluer certains partenariats et des actions de formation ont été conduites auprès de plus de 80 conseillers de structures partenaires. Ces actions ont contribué à renforcer la visibilité de la CGSS, à améliorer l'accès aux droits et à toucher des publics éloignés des circuits traditionnels. Elles reposent sur une collaboration étroite entre les services métier, le marketing, la communication et les fonctions support. Les perspectives portent sur un renforcement du pilotage, une approche plus proactive des actions d'aller-vers et une meilleure identification des besoins dans l'ensemble des branches.



Actualité(s)

DÉPLOIEMENT DU MIDDLE-OFFICE

Le Middle Office (MO) vise à offrir aux usagers une prise en charge complète dès le premier contact, quel que soit le canal utilisé (accueil physique ou téléphonique). L'objectif est d'apporter une réponse immédiate et globale, en combinant le traitement de la demande et la gestion du dossier, sans renvoi entre services.

En pratique, certaines demandes de l'Assurance maladie peuvent désormais être traitées directement à l'accueil, notamment les indemnités journalières simples, la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), les feuilles de soins ou encore la gestion des bénéficiaires.

Les publics employeurs et travailleurs indépendants bénéficiaient déjà de cette approche. La plateforme de services est pleinement intégrée au dispositif. Ainsi, 266 dossiers ont été traités en middle office par le plateau téléphonique Recouvrement, au bénéfice de la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane.

En 2025, le déploiement s'est poursuivi de manière progressive. Les équipes ont renforcé leurs compétences et ajusté les périmètres d'intervention.

Les travaux se poursuivent, notamment sur l'adaptation des outils, le déploiement du « live chat Employeurs » et la création de profils métier adaptés, afin de consolider cette organisation au service d'un parcours usager plus fluide, plus rapide et plus lisible.



Chiffres clés

Recouvrement :
107 005

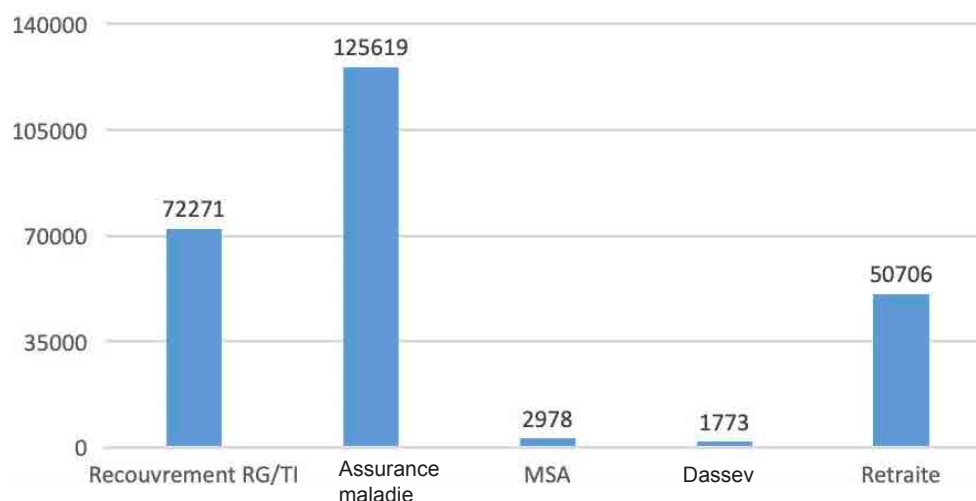
Assurance
Maladie : **125 619**

Retraite : **50 706**

MSA : **2 978**

295 132 appels reçus en 2025

Nombre d'appels reçus par branche



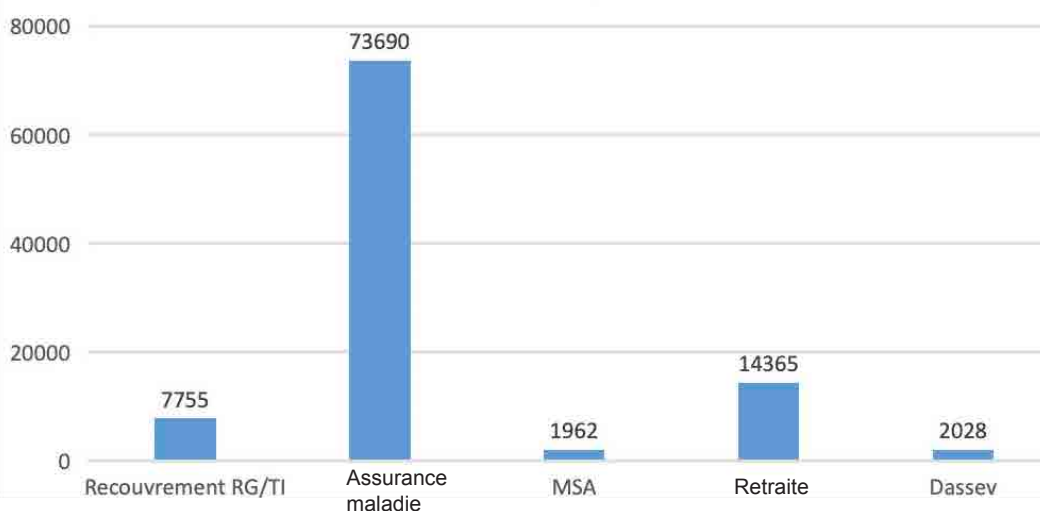
99 800 usagers reçus spontanément en 2025

24 578
mails reçus

29 660 RDV
en 2025
(physiques et téléphoniques)

Nombre d'actions
d'aller vers : 100

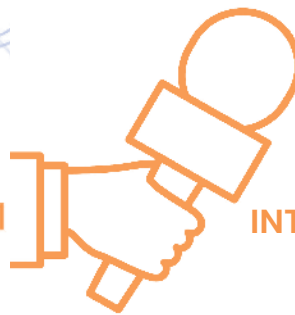
Nombre de personnes reçues en flux par branche



EVOLUTION DE LA SATISFACTION CLIENT

	2025
- Assurance maladie	79,3 %
- Retraite	91 % retraités / 56% actifs
- Recouvrement	59 %
- MSA	74 %





INTERVIEW

Questions à...

Murielle HOMBEL,

Responsable du service Marketing

Pouvez-vous nous expliquer brièvement les missions et activités du service marketing ?

La mission du service marketing est d'accompagner les directions dans la prise de décision et l'amélioration de la performance, en mettant à leur disposition des données, analyses, préconisations et plans d'action.

Il intervient comme un levier stratégique et opérationnel, au service des objectifs définis par les caisses nationales et les orientations locales.

Ses champs d'intervention sont variés : réduction des sollicitations sur les canaux traditionnels, harmonisation des processus métiers, information sur le bon usage du système de soins, lutte contre le non-recours, amélioration de la relation client, connaissance et segmentation des publics, ainsi que la promotion des offres de services et des usages numériques.

À travers ces actions, le service marketing contribue directement à l'atteinte des objectifs stratégiques de la CGSS Martinique, en accompagnant les services métiers dans l'optimisation des parcours usagers et dans toute action ou projet visant à augmenter la satisfaction client.

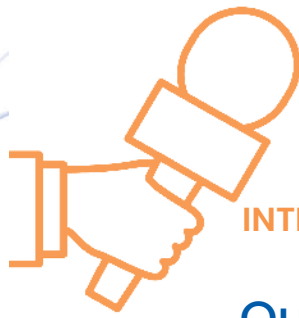
Quelle est la contribution du marketing dans les actions d'« aller vers » ?

Le service marketing intervient en amont des actions d'« aller vers » par la réalisation d'études de ciblage, segmentées par profils et par zones géographiques. Ces analyses permettent d'identifier précisément les publics concernés, leurs besoins et les leviers d'action les plus adaptés.

Cette approche s'inscrit dans les orientations nationales, qui privilégient des actions ciblées et personnalisées plutôt qu'une démarche globale. Elle permet d'adapter le discours, les services proposés et les canaux de contact, afin d'améliorer l'efficacité des actions menées.

En aval, le marketing mesure l'impact des dispositifs déployés grâce à des enquêtes de satisfaction. Les résultats font l'objet d'analyses et de restitutions permettant à la fois de valoriser les points forts et d'ajuster les actions moins concluantes.

❖ la suite page 32



INTERVIEW (SUITE)

Questions à...

Murielle HOMBEL,

Responsable du service Marketing

Quelles sont les principales réalisations du service en 2025 ?

En 2025, le service marketing a conduit plusieurs actions structurantes. Il a renforcé l'écoute client à travers l'analyse des enquêtes de satisfaction nationales et locales pour les branches Assurance maladie, Retraite et MSA, avec la production de rapports et de plans d'actions associés.

Il a également engagé la réalisation d'études stratégiques multicanales, visant à améliorer l'accessibilité des services et à réduire les sollicitations. Le service a initié et contribué à des projets majeurs, tels que l'agence itinérante, les travaux de réflexion de la réorganisation de la Direction Santé, l'élaboration de l'enquête de satisfaction des usagers des CGSS.

Comment collaborez-vous avec les différentes directions ?

La collaboration avec les directions métiers est transversale et continue. Elle concerne l'ensemble des champs du marketing et notamment l'analyse de la satisfaction des usagers, la réalisation d'études de segmentation, la promotion des services et la production de rapports d'expertise à la demande des responsables.

Le service marketing est également associé à des instances de pilotage, telles que le COPIL Front Office/Back Office de l'Assurance maladie, afin de contribuer à l'amélioration des parcours usagers, des processus et de la qualité de service.

Que pourrions-nous améliorer en 2026 ?

Deux axes d'amélioration se dégagent pour 2026.

Le premier concerne le renforcement de l'écoute client, notamment par le développement d'analyses de causes et d'études d'impact des actions menées.

Le second porte sur le déploiement du marketing direct, en particulier via des campagnes de mailing sur mesure OSMOSE afin de renforcer l'efficacité des actions ciblées et l'accès aux droits.





PARTIE

4

LES DIRECTIONS MÉTIER

Chapitre 1 :

La Direction Santé	P 35
- Actualité(s)	P 36
- Fait(s) marquant(s).....	P 38
- Chiffres clés	P 40
- ZOOM sur le 17 décembre 2025	P 42
- ITW : Questions à William VOLTIER.....	P 43
et Danielle ANGEON, au sujet de la e-santé	

Chapitre 2 :

La Direction Retraite	P 45
- Fait(s) marquant(s)	P 45
- Actualité(s)	P 46
- Chiffres clés	P 46
- ITW : Questions à Myrella POULIN, au sujet des démarches à effectuer avant un départ à la retraite	P 47

Chapitre 3 :

La Direction Recouvrement	P 49
- Fait(s) marquant(s)	P 49
- Actualité(s)	P 50
- Chiffres clés	P 51
- ITW : Questions à Murielle MAGLOIRE,	P 52
au sujet de l'Action sociale spécifique au TI,	

Chapitre 4 :

La Direction MSA	P 54
- Actualité(s)	P 54
- Fait(s) marquant(s)	P 55
- Chiffres clés	P 55
- ITW : Questions à Michel LECURIEUX-CLERVILLE, au sujet du développement de la démarche «allers vers»	P 57

LE MOT d' Aurélien CRENN Directeur



En 2025, la Direction santé s'est engagée avec une conviction forte : améliorer concrètement le service rendu aux assurés sur l'ensemble du territoire, tout en anticipant les évolutions du système de santé. L'année a été marquée par une priorité donnée à la performance et à la qualité de service, avec des délais de traitement et de paiement significativement améliorés, ainsi qu'une attention renforcée à la personnalisation des réponses apportées aux usagers.

L'accessibilité, qu'elle soit territoriale, financière ou numérique, a constitué un fil conducteur des actions menées, afin de simplifier les parcours et de renforcer l'accès aux droits.

Dans un contexte de tensions persistantes sur l'offre de soins, la Direction a intensifié le dialogue avec les professionnels de santé et développé des coopérations étroites avec les partenaires locaux.

Enfin, 2025 s'inscrit dans une dynamique de transformation, portée par le développement du numérique en santé et l'évolution des pratiques de travail.

Cette année souligne avant tout l'engagement des équipes, leur capacité d'adaptation et leur mobilisation collective au service d'un système de santé plus efficace, plus lisible et plus proche des usagers.

CHAPITRE 1

LA DIRECTION SANTÉ



Actualité(s)

MON SOUTIEN PSY

La santé mentale, désignée grande cause nationale en 2025, constitue une priorité pour l'Assurance maladie. Dans ce cadre, le dispositif Mon soutien psy permet aux assurés de bénéficier du remboursement de séances d'accompagnement psychologique, réalisées par des psychologues libéraux conventionnés.

En Martinique, la CGSS s'est pleinement mobilisée pour faciliter l'accès à ce dispositif, en accompagnant les professionnels de santé dans leur démarche d'adhésion et en informant les assurés sur les modalités de prise en charge.

Ces actions ont contribué à renforcer un accès de proximité, plus simple et plus rapide aux soins en santé mentale, au bénéfice des assurés et des partenaires du territoire.

Pour l'exercice 2025, 11 psychologues conventionnés ont adhéré au dispositif. Ils sont implantés dans les communes de Schœlcher, Rivière-Salée, Saint-Esprit et Le Vauclin.

La CGSS Martinique, en lien étroit avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), demeure engagée dans la poursuite du déploiement du dispositif, afin de renforcer durablement l'offre d'accompagnement psychologique accessible aux assurés.

ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILES PAR LA MISAS - MISSION JEUNES

La Mission d'Accompagnement Santé (MISAS) est un dispositif destiné à prévenir et lutter contre le renoncement aux droits et aux soins, en accompagnant les assurés les plus fragiles vers un accès effectif aux dispositifs existants.

Elle vise à favoriser l'accès aux droits et aux soins, à proposer un accompagnement personnalisé et à assurer un suivi individualisé, avec une orientation adaptée en fonction des besoins identifiés.

La MISAS s'articule autour de deux temps clés : le repérage des situations par l'Assurance maladie et ses partenaires, puis l'accompagnement des assurés en fonction de leurs difficultés.

Bilan de l'année 2025

1 595 accompagnements réalisés dont :

- 1 222 parcours clôturés avec soin
- 178 accompagnements sans soin

LES PRINCIPALES CAMPAGNES DÉPLOYÉES AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

◆ En cabinet

En 2025, la CGSS a renforcé ses actions de communication et d'accompagnement auprès des professionnels de santé libéraux, autour de trois axes prioritaires : la convention médicale, le numérique en santé et la maîtrise médicalisée.

Les principales campagnes ont porté sur le déploiement de la nouvelle convention médicale. Un suivi spécifique a également été assuré dans le cadre de l'Option Pratique Tarifaire Maîtrisée (OPTAM), notamment sur l'encadrement des dépassements tarifaires.

Les actions de maîtrise médicalisée ont visé l'harmonisation des pratiques et la pertinence des actes et prescriptions.

Par ailleurs, le développement du numérique en santé s'est traduit par la promotion de l'arrêt de travail en ligne, de l'ordonnance numérique et de l'application Carte Vitale, afin de sécuriser les flux et simplifier le parcours des patients.

Ces campagnes poursuivent un double objectif : accompagner les professionnels de santé dans l'évolution de leurs pratiques et contribuer à la maîtrise des dépenses de santé.

Les médecins généralistes et spécialistes, les chirurgiens-dentistes (et les pharmaciens pour le volet numérique) ont été prioritairement ciblés.

Les résultats :

2331 accompagnements réalisés dont :

- **1295** par les délégués numériques en santé (DNS)
- **987** par les délégués Assurance maladie (DAM)



◆ En établissements de santé

En 2025, les échanges engagés avec le CHU de Martinique ont porté sur des thématiques structurantes telles que la relation ville-hôpital, la maîtrise médicalisée hospitalière et le partenariat patient.

Plusieurs chantiers ont été amorcés, notamment l'usage du numérique en routine, la professionnalisation de la fonction transport, la qualité de la lettre de sortie et la sécurisation des sorties d'hospitalisation.



LES MAISONS DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLES : UN LEVIER STRATÉGIQUE POUR L'ACCÈS AUX SOINS

L'inauguration, au premier trimestre 2025, d'une nouvelle Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) au Vauclin s'inscrit dans une stratégie globale de renforcement de l'offre de soins de proximité en Martinique.

Dans un contexte marqué par des tensions sur la démographie médicale et des inégalités territoriales d'accès aux soins, les MSP constituent un outil structurant de l'organisation des soins de premier recours. Elles favorisent une prise en charge coordonnée des patients, reposant sur un projet de santé partagé et adapté aux spécificités locales.

Au-delà du regroupement de professionnels, les MSP contribuent à la continuité des soins, à l'attractivité de l'exercice coordonné et au développement de pratiques innovantes, notamment par l'usage de systèmes d'information labellisés.

La CGSS Martinique, aux côtés de l'Agence Régionale de Santé (ARS), joue un rôle central dans le développement des MSP, dans une logique de contractualisation et de pilotage partagé.

La création et le fonctionnement des structures reposent sur la signature d'un Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI), formalisant les engagements entre les MSP, la CGSS Martinique et l'ARS.

Au 31 décembre 2025, la Martinique compte **9 MSP** en activité :

- 3 dans le centre,
- 3 dans le sud,
- 2 dans le nord atlantique,
- 1 dans le nord caraïbe.

Ce maillage contribue à renforcer l'équité territoriale et à offrir aux assurés un accès plus lisible et coordonné aux soins de proximité.

La dynamique se poursuit avec un nouveau projet de MSP, labellisé par l'ARS, actuellement en cours d'installation dans une commune du centre de la Martinique.



Fait(s) marquant(s)

13 MARS 2025 : AIDANTS FAMILIAUX, VOUS N'ÊTES PAS SEULS

Une réunion d'information, organisée par le **CCAS de la ville du François**, a réuni **30 participants**, principalement des **aidants familiaux**.

Elle avait pour objectif de répondre à leurs questionnements et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des personnes aidées, en favorisant leur maintien à domicile. Dans le cadre des actions d'aller-vers, le dispositif PRADO a été présenté aux participants afin de faire connaître ses modalités et conditions d'accès, en présence du service social. Cet événement a également permis de promouvoir les téléservices (Ameli et Mon espace santé) et de répondre à des demandes de premier niveau des usagers.



**AIDANTS
FAMILIAUX**

28 MARS 2025 :

SALON DES ACTIVITÉS PHYSIQUES ET DU BIEN-ÊTRE SÉNIOR



Organisé par la ville du Lamentin et l'Office Martiniquais du Sport et des Loisirs, ce salon avait pour objectif de promouvoir le bien-être et la santé des seniors, de proposer des ateliers thématiques, de favoriser le dialogue intergénérationnel et de valoriser les services dédiés aux seniors.

Le dispositif PRADO a été présenté aux exposants et à une trentaine de visiteurs, afin de faire connaître ses modalités et conditions d'accès.

Le Département Action Sociale et Vieillesse (DASSEV) était également présent lors de cet événement, qui a permis de promouvoir les téléservices (Ameli et Mon espace santé) et de répondre à des demandes de premier niveau des usagers.



LANCEMENT DE L'APPLICATION CARTE VITALE

L'appli carte Vitale est une alternative dématérialisée et sécurisée à la carte Vitale physique, offrant les mêmes fonctionnalités tout en apportant des bénéfices supplémentaires aux assurés, professionnels de santé et à l'Assurance maladie.

Elle permet notamment aux assurés de consulter leurs dépenses de soins, de déléguer temporairement l'usage de leur carte à une personne de confiance, d'intégrer leur complémentaire santé, et de s'identifier de manière sécurisée aux services numériques de santé, tels que Mon espace santé. Pour les professionnels de santé, l'application garantit un accès systématique aux droits et facilite les usages grâce au paiement sans contact.

Depuis le 18 novembre 2025, l'appli carte Vitale est accessible à l'ensemble des assurés sur le territoire national, quel que soit leur régime d'Assurance maladie.

En Martinique, la CGSS a accompagné son déploiement par des actions de communication, ainsi que par la mise en place d'un accompagnement à l'installation de l'application dans les accueils, afin de favoriser son appropriation par les usagers.

LE NOUVEAU FORMULAIRE SÉCURISÉ D'ARRÊT DE TRAVAIL



Depuis le 1er septembre 2025, un nouveau formulaire sécurisé d'arrêt de travail est obligatoire lorsque la télétransmission via AmeliPro n'est pas possible. Doté d'une étiquette holographique infalsifiable, il vise à sécuriser les prescriptions papier, désormais utilisées uniquement en dernier recours.

Cette évolution s'inscrit dans une stratégie de généralisation de la dématérialisation, qui constitue désormais la norme pour les arrêts de travail. Elle permet un traitement plus rapide, plus fiable et plus sécurisé.

Pour les assurés, ce dispositif garantit une prise en charge facilitée et sécurisée de leurs droits. Pour la CGSS, il contribue à la fiabilisation des flux, à la lutte contre la fraude et à l'amélioration de l'efficacité du service.

La CGSS a accompagné ce changement par une communication anticipée auprès des professionnels de santé, une campagne d'information multicanale à destination des assurés, et la diffusion de supports favorisant le recours à la télétransmission.



👉 CHAPITRE 1

LA DIRECTION SANTÉ



Chiffres clés

87 231 bénéficiaires de la CSS en 2025

31 616 demandes de CSS traitées en 2025

DEMANDES DE CSS

- Délai d'instruction des demandes :

10 jours en 2025

- Taux de demandes CSS dématérialisées :

70,43% en 2025

DÉLAI DE PAIEMENT DES IJ

- Délai de paiement de la 1ère IJ maladie non subrogée TS/TI :

2025 : 30 jours (objectif : 30 jours)

- Délai de paiement de la 1ère IJ AT/MP TS non subrogée

2025 : 48,3 jours (objectif : 38 jours)

AVIS D'ARRÊT DE TRAVAIL EN LIGNE (AAT-PS)

2025 : 80 678

E-DAT EN LIGNE (DÉCLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL OU DE TRAJET)

2025 : 89%

REMBOURSEMENT DES FSE

2025 : 6 jours

DÉLAI DE REMBOURSEMENT DES FSP

2025 : 15 jours

En 2025, les délais de remboursement des feuilles de soins papier ont connu une amélioration très significative, passant de 30 jours en 2024 à 15 jours, soit un délai inférieur à l'objectif fixé (objectif 17 jours, socle 20 jours). Cette performance résulte d'une réorganisation des circuits de travail, associée au renforcement des dispositifs de supervision, qui ont permis de sécuriser et d'accélérer le traitement des dossiers.

Par ailleurs, le nombre de feuilles de soins papier a diminué de 23 % en 2025. Cette évolution positive est liée à la poursuite des actions en faveur de la télétransmission, menées auprès des professionnels de santé par les Délégués de l'Assurance Maladie, ainsi qu'aux campagnes d'information à destination des assurés. Ces démarches contribuent à des remboursements plus rapides, plus fiables et plus sécurisés, au bénéfice des assurés comme des partenaires.

NOMBRE DE DEMANDES EN LIGNE DE CARTE VITALE

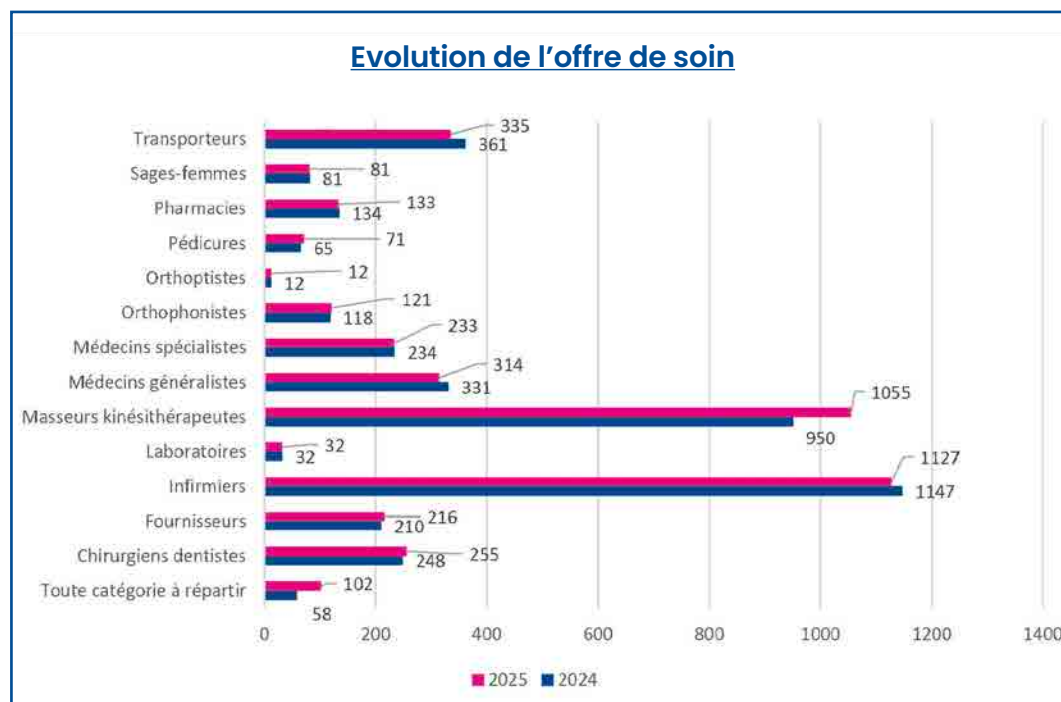
2025 : 18 983

DÉCLARATIONS EN LIGNE DE NOUVEAU-NÉS

2025 : 1 072



EVOLUTION DE L'OFFRE DE SOIN



En 2025, le nombre de professionnels de santé en Martinique s'élève à 4087 avec une progression de +2.66% par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par une évolution de + 11% dans la catégorie des Masseurs-Kinésithérapeutes (1 055 masseurs Kinésithérapeutes en 2025 contre 950 en 2024).



Chiffres clés

Nombre d'adhésion PRADO par volet

En 2025 :

Maternité : 1352
Orthopédie : 401
IC : 275
BPCO : 10
PA : 45

Total IC/BPCO en 2025 : 285

IC : Insuffisance Cardiaque,
BPCO : Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive
PA : Personnes Âgées

ZOOM SUR...

le 17 décembre 2025 :

Installation de la Commission Paritaire Régionale pour l'exercice coordonné des structures pluri-professionnelles

La Commission paritaire exercice coordonné en Martinique assure les missions dévolues aux CPL (département) et CPR (Région).

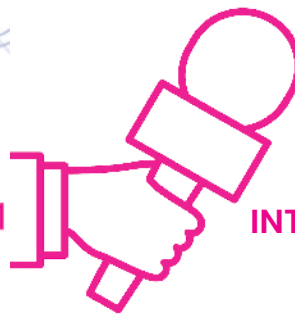
Le développement du travail en équipe, dans le cadre des maisons pluri-professionnelles, mono site ou multi site, et des centres de santé favorise l'optimisation des parcours des patients.

Ce mode d'exercice permet de :

- renforcer la prévention, l'efficience et la qualité de la prise en charge des patients,
- améliorer l'articulation entre les établissements de santé et l'ambulatoire,
- conforter l'offre de soins de premier recours.

L'ordre du jour portait notamment sur :

- la présentation de l'offre de soin locale : les 34 communes sont couvertes par 1 CPTS et nous enregistrons 11 MSP de type mono-site.
- Le bilan des rémunérations entre 2020 et 2024 ainsi que leurs principales évolutions :
 - Pour la CPTS, le financement s'articule autour de missions visant à améliorer l'accès aux soins, faciliter l'organisation des parcours du patient, développer sur le territoire des actions de prévention et apporter une réponse aux crises sanitaires graves
 - Pour la MSP la rémunération repose sur 3 axes :
l'accès aux soins, le travail en équipe et le système d'information.



INTERVIEW

Questions à...

William VOLTIER & Danielle ANGEON,
Développement de la e-santé

On entend parler de e-santé : de quoi s'agit-il exactement ?

La e-santé désigne l'ensemble des usages du numérique appliqués au domaine de la santé. Elle recouvre aussi bien des services destinés aux assurés, tels que le compte Ameli, Mon espace santé ou l'Application carte Vitale, que des outils à destination des professionnels de santé, comme AmeliPro, les dossiers médicaux électroniques, la téléconsultation ou la télé-expertise. Elle inclut également l'utilisation de dispositifs médicaux connectés (tensiomètres, glucomètres, etc.), qui contribuent à un suivi plus régulier et personnalisé des patients.

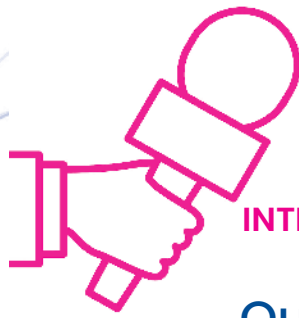
Quels sont les enjeux et les bénéfices pour la population, les professionnels de santé et la CGSS ?

Pour la population, les principaux enjeux concernent l'égalité d'accès aux outils numériques et la protection des données personnelles. Les bénéfices sont nombreux : accès rapide aux résultats d'examens, partage sécurisé des informations de santé, suivi des traitements et recours facilité à la téléconsultation. La e-santé permet ainsi de simplifier les parcours de soins, y compris à distance, et de renforcer l'autonomie de l'usager, désormais acteur de sa santé.

Pour les professionnels de santé, les enjeux portent sur la montée en compétences numériques et l'intégration de ces outils dans les pratiques quotidiennes. Les bénéfices sont cependant significatifs : gain de temps, amélioration du suivi des patients et meilleure coordination entre professionnels, en ville comme à l'hôpital.

Pour l'Assurance Maladie et la CGSS, le développement de la e-santé s'inscrit pleinement dans les missions fondamentales de modernisation du système de santé. Les services numériques contribuent à améliorer l'accès et la qualité des soins, à sécuriser les échanges d'informations et à renforcer l'efficacité globale. En Martinique, la généralisation de ces outils permet de fiabiliser les données, d'optimiser l'organisation des ressources et de mieux anticiper les besoins du territoire, tout en favorisant l'égalité d'accès aux soins.

❖ la suite page 44



INTERVIEW (SUITE)

Questions à...

William VOLTIER & Danielle ANGEON,
Développement de la e-santé

Comment la CGSS contribue-t-elle au développement de la e-santé ?

La CGSS Martinique agit à travers la promotion d'une offre numérique étendue, tant auprès des assurés que des professionnels de santé. Elle accompagne ces publics via ses accueils, sa plateforme téléphonique, les Maisons France Services et les Délégués Numérique en Santé.

Elle s'inscrit également dans une dynamique partenariale, en lien avec l'Agence Régionale de Santé et le GRADeS (Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-santé de Martinique), afin de soutenir les projets régionaux et de partager les bonnes pratiques.

Où en sommes-nous en 2025 et quels sont les objectifs pour 2026 ?

On constate une belle progression de l'utilisation d'abord dans les laboratoires, puis en médecine de ville. Nous devons encore travailler à l'adhésion des hôpitaux, des pharmacies de ville et imageries de ville.

L'un des objectifs majeurs pour 2026 est de porter le taux d'activation de Mon espace santé de 20 % à 30 %. La montée en charge de nouveaux outils, tels que l'ordonnance numérique ou la messagerie sécurisée de santé, nécessitera un accompagnement renforcé et des actions de promotion ciblées, afin d'intégrer pleinement ces services dans les pratiques.

Souhaitez-vous ajouter un point ?

La e-santé représente une opportunité majeure pour la Martinique, tant pour les professionnels que pour les assurés. Elle impose toutefois de relever deux défis prioritaires : le renforcement de la fluidité des échanges entre la ville et l'hôpital ; et la sécurisation des données de santé, condition essentielle pour garantir la confiance des usagers et la pérennité de l'écosystème numérique.



#E-SANTÉ

LE MOT de Laetitia JEANJEAN Directrice



L'année 2025 a été une année de transition pour la Direction Retraite. Après une période marquée par une gestion de crise ayant permis la résorption du stock des droits propres en 2023 et 2024, l'enjeu a été d'installer une gestion plus stabilisée et maîtrisée des activités, en cohérence avec les orientations nationales placées sous le signe de l'année de la performance.

Les efforts ont porté sur l'amélioration des délais de traitement et la maîtrise des stocks, tout en posant les bases d'une collaboration renforcée entre les équipes d'instruction et de contrôle. Cette coordination accrue vise à garantir une meilleure qualité de liquidation des dossiers, au bénéfice direct des assurés.

Parallèlement, les travaux engagés dans le cadre du projet de réorganisation de la Direction Retraite se sont poursuivis. L'objectif est de mettre en place une organisation pleinement alignée sur les exigences nationales en matière de performance et de satisfaction des usagers.

Enfin, l'année 2025 a été marquée par le déploiement de nombreuses actions d'« aller vers », destinées à accompagner les assurés exposés à un risque de rupture de droits ou de ressources, afin de sécuriser leur parcours et prévenir les situations de fragilité.

CHAPITRE 2

LA DIRECTION RETRAITE



Fait(s) marquant(s)

VISITE DE LA CNAV LES 20 ET 21 NOVEMBRE 2025

Les 20 et 21 novembre 2025, la Direction Retraite de la CGSS Martinique a accueilli le Directeur général de la CNAV, Renaud VILLARD, accompagné de Véronique PUCHE, Directrice des Systèmes d'Information, et d'Alain MARGALEF, Directeur de la Mission Outre-Mer.

Cette visite avait pour objectif de faire un point sur les résultats de production de la Direction Retraite et sur les transformations engagées, notamment à travers le projet de réorganisation.

Le Directeur général a pu rencontrer les équipes à l'accueil et participer au Comité de direction Retraite, favorisant des échanges approfondis sur les indicateurs de performance, les actions mises en œuvre et les perspectives d'amélioration.

UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE AU SERVICE DES RETRAITÉS

L'année 2025 a également été marquée par une volonté affirmée de renforcer la proximité entre la Direction Retraite et les assurés. Cette dynamique s'est traduite par une participation active des collaborateurs à de nombreuses actions d'« aller vers », souvent organisées en partenariat avec les acteurs locaux.

Plusieurs rencontres ont ainsi été proposées au sein de CCAS, notamment à Saint-Joseph et au Robert, afin d'informer et d'accompagner les publics les plus fragiles. Ces temps d'échanges ont permis de mieux faire connaître les droits à la retraite, d'accompagner les demandes de droits propres et de promouvoir des dispositifs tels que l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA).

Par ailleurs, la signature, le 17 décembre 2025, d'une convention de partenariat entre la CGSS Martinique et l'IRCOM (AGIRC-ARRCO) a renforcé la coopération entre les deux organismes au service des futurs retraités et des retraités martiniquais.

Dans ce cadre, la CGSS a participé à l'organisation des Rendez-vous de la Retraite, en mars et octobre 2025, aux côtés de l'IRCOM. Ces rendez-vous permettent aux assurés de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et coordonné pour préparer leur retraite de base et complémentaire, dans une démarche simplifiée et lisible.



Actualité(s)

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET STRUCTURATION DES INSTANCES DE PILOTAGE INSTRUCTION / CONTRÔLE AU SEIN DE LA DIRECTION RETRAITE

L'amélioration de la qualité demeure un enjeu majeur pour la caisse, afin de garantir un paiement juste, rapide et régulier des droits, dans le respect de l'équité de traitement des assurés.

Les contrôles de la Direction Financière et Comptable participent à la sécurisation des risques, notamment ceux liés aux erreurs de calcul des prestations ou à l'évaluation du dispositif de contrôle interne. Ces actions constituent un pilier du plan de contrôle, mis en œuvre en articulation étroite avec les ordonnateurs, dans une logique partagée où la qualité est l'affaire de tous.

En 2025, un rapprochement significatif s'est opéré entre les fonctions ordonnatrices et comptables, à travers l'évolution des instances de pilotage, notamment le COTECOP* et le COMOP* Production/Qualité. Ces espaces d'échange permettent à la fois de définir les orientations stratégiques en matière de qualité et de suivre, de façon opérationnelle, l'écoulement de la production et la fiabilité des traitements.

Ces dispositifs complètent l'animation du réseau des ambassadeurs Qualité, mobilisés pour diffuser les évolutions réglementaires auprès des équipes.

L'objectif est désormais de renforcer un management transversal de la qualité par les processus, en associant l'ensemble des acteurs de la chaîne de traitement, de la relation client au contrôle interne.



Chiffres clés

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PENSION EN JOUR

2025 : 68 jours

Objectif : moins de 80 jours

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PENSIONS DE RÉVERSION

56,63% de dossiers traités en moins de 90 jours

Objectif : 65%

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES ASPA

62,95% des demandes traitées en moins de 90 jours

Objectif : 50%

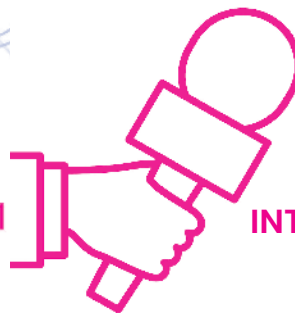
TAUX DE DOSSIERS DP LIQUIDÉS AVANT ENTRÉE EN JOUISSANCE

51,61% en 2025

Objectif : 50 %

3997 demandes de retraite en ligne

6723 demandes de droits propres



INTERVIEW

Questions à...

Myrella POULIN,

Chargée de relations clients

Pouvez-vous nous expliquer votre métier ?

Mon métier consiste à aller à la rencontre des assurés pour les accompagner dans la préparation de leur retraite. J'interviens pour expliquer le fonctionnement du système, les étapes clés à anticiper et l'importance d'être acteur de son parcours. L'objectif est de permettre à chacun de mieux comprendre ses droits, d'identifier les démarches à effectuer et de se projeter sereinement vers cette nouvelle étape de vie.

Intervenez-vous uniquement en entreprise ?

Non, pas uniquement. En Martinique, la population vieillit et le taux de chômage des seniors reste significatif. Dans ce contexte, nous avons développé un partenariat avec France Travail. J'interviens régulièrement dans les agences afin d'informer les demandeurs d'emploi sur leurs droits et sur les démarches à entreprendre à l'approche de l'âge de départ, afin d'éviter toute rupture de ressources.

Je participe également à des actions organisées par d'autres institutions, comme, Espace Sud ou la CTM, pour apporter des informations pratiques à un public élargi.

Comment sont choisies les entreprises où vous intervenez ?

Au lancement du dispositif, nous proposons directement cette offre de service à des entreprises ciblées, notamment celles de plus de 50 salariés. Aujourd'hui, la dynamique est différente : ce sont principalement les entreprises qui nous sollicitent.

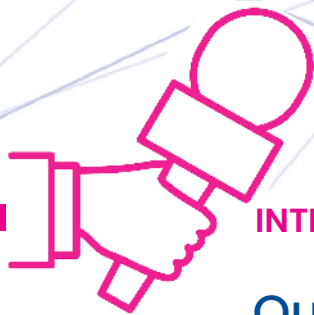
Certaines passent par des organismes de formation tels que l'AMDOR 2000 ou la CCIM, dans le cadre de sessions dédiées à la préparation de la retraite, associant plusieurs partenaires. Cela permet d'apporter une information complète et coordonnée aux salariés concernés.

Combien d'interventions avez-vous réalisées en 2025 ? Dans combien d'entreprises ?

En 2025, j'ai mené 56 interventions au sein des agences France Travail, informant 1 092 demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, 64 interventions ont été réalisées en entreprises ou au sein d'organismes de formation. Au total, 1 125 salariés, issus de 153 entreprises et collectivités, ont bénéficié d'informations personnalisées sur leur carrière, leur estimation de retraite et les démarches à anticiper.

❖ la suite page 48



INTERVIEW (SUITE)

Questions à...

Myrella POULIN,

Chargée de relations clients

Quelles sont les principales préoccupations des futurs retraités ?

Les interrogations se concentrent généralement autour de deux questions essentielles : Quand partir ? Et pour quel montant ?

Ces réponses dépendent directement de la carrière enregistrée. Les assurés expriment souvent une inquiétude tant que leur relevé de carrière n'a pas été vérifié ou mis à jour.

Pour les personnes disposant de faibles ressources, les questions relatives à l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) sont également fréquentes.

Si vous aviez un seul conseil à leur donner ?

J'en donnerais trois.

D'abord, créer son espace en ligne, afin de suivre sa carrière et ses démarches à tout moment, avec l'appui des Maisons France Services si nécessaire.

Ensuite, demander la mise à jour de sa carrière dès 55 ans, sans attendre la dernière minute.

Enfin, déposer sa demande de retraite cinq mois avant la date choisie, afin de garantir un paiement dans les délais et d'aborder cette étape en toute sérénité..



LE MOT de Céline ELISABETH Directrice



L'année 2025 a été envisagée, comme la dernière année consacrée à la finalisation des actions de réorganisation engagées depuis 2023.

Cette année aura finalement vu se concrétiser les orientations et objectifs envisagés, par la production des propositions de la phase 3 de la réorganisation des services et activités.



CHAPITRE 3

LA DIRECTION RECOUVREMENT



Fait(s) marquant(s)

SIGNATURE DE LA CONVENTION LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL (LCTI) DU BTP

Une convention partenariale a été signée le 21 février 2025 entre la Direction de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS), la CGSS de la Martinique, les principaux organismes sociaux du BTP, ainsi que les organisations professionnelles et syndicales du secteur.

Cette convention vise à sensibiliser et mobiliser l'ensemble des acteurs du BTP (maîtres d'ouvrage, entreprises, sous-traitants et particuliers) sur les risques civils et pénaux liés au travail illégal et à la prestation de services internationale illégale. Elle a également pour objectif de lutter contre les pratiques frauduleuses, notamment l'acceptation d'offres anormalement basses.

Depuis sa signature, la DEETS* et l'URSSAF* restent pleinement mobilisées. Toutefois, aucun signalement émanant des organisations syndicales n'a été enregistré.

Une réunion de bilan, organisée en décembre 2025, a permis de rappeler l'importance des remontées d'informations afin d'assurer le suivi et l'effectivité de la convention.

VISITE DE L'UCN DU 19 AU 21 FÉVRIER 2025

Une délégation de l'Urssaf Caisse Nationale (UCN) est venue à la CGSS de la Martinique du 19 au 21 février 2025, conduite par Monsieur Damien Ientile, Directeur général, accompagné de Madame Camille L'Hernault, Directrice comptable et financière, et de Madame Maud Choquet, Directrice adjointe de la Direction du recouvrement en Outre-mer.

Cette visite avait pour objectif principal de rencontrer les équipes en charge du recouvrement, d'échanger sur les enjeux spécifiques du recouvrement en outre-mer et de mieux appréhender les réalités du territoire. Elle a également permis des échanges avec les acteurs économiques locaux sur les perspectives de recouvrement amiable et forcé.

Le programme a été marqué par de nombreuses rencontres institutionnelles et opérationnelles, notamment avec les services du recouvrement, les inspecteurs, les instances représentatives du personnel, les organisations syndicales patronales, les partenaires judiciaires, ainsi que les membres du Conseil d'administration et du CPSTI. Des échanges spécifiques ont également eu lieu avec l'ARS, le CHU, les établissements publics hospitaliers et le Préfet, autour des enjeux du recouvrement et du contexte économique et social du territoire.

Cette visite a été jugée très positive par l'ensemble des parties. Au-delà de la qualité des échanges avec les collaborateurs, elle a permis à la délégation nationale de mieux comprendre les contraintes locales et les conditions de mise en œuvre des actions de recouvrement en Martinique.



Fait(s) marquant(s)

CONVENTION CCI / URSSAF LE 25 FÉVRIER 2025

Une convention de partenariat a été signée le 25 février 2025 entre la CGSS de la Martinique et la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Martinique (CCIM).

Cette convention vise à renforcer la coopération entre les deux organismes à travers une meilleure connaissance réciproque de leurs missions, une visibilité accrue des actions menées, et la mise en place de circuits de communication structurés. Elle prévoit également la participation croisée aux événements organisés par chacun des partenaires, ainsi que des échanges de données, dans le respect des cadres réglementaires.

Dès 2025, cette coopération s'est concrétisée par la réalisation de plusieurs actions et événements communs, traduisant une dynamique partenariale effective et opérationnelle.



Actualité(s)

EVÈNEMENTS « NOUVEAUX CRÉATEURS & PRIMO-EMPLOYEURS »

Les événements « Nouveaux créateurs & primo-employeurs » ont pour objectif d'accompagner les chefs d'entreprise dès le démarrage de leur activité, en leur permettant de mieux comprendre leurs droits et obligations, les échéances à respecter et les circuits URSSAF, afin de prévenir les incidents liés à la gestion de leur compte.

Ces rencontres visent également à présenter les offres de services et les solutions adaptées à la situation de chaque entreprise, tout en favorisant l'adhésion aux dispositifs de paiement dématérialisés, notamment le prélèvement.

Déployés tout au long de l'année 2025, ces événements ont été reconduits de manière régulière. Ils se sont tenus dans des locaux mis gracieusement à disposition par la CCIM, dans le cadre du partenariat existant.

Les actions sont organisées selon un format combinant :

- une conférence collective, présentant le rôle, les missions de l'URSSAF et les services proposés ;
- des ateliers personnalisés, permettant une analyse individuelle des situations à la demande des participants.

Ces événements contribuent à renforcer la qualité de l'accompagnement des entreprises, à sécuriser leurs démarches administratives et à favoriser une relation de confiance durable avec l'URSSAF.

Nombre de clients attendus RG et TI : 589

Nombre de clients présents RG et TI : 397

Une étude d'impact devra être réalisée avec un recul de 24 mois, par sondage des dossiers des personnes ayant participé à ces événements, selon les critères suivants :

- Taux de comptes débiteurs avec absence de mise en place de délai de paiement
- Taux d'absence déclarative
- Taux d'anomalies déclaratives
- Taux de création de comptes en ligne



Chiffres clés

NOMBRE ET MONTANTS DES REDRESSEMENTS LCTI

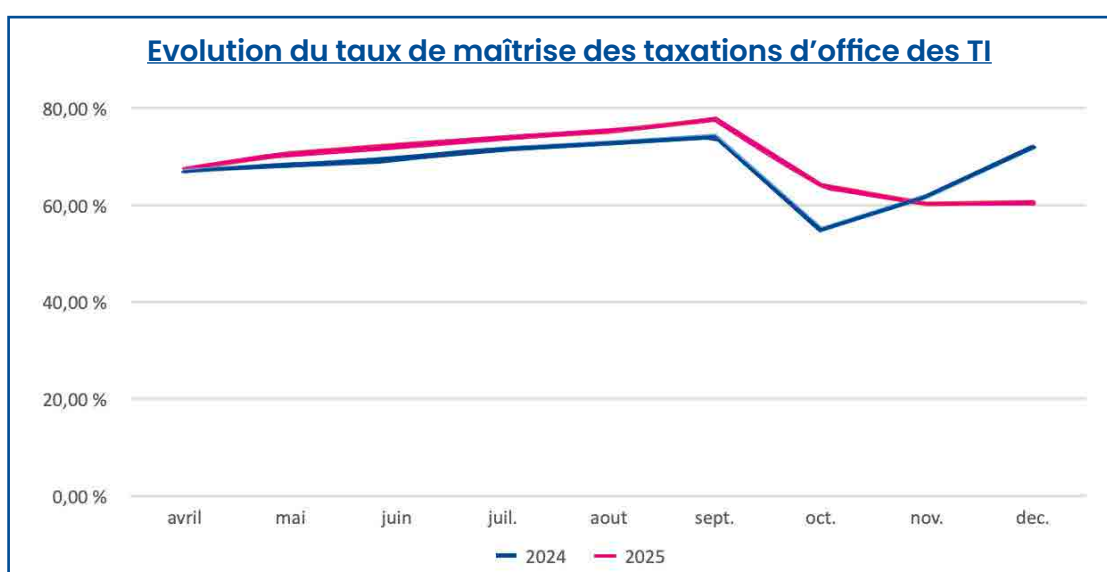
2025 : 14 redressements LCTI représentant 3 272 726 €

NOMBRE ET MONTANT DES REDRESSEMENTS SUITE À CONTRÔLE (HORS LCTI)

2025 : 254 redressements suite à contrôle représentant 5 637 589 €

MONTANTS ATTRIBUÉS SUITE À CASSTI

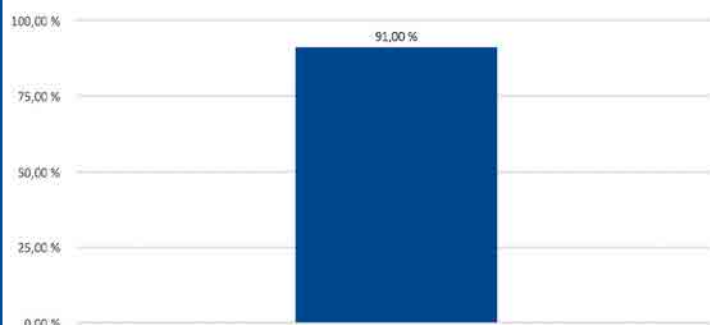
549 546 € en 2025



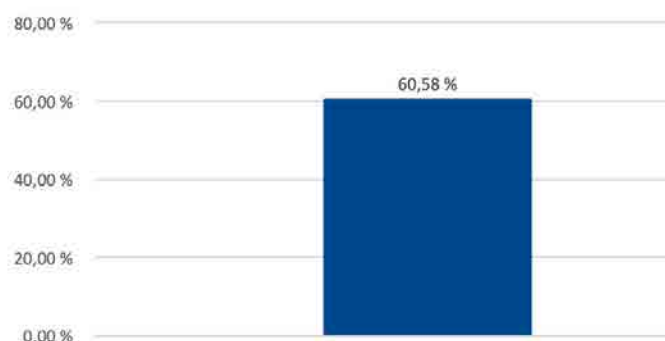
TAUX DE RESTE À RECOUVRER

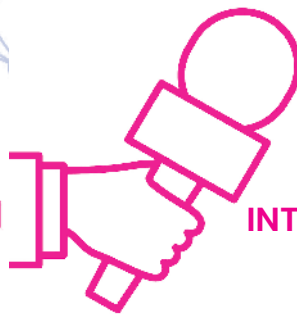
2025 : 9,66 %

Taux de créances sécurisées



Nombre de taxations d'office





INTERVIEW

Questions à...

Murielle MAGLOIRE,

Responsable d'unité Action sociale TI

Pourquoi il y a-t-il une action sociale spécifique aux travailleurs indépendants ?

L'action sanitaire et sociale du Conseil de la Protection sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI) a pour vocation d'accompagner les travailleurs indépendants confrontés à des difficultés temporaires, qu'elles soient professionnelles, personnelles ou liées à la santé.

Elle vise à préserver l'activité, à favoriser la pérennité des entreprises individuelles viables et à soutenir l'économie locale.

Cette action s'adresse également aux travailleurs indépendants retraités en situation de vulnérabilité, afin de prévenir les ruptures sociales et financières.

Quelles sont les aides dont peuvent bénéficier les TI ? Comment ?

Les travailleurs indépendants peuvent bénéficier de plusieurs aides, portées par l'URSSAF, l'Assurance Maladie et l'Assurance Retraite.

Quatre aides relèvent de l'URSSAF :

- L'aide aux cotisants en difficulté (ACED), permettant la prise en charge totale ou partielle des cotisations sociales tout en maintenant l'ouverture des droits ;
- L'aide financière exceptionnelle (AFE), destinée à répondre à des difficultés de trésorerie ;
- L'aide d'urgence CPSTI, mobilisable en cas de catastrophe ou d'intempéries ;
- L'accompagnement au départ à la retraite (ADR), pour les futurs retraités artisans ou commerçants aux revenus modestes.

Trois aides sont portées par l'Assurance Maladie :

- L'aide financière exceptionnelle (AFE) destinée à faire face à une situation particulièrement difficile de l'utilisateur ;
- Les aides au répit, lorsque l'activité est impactée par la perte d'autonomie d'un proche ;
- Aide au maintien dans l'activité (AMA), visant à prévenir la désinsertion professionnelle.

Enfin, deux aides relèvent de l'Assurance Retraite :

- L'aide au conjoint survivant ;
- L'aide financière OSCAR, destinée à favoriser le maintien à domicile et prévenir la perte d'autonomie.

Qui décide de l'attribution des aides ?

La politique d'action sanitaire et sociale est mise en œuvre au niveau régional par le CPSTI, à travers les Commissions d'Action Sanitaire et Sociale (CASS).

Les demandes, examinées de manière anonymisée, sont étudiées au regard de la situation globale du demandeur et des budgets disponibles.

Les décisions de la CASS sont souveraines et ne sont pas susceptibles de recours.

Le CPSTI est-il beaucoup sollicité ?

Lors de la précédente mandature, 1 660 aides ont été attribuées sur le périmètre Antilles-Guyane pour un montant de 5,2 millions d'euros.

En 2025, en Martinique, 255 aides ont été accordées pour un montant de 549 546 €, représentant 49 % des aides attribuées en Antilles-Guyane, avec un taux de consommation budgétaire de 98,56 %.

Quel est le taux d'attribution d'aides par rapport au nombre de demandes ?

En Martinique, 69 % des demandes déposées étaient éligibles et le taux d'attribution s'est établi à environ 63 %.

Un message pour conclure ?

En 2026, la Direction Recouvrement et le CPSTI poursuivront leur engagement à travers des actions d'aller-vers et des campagnes de communication ciblées, afin de renforcer la connaissance des dispositifs d'aide et d'accompagner les travailleurs indépendants en situation de fragilité.



De gauche à droite : M. MONFORT, Mme ELISABETH, Mme LEGERON , M. BRIVAL, M. FALGA, M. NICOLIN, Mme ALEXANDRE, Mme MAGLOIRE, M. VERON

LE MOT de Carine CABRERA Directrice



En 2025, la MSA a structuré sa feuille de route autour de trois priorités stratégiques : l'amélioration de la qualité et de la performance des services rendus aux exploitants agricoles, le développement d'une politique de proximité adaptée aux spécificités territoriales, et le renforcement de la cohésion des équipes afin d'accompagner les transformations en cours et de préparer les défis à venir.

Avec un taux d'avancement de 67 %, le bilan 2025 est globalement positif et reflète l'engagement des équipes dans la mise en œuvre des actions définies.

La relation de service de la MSA s'est notamment enrichie par la construction d'une politique de proximité visant à renforcer l'accès aux droits et l'accompagnement des publics agricoles. L'arrivée, en décembre, d'un Conseiller en Protection Sociale permettra de structurer les actions d'« aller vers », de coordonner les initiatives locales et de développer des partenariats de terrain.

Cette dynamique contribue à renforcer l'efficacité de la MSA et la confiance des exploitants agricoles dans leur régime de protection sociale.

CHAPITRE 4

LA DIRECTION MSA



Actualité(s)

RÉFORME RELATIVE AUX CONJOINTS COLLABORATEURS

Les conjoints collaborateurs constituent des acteurs essentiels du secteur agricole et sont pleinement intégrés à l'activité des exploitations.

Dans le cadre de la loi Chassaigne, une évolution majeure a été engagée afin de renforcer leur protection sociale, en complément de la revalorisation des pensions.

En Martinique, la CGSS s'est pleinement mobilisée pour faciliter l'accès à ce dispositif.

Désormais, les nouveaux conjoints collaborateurs affiliés au Régime Agricole peuvent bénéficier de ce statut pour une durée maximale de cinq ans. À l'issue de cette période, ils doivent, sous certaines conditions, opter pour un statut de salarié agricole ou d'associé/co-exploitant. Cette évolution devra être mise en œuvre au plus tard le 31 décembre 2026.

Au 31 décembre 2025, 80 conjoints collaborateurs ont été identifiés comme concernés par cette réforme. Parmi eux, 28 pourront conserver leur statut actuel jusqu'à leur départ en retraite, tandis que 52 devront obligatoirement procéder à un changement de statut avant le 31 décembre 2026.

Afin d'accompagner cette évolution, une première campagne d'information ciblée a été menée en 2025 auprès des exploitants concernés. Les actions complémentaires prévues en 2026 s'inscriront dans le prolongement des travaux engagés conjointement par la CCMSA et l'Urssaf Caisse Nationale, visant à simplifier la transition vers le statut de salarié agricole, notamment pour les MSA d'outre-mer.

La stratégie d'accompagnement repose sur trois axes structurants : une information claire et accessible, une explication des enjeux et des modalités pratiques, et une incitation à engager les démarches nécessaires afin de sécuriser les situations individuelles. Pour renforcer cette démarche, des rendez-vous individualisés seront proposés aux exploitants concernés, permettant un suivi personnalisé et adapté à chaque situation.





Fait(s) marquant(s)

RELANCE DES SERVICES EN LIGNE MSA

En 2025, la MSA a poursuivi sa démarche de modernisation de la relation avec les assurés en relançant le déploiement des Services En Ligne (SEL). Ces outils numériques ont pour objectif de simplifier et fluidifier les échanges, tout en offrant un mode de contact plus moderne, dynamique et sécurisé.

Les Services En Ligne permettent désormais aux assurés d'échanger directement avec la MSA de manière sécurisée, de transmettre des documents en ligne et d'accéder en toute autonomie à des informations essentielles, telles que le solde des cotisations ou le montant des pensions de retraite. Cette évolution contribue à renforcer l'accessibilité des services, à réduire les délais de traitement et à améliorer l'expérience des usagers.



Chiffres clés

2793 exploitants agricoles

3215 bénéficiaires des prestations retraite

Taux de reste à recouvrer (TRAR)

31 %

Montant moyen de pension agricole

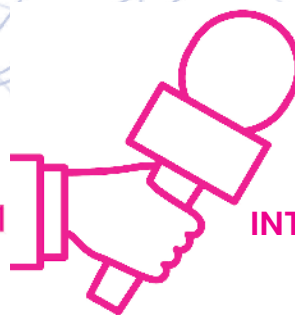
457,84 €

Montant des IJ versés

152 462 €







INTERVIEW

Questions à...

Michel LECURIEUX CLERVILLE,

Manager de secteur

Vous avez rejoint la Direction MSA en 2025, quelles ont été vos priorités lors de votre prise de fonction ?

Après 24 années au sein de la Branche Maladie du Régime général, ma prise de fonction à la Direction MSA a représenté une véritable immersion dans un autre modèle de protection sociale, spécifiquement dédié au monde agricole. Cela a nécessité une adaptation à une culture, un environnement et un réseau de partenaires différents, au sein d'un régime couvrant l'ensemble des branches – maladie, retraite et recouvrement – à l'exception de la branchefamille dans les CGSS.

Trois objectifs prioritaires ont structuré mon action dès l'arrivée.

Le premier a consisté à renforcer le pilotage des activités. Nous ne pilotons efficacement que ce que nous sommes en capacité de mesurer. Il a donc été indispensable de déployer des tableaux de bord et outils de suivi, afin de disposer d'une vision claire des processus et d'orienter les décisions.

La seconde priorité a porté sur la sécurisation du socle de compétences. Les échanges menés avec les équipes ont mis en évidence la nécessité de structurer un plan de développement des compétences, destiné à sécuriser les activités et les produits. Ce plan sera pleinement déployé à compter de 2026 et intégrera notamment des immersions pour les managers ayant pris leurs fonctions en 2025.

Enfin, ces deux axes convergent vers un objectif central : améliorer l'offre de service à destination des exploitants agricoles. En optimisant les processus et en renforçant l'expertise des agents, l'ambition est de proposer un accompagnement plus fluide, plus humain et pleinement conforme au cadre réglementaire

Quels ont été vos premiers projets ? Travaillez-vous avec des partenaires ? Lesquels et sur quels axes ?

Dès le second trimestre, plusieurs actions concrètes ont été engagées. Un second jour d'accueil physique a été ouvert, permettant d'accueillir près de 1 690 exploitants agricoles sur le site de Place d'Armes.

Par ailleurs, grâce à la mise en œuvre d'un tableau de bord sur les restes à recouvrer, une campagne d'appels sortants a été conduite en lien avec la Plateforme Téléphonique (PFT), afin de proposer des rendez-vous personnalisés à plus de 70 grands débiteurs.

Enfin, en coordination avec la cellule marketing, la direction a participé aux actions de l'Agence itinérante, permettant d'accompagner les exploitants dans leurs démarches, notamment en matière de retraite.

Quelles sont vos orientations pour 2026 ?

L'année 2026 sera fortement marquée par la mise en œuvre de la COG 2026–2030 de la CCMSA. Les travaux engagés devront se poursuivre afin d'intégrer les nouvelles exigences nationales.

Les priorités porteront sur la poursuite du plan de développement des compétences, ainsi que sur le renforcement de la coordination avec les acteurs du monde agricole, notamment la DAAF, la Chambre d'agriculture, les syndicats et les groupements agricoles.

Enfin, le recrutement d'un Conseiller en Protection Sociale permettra de développer les démarches d'« aller vers », afin de renforcer la proximité avec les agriculteurs, de les accompagner lors des événements de vie et de prévenir les situations de fragilité économique.



RESSOURCES

PARTIE

5

LES FONCTIONS TRANSVERSES

Chapitre 1 :

La Direction Ressources	P 59
- Actualité(s)	P 60
- Fait(s) marquant(s)	P 61
- Chiffres clés	P 61
- ITW : Questions à Gaëlle RAFFINA.....	P 63
& Johanne HAUSTANT au sujet de la transformation de l'Assurance maladie	

Chapitre 2 :

La Direction Comptable et Financière	P 65
- Actualité(s)	P 65
- Fait(s) marquant(s)	P 67
- Chiffres clés	P 68
- ITW : Questions à Ketty TISSOT,	P 69
au sujet de la lutte contre la fraude	

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





Actualité(s)

LES GRANDS TRAVAUX IMMOBILIERS

Le schéma directeur immobilier de l'organisme est en cours de déploiement. Il regroupe un ensemble d'opérations visant à maintenir le patrimoine immobilier en bon état, à répondre aux évolutions réglementaires et à améliorer les conditions de travail des agents.

En 2025, plusieurs opérations structurantes ont été menées sur différents sites.

Les systèmes de climatisation des sites de Nacarat et de Schoelcher, devenus vétustes et obsolètes, ont été remplacés. Ces travaux ont nécessité une organisation spécifique, incluant le déplacement temporaire des salariés, afin de permettre leur réalisation dans de bonnes conditions.

Un chantier majeur a été engagé sur le site d'Acajou, relatif au traitement de moisissures. Plusieurs interventions ont permis d'assainir l'air des locaux, avec des résultats confirmés par des mesures en amélioration. La réintégration du bâtiment d'Acajou est prévue en deux phases en 2026.

En accord avec l'engagement de la CGSS Martinique en matière d'éco-responsabilité, nous avons installé des bornes IRVE sur plusieurs sites pour les véhicules de service. La mise en place de citernes de récupération d'eau de pluie sur les sites en propriété a également été engagée afin de réduire la consommation d'eau pour les sanitaires.

Quels travaux sont prévus en 2026 ?

En 2026, le programme de travaux immobiliers portera sur la modernisation, la sécurisation et l'adaptation des sites aux évolutions organisationnelles et réglementaires.

L'année sera notamment marquée par l'aménagement et l'ouverture de la nouvelle agence du Marin, contribuant au renforcement de l'accueil de proximité.

Principaux chantiers informatiques

L'année 2025 a été marquée par deux chantiers informatiques structurants visant à renforcer la performance, la sécurité et la continuité du système d'information : la migration des services réseau et téléphonie et la migration du parc informatique vers Windows 11.

Migration réseau, internet et téléphonie

La CGSS Martinique a changé d'opérateur pour les services réseau et internet. Cette migration a permis de moderniser et sécuriser les infrastructures, avec la mise en place de liaisons principales et de secours de même débit sur l'ensemble des sites distants, ainsi qu'un réajustement des débits en fonction des besoins spécifiques de chaque site.

En complément, des travaux menés en lien avec la Cnam ont permis le déploiement de deux liaisons de secours supplémentaires, afin de renforcer la résilience et la sécurisation des flux entre les sites d'Acajou et Place d'armes.

L'infrastructure téléphonique a été fiabilisée, notamment avec le déploiement de la téléphonie logicielle. A terme, le réseau analogique sera décommissionné.

Migration du parc informatique vers Windows 11

Le second chantier majeur concerne la migration de l'ensemble des postes de travail vers Windows 11 afin de garantir le maintien en conditions opérationnelles, la conformité aux exigences de sécurité et la protection des données.

Cette opération répond à un enjeu de sécurité et de continuité de service. En effet, conserver Windows 10 aurait exposé le système d'information à des risques importants.



Fait(s) marquant(s)

RESSOURCES HUMAINES : LE CHANTIER DE LA CLASSIFICATION

L'année 2025 a été marquée par une avancée majeure du chantier de classification, avec une mise en application effective au 1er juin 2025.

À cette date, 35 % des salariés de la CGSS Martinique étaient considérés comme exerçant un emploi « non repérés », c'est-à-dire un emploi nécessitant une clarification sur le contenu du poste, le niveau de qualification, et le parcours professionnel associé. Des commissions de classification ont été mises en place pour clarifier les situations.

Quatorze séances de travail se sont tenues entre le 23 juin et le 1er août 2025, associant la Direction des ressources, les équipes RH et GEPP, des agents de direction ou managers des salariés concernés, ainsi que des représentants des organisations syndicales représentatives.

Au total, 98 emplois ont été examinés. Leur cotation, validée par le Directeur général, a été réalisée sur la base des critères nationaux appliqués aux emplois repérés (connaissances et technicité, complexité, autonomie, relations et communication, coopération et management). S'en est suivi la graduation permettant de préciser les activités attendues selon les niveaux de rémunération au sein d'un même emploi.

Les travaux se poursuivront en 2026.

Par ailleurs, la mise en place d'une commission de révision est prévue afin de procéder, si nécessaire, à des ajustements de cotation et à l'examen de nouveaux emplois non repérés.



Chiffres clés

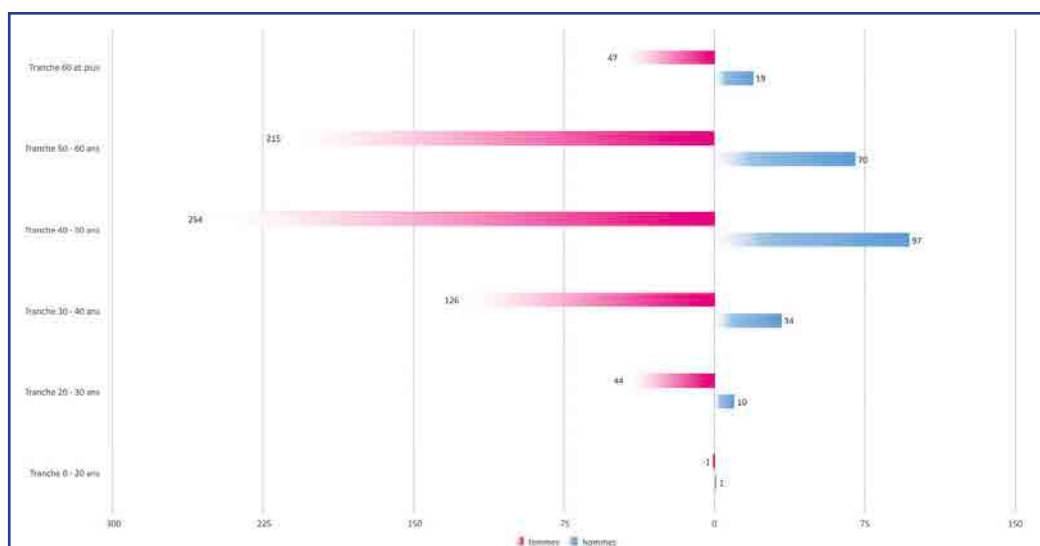
• Nombre de salariés (CCD / CDI) : 961

907 agents en CDI

52 agents en CDD



• La pyramide des âges



• Index d'égalité professionnelle femmes-hommes

88 sur 100

• Le dialogue social

27 CSE

11 CTR

Copil RPS : 4

Réunions CSSCT : 5

827 salariés formés



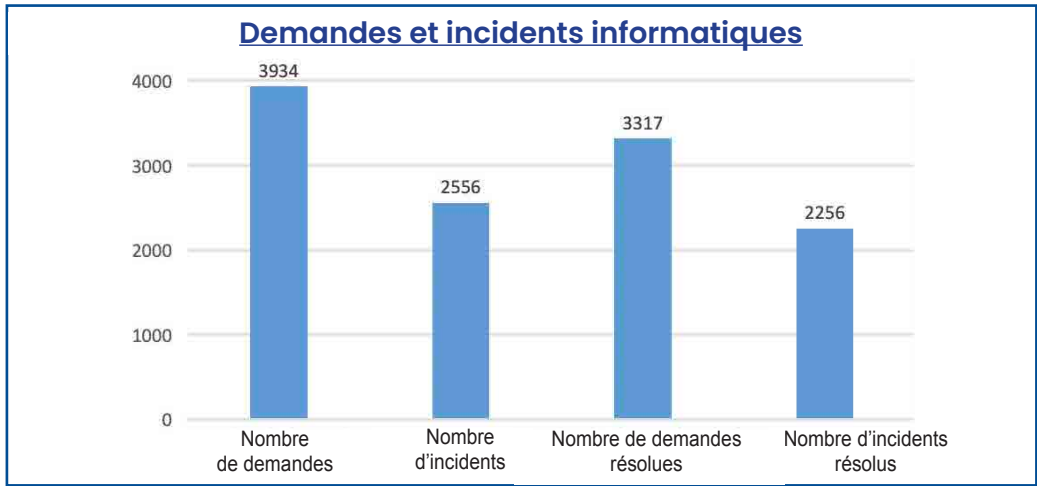
Chiffres clés

• Nombre de demandes et informatiques traités

5 611 demandes et incidents informatique
3317 demandes résolues

• Nombre d'incidents informatiques traités

2556 en 2025
2256 résolus



• Nombre de demandes immobilières traitées

674 demandes et incidents immobiliers
624 demandes et incidents traités

Demands immobilières

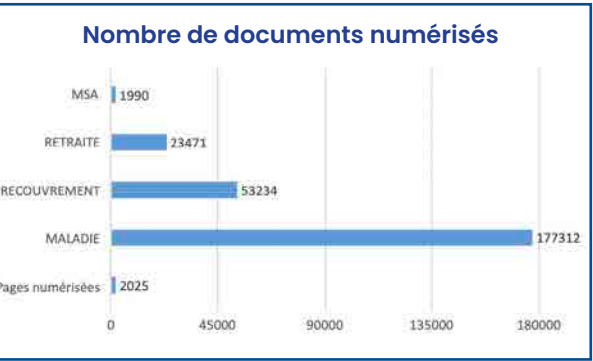
235 nouvelles demandes
185 demandes traitées
79 % pourcentage traitement des demandes

Incidents immobiliers

480 nouveaux incidents
439 incidents traités
91% pourcentage traitement des incidents

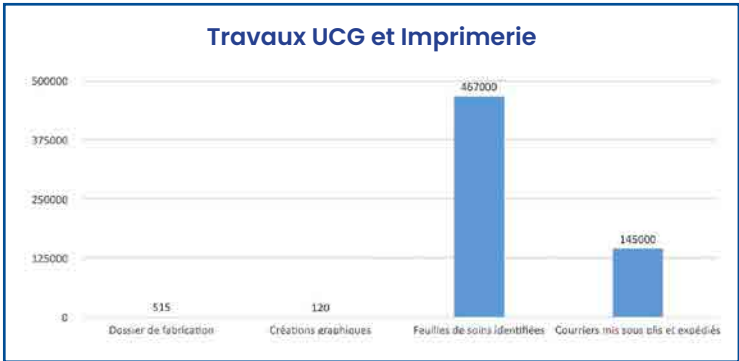
• Plateforme FEND

256 007 documents numérisés en 2025



• Unité de Conception Graphique & Imprimerie

1 962 713 pages A4 imprimées en 2025





INTERVIEW

Questions à...

Gaëlle RAFFINA & Johanne HAUSTANT,
au sujet de la transformation de l'Assurance maladie

Nous avons accueilli de nouveaux collègues dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie. Pourquoi cette transformation ?

Cette transformation a pour objectif de renforcer la capacité de l'Assurance maladie à assurer pleinement l'ensemble de ses missions, tout en contribuant à l'efficacité et à la préservation du système de santé.

L'évolution majeure concerne le service médical, qui est désormais intégré à la CGSS au sein d'une Direction Médicale Régionale, placée sous la responsabilité d'un médecin-conseil régional et composée de praticiens-conseils et de personnels administratifs.

Concrètement, les assurés, les professionnels de santé et les partenaires disposent désormais d'un interlocuteur unique pour l'Assurance maladie en Martinique. Cette organisation favorise une plus grande fluidité dans le traitement des situations complexes telles que les arrêts de travail, les mises en invalidité ou les accidents du travail. Elle permet également de renforcer les actions de prévention, de gestion du risque et de lutte contre la fraude grâce à une meilleure coordination entre équipes médicales et administratives.

Ce qui ne change pas est tout aussi important : l'ensemble des missions du service médical est maintenu. L'indépendance technique des praticiens-conseils et le respect du secret médical demeurent des principes fondamentaux. Des garanties supplémentaires ont même été instaurées, avec la mise en place d'un comité national chargé de veiller au respect de l'indépendance des avis médicaux et à la protection du secret médical.

Combien de nouveaux collègues nous ont rejoints dans ce cadre ?

Au total, 69 collaborateurs ont intégré la CGSS dans le cadre de cette transformation. Dix ont rejoint les services supports et 59 composent désormais la Direction Médicale Régionale.

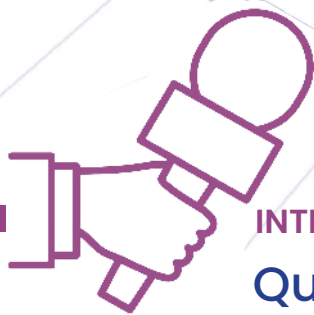
Dans le cadre du dispositif de mobilité proposé au niveau national, trois collègues ont choisi de rejoindre des caisses de l'hexagone. En parallèle, nous accueillerons deux nouveaux collaborateurs, permettant de maintenir les effectifs nécessaires au bon fonctionnement du service.

Combien de temps avons-nous eu pour préparer ? Quelles ont été les étapes ?

Le projet a été annoncé en mai 2024. Les travaux préparatoires se sont poursuivis jusqu'en juillet 2025, avec des phases d'expertise, de concertation régionale, de négociation et de dialogue social.

La phase opérationnelle de préparation à la bascule a débuté en août 2025 pour une mise en œuvre effective au 1er octobre 2025. Les entretiens exploratoires et prospectifs des collaborateurs ont été menés entre avril et septembre 2025. Le calendrier était contraint, ce qui a nécessité une mobilisation forte des équipes.

➡ la suite page 64



INTERVIEW (SUITE)

Questions à...

Gaëlle RAFFINA & Johanne HAUSTANT,
au sujet de la transformation de l'Assurance maladie

Comment avons-nous accompagné cette transformation ?

Dès l'annonce du projet, un accompagnement a été proposé, notamment avec la mise en place d'un soutien psychologique par les Ressources Humaines.

Des actions conjointes CGSS/DRSM ont été organisées : CODIR et CSE communs, webinaire du Directeur général, diffusion d'un guide pratique dédié à la transformation, matinée de bienvenue et séminaire d'intégration.

Pour les fonctions supports, des entretiens exploratoires, des immersions et des entretiens d'affectation ont permis d'anticiper les nouvelles organisations.

Que reste-t-il à faire ?

La transformation étant récente, l'enjeu principal reste l'intégration durable des équipes et l'adaptation des organisations.

Le recrutement du Directeur Médical régional interviendra en 2026. Dans l'attente, l'intérim est assuré depuis le 1er novembre 2025 par le Dr RAZAT, en provenance de la CGSS Guadeloupe.



LE MOT de Mylène ALONZEAU Directrice DCF



En 2025, l'action de lutte contre la fraude s'est intensifiée, traduisant une volonté affirmée de sécuriser les flux financiers et de préserver l'intégrité du système de protection sociale. Une attention particulière a été portée au plan de contrôle socle de la Direction Comptable et Financière (DCF), dont les dispositifs ont été renforcés, et élargis aux branches Maladie, Recouvrement et au Régime Agricole. Cette démarche vise à garantir la qualité des enregistrements comptables, prévenir les irrégularités et assurer la conformité aux exigences réglementaires.

La DCF a aussi mené avec succès une procédure d'appel d'offres bancaire couvrant la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane. Ce projet structurant illustre la capacité de l'institution à piloter des projets complexes, dans le respect des principes de bonne gouvernance, de transparence et de responsabilité sociétale des organisations.

CHAPITRE 2

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE



Actualité(s)

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2025, le service de lutte contre la fraude a connu un renforcement significatif de ses effectifs et de ses compétences. Les recrutements réalisés ont permis de consolider l'organisation, d'élargir le périmètre d'intervention, notamment en matière de fraude Urssaf, et d'améliorer le traitement et le suivi des signalements.

Ces évolutions ont permis de sécuriser les procédures, de mieux intégrer les enjeux contentieux et de structurer durablement le pilotage du service, renforçant ainsi l'efficacité des actions engagées et favorisant l'atteinte des objectifs fixés.

	Résultats 2025		
	Objectifs	Résultat	Taux d'atteinte
Montant de préjudice subi	1 989 000	3 551 293	178,5 %
Montant de préjudice évité	505 000	636 671	125,3 %
Taux de fraude avec suite contentieuse	55 %	55,9 %	101,6%

- La **commission des pénalités financières** s'est réunie le 7 août 2025 pour examiner un dossier « assuré ».
- Deux autres dossiers de fraude ont donné lieu à des pénalités sans avis préalable de la commission.
- Des **plaintes pénales** ont été déposées pour des fraudes d'ampleur, en lien avec le parquet et le GIR¹ (service composé de gendarmes et de policiers, qui lutte contre la délinquance financière sous toutes ses formes).

Ces actions judiciaires, parfois relayées médiatiquement, renforcent l'effet dissuasif auprès des professionnels de santé.

¹ GIR : Groupe Interministériel de Recherche

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

L'atteinte du montant de préjudice subi repose principalement sur **deux dossiers majeurs représentant 68 % du total**, issus de signalements. Il apparaît ainsi que la lutte contre la fraude ne saurait se limiter aux plans nationaux : elle doit s'appuyer sur un **plan d'action régional** et sur l'exploitation continue des signalements, afin de garantir une efficacité durable et adaptée aux réalités locales.

LA GESTION DU PRÉCONTENTIEUX ET DU CONTENTIEUX

Depuis le 2 janvier 2025, le périmètre du service contentieux général a été élargi à la gestion du précontentieux et du contentieux. Cette évolution a pour but de renforcer la sécurité juridique des procédures, limiter les risques de contestation et améliorer la transparence ainsi que la traçabilité du traitement des dossiers, offrant une meilleure lisibilité pour les assurés et les partenaires institutionnels.

Le Pôle contentieux général et recouvrement (PCGR) poursuit un double objectif : privilégier le règlement amiable des litiges chaque fois que possible et assurer la défense des intérêts de la Caisse devant les juridictions.

PRÉCONTENTIEUX

	NOMBRE DE CRA TENUES	NOMBRE DE CONTESTATIONS TRAITÉES	TAUX DE TRAITEMENT	DÉCISIONS CONFIRMÉES	MONTANT PRÉSENTÉ EN CRA	MONTANT CONFIRMÉ
COMMISSION DE RECOURS AMIABLE (CRA)	17 *	700	50	380	886 658 €	635 134,83 €

* 9 CRA Maladie et 8 CRA Retraite

CONTENTIEUX

	NOMBRE DE DOSSIERS PRÉSENTÉS	NOMBRE DE D'AUDIENCES TENUES	NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES	TAUX DE DÉCISIONS FAVORABLES À LA CAISSE	TAUX DE DÉCISIONS EXÉCUTÉES
DOSSIERS JURIDICTIONNELS	209 *	40	73	58 %	60 %

* 161 branche Maladie, 47 branche Retraite, 1 MSA.

	NOMBRE DE DOSSIERS SUIVIS	VOLUME FINANCIER TOTAL	MONTANT RÉCUPÉRÉS	MONTANT FAISANT L'OBJET D'UN ÉCHÉANCIER
DOSSIERS FRAUDE MALADIE	57	11 225 881,05 €	80 551,16 €	144 387,98 €



Fait(s) marquant(s)

Plusieurs projets spécifiques ont été portés en 2025 :

PARTICIPATION AU COMITÉ OPÉRATIONNEL DÉPARTEMENTAL ANTI-FRAUDE (CODAF)

Depuis le **quatrième trimestre 2025**, la CGSS participe régulièrement aux travaux du **CODAF**, contribuant à renforcer la **détection des fraudes** grâce à des actions coordonnées avec les institutions partenaires.

Cette dynamique repose sur une **organisation souple**, une **priorisation des actions** et le strict respect du cadre réglementaire. Dans ce contexte, la mise en place de **conventions partenariales** permet de sécuriser et de formaliser les échanges d'informations.

SIGNATURE DE LA CONVENTION FICOVIE

En juillet 2025, une convention a été signée entre la Direction Générale des Finances Publiques et la CGSS Martinique, autorisant la consultation du fichier des contrats d'assurance vie. Ce dispositif constitue un levier majeur de lutte contre la fraude, en facilitant l'identification des situations irrégulières liées aux conditions de ressources et en orientant efficacement les actions d'investigation.

UNE CAMPAGNE ACTIVE DE SENSIBILISATION À LA FRAUDE

Afin de garantir l'équité entre les usagers et de protéger les ressources de la protection sociale, la CGSS a intensifié en 2025 ses actions de sensibilisation à la lutte contre la fraude, auprès de ses collaborateurs.

La campagne interne « Mission Zéro Fraude » a mobilisé l'ensemble des collaborateurs autour de dispositifs pédagogiques et interactifs. Cette démarche visait à renforcer la vigilance collective et améliorer la qualité des signalements, pour permettre un traitement plus rapide des situations irrégulières et une protection accrue des droits des assurés, ainsi qu'un usage plus juste des fonds publics.





Chiffres clés

- **Nombre des indus notifiés**

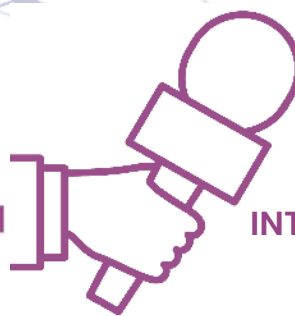
26 727 en 2025

- **Nombre des indus recouvrés**

17 181 en 2025



Montant recouvré suite à recours contre tiers : 4 117 605 euros



INTERVIEW

Questions à... Ketty TISSOT

En 2024 vous avez rejoint l'équipe de lutte contre la fraude. Quelles sont vos missions ?

J'ai intégré l'équipe Lutte Contre la Fraude (LCF) en octobre 2024, au sein de la Direction Comptable et Financière, en qualité de chargée de mission. Mes missions s'inscrivent dans le déploiement des orientations nationales relatives à la gestion des signalements de fraude.

Elles consistent à concevoir des outils adaptés, à structurer les circuits de réception, de traitement et de suivi des signalements, à assurer le pré-tri et la première analyse des situations signalées, ainsi qu'à accompagner la mise en œuvre des dispositions spécifiques relatives aux signalements relevant du périmètre URSSAF, hors champs particuliers, afin d'harmoniser les pratiques et de sécuriser les procédures.

Quels projets avez-vous développés en 2025 ?

L'année 2025 a été marquée par un fort investissement dans des actions de sensibilisation et de structuration. Un premier axe a porté sur l'accompagnement des correspondants des processus prioritaires, notamment ceux liés à la gestion des droits, à la reconnaissance des accidents du travail et aux indemnités journalières.

Par ailleurs, des actions ciblées ont également été conduites auprès des services en première ligne dans la relation avec les usagers (plateforme téléphonique, accueils physiques, plateforme courrier, pôles de liquidation des soins de ville, ainsi que certaines équipes de l'URSSAF).

Ces actions, déployées progressivement entre fin 2024 et fin 2025, visaient à diffuser une culture commune de vigilance, à améliorer la qualité des signalements et à renforcer les réflexes de prévention.

Enfin, parlez-nous de la « Mission Zéro Fraude » : acte 1 et acte 2

La campagne interne « Mission Zéro Fraude » a constitué un temps fort de l'année avec la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs. Elle a été conçue comme un outil pédagogique et participatif, reposant sur des quiz interactifs.

L'Acte 1, déployé du 2 au 30 juin 2025, était consacré aux enjeux de la fraude en Assurance Maladie. L'Acte 2, organisé du 8 décembre 2025 au 15 janvier 2026, a élargi la sensibilisation au périmètre URSSAF, hors champs spécifiques.

Ces deux étapes ont permis de renforcer la vigilance collective, de rappeler les bonnes pratiques et d'améliorer la pertinence et la qualité des signalements transmis aux services compétents.

Y aura-t-il un acte 3 ?

Oui, un Acte 3 est programmé afin de pérenniser la mobilisation. Il proposera des questions plus approfondies couvrant l'ensemble des branches concernées. Cette démarche s'inscrit dans la continuité du principe selon lequel la lutte contre la fraude est l'affaire de tous.

Quelle est la suite des actions engagées ?

Les perspectives portent sur deux priorités. La première concerne le renforcement des partenariats externes, afin de fluidifier la gestion des signalements et d'améliorer les délais et la qualité de traitement. La seconde vise à sensibiliser les nouveaux embauchés dès leur arrivée, pour ancrer durablement la culture de la lutte contre la fraude au sein de l'organisme.

GLOSSAIRE

AAT : Avis d'arrêt de travail

ACED : Aide aux cotisants en difficulté

ACI : Accord conventionnel interprofessionnel

ADR : Accompagnement au départ à la retraite

AFE : Aide financière exceptionnelle

AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle
des personnes handicapées

AGIRC : Association Générale des Institutions de Retraite Complémentaire des Cadres

ARCO : Association des régimes de retraite complémentaires

AM : Assurance maladie

AMA : Aide au maintien dans l'activité

AMDOR : Association martiniquaise pour la promotion et l'insertion de l'âge d'or

ARS : Agence régionale de santé

ASPA : Allocation de solidarité aux personnes âgées

ASS : Action sanitaire et sociale

AT/MP : Accident de travail et maladie professionnelle

BO : Back office

BPCO : Broncho-Pneumathie Chronique-Obstructive

BTP : Bâtiment travaux publics

CSS : Complémentaire santé solidaire

CACEM : Communauté d'agglomération des communes du centre

CAF : Caisse d'allocation familiale

CAS : Commission d'action sociale

CCIM : Chambre de commerce et d'industrie

CCMSA : Caisse centrale de la mutualité sociale agricole

CDD : Contrat à durée déterminé

CDI : Contrat à durée indéterminée

CFPPA : Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie

CGSS : Caisse générale de sécurité sociale

CHUM : Centre hospitalier université de Martinique

CMR : Cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques

CNAM : Caisse nationale d'assurance maladie

CNAV : Caisse nationale d'assurance vieillesse

CODAF : Comité opérationnel départemental anti-fraude

CODEM : Comité de manager

CODIR : Comité de direction

CODIREL : Comité de direction élargi

COMOP : Comité opérationnel

CPOM : Convention d'objectif et de moyen

CPSTI : Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants

CPTS : Commission paritaire des transporteurs sanitaires

CRA : Commission de recours amiable

CSE : Comité social économique

CSS : Complémentaire santé solidaire

CSSCT : Commissions de santé, sécurité et conditions de travail
CTM : Collectivité territoriale de Martinique
CTR : Comité technique régional
DAAF : Direction de l'alimentation de l'agriculture et des forêts
DAM : Délégué de l'assurance maladie
DASSEV : Département action sociale santé et vieillissement
DCF : Direction comptable et financière
DEAL : Direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement
DEETS : Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DNS : Délégué numérique en santé
DRAJES : Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports
DRSM : Direction régionale du service médical
FEND : Flux entrant non dématérialisés
FO : Front office
FSE : Feuille de soin électronique
FSP : Feuille de soin papier
GEPP : Gestion des emplois et des parcours professionnels
IC : Insuffisance Cardiaque
IJ : Indemnité journalière
IMS : Institut martiniquais du sport
IRCOM : Institution interprofessionnelle de Retraite Complémentaire de la Martinique
IRVE : Infrastructure de recharge pour véhicules électriques
LCTI : Lutte contre le travail illégal
MISAS : Mission d'accompagnement en santé
MMPH : Maison martiniquaise des personnes handicapées
MO : Middle Office
MSA : Mutualité sociale agricole
MSP : Maison de santé pluridisciplinaire
OPTAM : Option pratique tarifaire maîtrisée
PA : Personne âgée
PCGR : Pôle contentieux général et recouvrement
PDP : Prévention de la désinsertion professionnelle
PFS : Plateforme de service
PFT : Plateforme téléphonique
PRADO : Programme accompagnement de retour à Domicile
PS : Professionnel de santé
RAR : Ressources humaines
RG : Régime général
RH : Ressources humaines
RPS : Relation avec les professionnels de santé
SEL : Service en ligne
SMI : Système de management intégré
TI : Travailleur indépendant
TRAR : Taux de reste à recouvrer
TS : Travailleur salarié
UCN : Urssaf caisse nationale
URSSAF : Union de recouvrement de sécurité sociale et d'allocation familiale





Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique



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

service_communication@cgss-martinique.fr