



**AVIS DU CESCE DE SAINT-BARTHELEMY
SUR LA PROTECTION SOCIALE A SAINT-BARTHELEMY
ET SES PERSPECTIVES D'EVOLUTION**

Président de la commission

Pierre-Marie Majorel

Membres de la commission :

Jean-Claude Dufour,

Pierre Kirscher,

François Tressières

Le 30 mai 2023

Sommaire

1.	Introduction.....	4
2.	La situation actuelle	5
2.1	La population de Saint Barthélemy	5
2.2	Le statut de la COM de Saint-Barthélemy	5
2.3	L'organisation de la compétence santé à Saint-Barthélemy	6
2.4	L'organisation de la protection sociale à Saint-Barthélemy.....	7
2.5	Les comptes de la protection sociale à Saint-Barthélemy	9
2.6	Les frais de fonctionnement de la CPS	10
3.	La couverture des assurés	10
3.1	Présentation des couvertures	10
3.2	Les services aux assurés	11
3.3	L'enquête réalisée auprès des assurés.....	11
3.4	Les prestations aux assurés.....	12
4.	Les cotisants	14
4.1	Présentation des cotisants et des chiffres clés	14
4.2	Les services aux cotisants.....	17
4.3	L'enquête réalisée auprès des cotisants	17
4.4	Zoom sur la prévention et la tarification des risques professionnels	18
5.	Les professionnels de santé et les établissements de santé	18
5.1	Les professionnels de santé	18
5.2	Les établissements de santé.....	19
6.	Les problématiques et les évolutions envisageables dans le cadre législatif actuel.....	20
6.1	Les problématiques et les solutions envisagées pour les assurés.....	20
6.2	Les problématiques et les solutions envisagées pour les cotisants	23
6.3	Les problématiques et les solutions envisagées pour les professionnels de santé	26
6.4	Les problématiques et les solutions envisagées pour l'hospitalier et le médico-social.....	29
6.5	Les problématiques et les solutions envisagées pour un observatoire économique et social	30
7.	Le scénario de création d'une caisse autonome financièrement	31
7.1	Les changements associés à ce scénario	31
7.2	Les avantages et les inconvénients de ce scénario	32
8.	Conclusion	37
9.	ANNEXES.....	38



9.1	Questionnaire aux assurés	38
9.2	Réponses des assurés	40
9.3	Questionnaire aux cotisants	53
9.4	Réponses des cotisants	55
9.5	Questionnaire à la CPS	64

1. Introduction

La commission se donne comme objectif de déterminer s'il vaut mieux que Saint-Barthélemy accède à la compétence en matière d'organisation de la protection sociale ou s'il est préférable de laisser cette compétence à l'Etat tout en essayant d'améliorer la qualité de services envers les usagers.

Plus précisément, il s'agira d'analyser les deux scénarios suivants et pour le scénario 2 vérifier s'il est financièrement opportun et viable et d'en évaluer les avantages et les inconvénients :

- Scénario 1 : statu quo
- Scénario 2 : autonomie totale comme c'est le cas dans différents COM (Polynésie Française, etc.)

Les travaux de la commission se sont déroulés en trois temps :

1. Recueillir les attentes des assurés et des cotisants de Saint-Barthélemy
2. Etudier les possibilités d'amélioration du fonctionnement actuel de la protection sociale à Saint-Barthélemy avec la CPS de Saint-Barthélemy et la MSA du Poitou
3. Etudier des évolutions possibles de la protection sociale à Saint-Barthélemy.

2. La situation actuelle

2.1 La population de Saint Barthélemy

INSEE 2019	Saint-Barthélemy	France métropolitaine
Population	10 289	Non pertinent
Moins de 15 ans	15 %	18 %
Plus de 60 ans	13 %	20 %
Taux d'activité 15-64 ans	84 %	72 %
PNB/hab.	38 994 € (IEDOM 2014)	32 414 € (INSEE 2014)

La structure de la population de Saint-Barthélemy diffère significativement de la métropole

- Les parts de population des personnes âgées de moins de 15 ans et de plus de 60 ans sont moindres qu'en France métropolitaine ;
- Le taux d'activité entre 15 et 64 ans est plus élevé qu'en métropole.

Enfin, le PNB par habitant est supérieur à celui de la France métropolitaine.

La situation actuelle de Saint-Barthélemy est optimale pour l'équilibre financier de la protection sociale :

1. Les prestations liées aux personnes âgées sont limitées par la démographie ;
2. L'activité économique permet une large collecte des cotisations et prélèvements affectés à la protection sociale.

L'évolution des caractéristiques démographiques ou économiques de Saint-Barthélemy n'a pas été étudiée dans le cadre de cette étude.

2.2 Le statut de la COM de Saint-Barthélemy

La loi organique n° 2007-223 du 21 février 2007 portant dispositions statutaires et institutionnelles relatives à l'outre-mer a transféré une compétence en matière fiscale à la collectivité de Saint-Barthélemy.

La TVA n'est pas applicable à Saint-Barthélemy et cela réduit les montants collectés pour la protection sociale (NB : en 2023, une part significative de la TVA recouvrée (50 M€) est affecté à l'Assurance Maladie selon le PLFSS 2023).

L'Etat reste compétent pour déterminer les règles applicables en matière de prélèvements sociaux sur le territoire de la collectivité de Saint-Barthélemy.

La CSG et la CRDS pour les salariés sont applicables à Saint-Barthélemy, ainsi que le forfait social.

Les personnes physiques résidant fiscalement à Saint-Barthélemy demeurent ainsi en particulier redevables des contributions et prélèvements sur les revenus du patrimoine et les produits de placements suivants (Bulletin Officiel des Impôts - N° 31 du 14 mars 2012 - [lien](#)) :

- Contribution sociale généralisée (CSG), au taux de 8,2 % (articles L. 136-6 et L. 136-7 du code de la sécurité sociale) ;
- Contribution pour le remboursement de la dette sociale (CRDS), au taux de 0,5 % (articles 15 et 16 de l'ordonnance n° 96-50 du 24 janvier 1996 relative au remboursement de la dette sociale) ;
- Prélèvement social de 3,4 % (articles L. 245-14 et L. 245-15 du code de la sécurité sociale) ;
- Contributions additionnelles de 0,3 % (« solidarité-autonomie ») au prélèvement social de 3,4 % (2° de l'article L. 14-10-4 du code de l'action sociale et des familles) ;
- Contributions additionnelles de 1,1 % au prélèvement social de 3,4 % précité destinées au financement du RSA (III de l'article L. 262-24 du code de l'action sociale et des familles).

2.3 L'organisation de la compétence santé à Saint-Barthélemy

Concernant la compétence en matière d'organisation de la santé, Saint-Barthélemy fait partie du territoire des Iles du Nord de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Guadeloupe.

L'ARS assure principalement trois missions :

1. La prévention : l'ARS définit et évalue les actions de prévention des maladies, des handicaps et de la perte d'autonomie. Elle organise la veille sanitaire et le suivi des éléments significatifs de la santé dans la région ainsi que la réponse aux alertes sanitaires, contribuant ainsi à la gestion des situations de crise ;
2. L'offre de soins : l'ARS régule l'ensemble du champ des soins hospitaliers et des soins de ville. Elle assure le contrôle de gestion et le pilotage des ressources et de la performance de l'hôpital public ;
3. L'accompagnement médico-social : l'ARS est en charge de piloter la politique régionale d'accompagnement médico-social des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie.

Le territoire des Iles du Nord regroupe Saint-Barthélemy et Saint-Martin, avec des coopérations entre les établissements de santé. La définition de l'évolution de l'offre de santé est rédigée :

- Note relative aux propositions de modifications du schéma de santé Guadeloupe, Saint-Martin et Saint Barthélemy ([lien](#))
- Plan d'action pluriannuel régional d'amélioration de la pertinence des soins 2022-2025 ([lien](#)), etc.

2.4 L'organisation de la protection sociale à Saint-Barthélemy

Les ressortissants de Saint-Barthélemy relèvent principalement en matière de protection sociale du régime général adapté à l'outre-mer.

Conformément à l'article 7 de la loi n° 2015-1268 du 14 octobre 2015 d'actualisation du droit des outre-mer, la gestion de la sécurité sociale (notamment les droits, cotisations et contributions) de la population de Saint-Barthélemy a été confiée à la MSA Sèvres-Vienne (désignée par la CCMSA), qui s'appuiera localement sur une caisse, dénommée « Caisse de prévoyance sociale de Saint-Barthélemy ».

La caisse de MSA assure les missions mentionnées aux articles L. 611-1, L. 611-2, L. 752-4, L. 752-7 et L. 752-8 du code de la sécurité sociale pour les ressortissants de Saint-Barthélemy.

Sous réserve de la conclusion de la convention prévue à l'article D. 752-2-3, elle dispose, pour l'exercice de ses missions à Saint-Barthélemy, d'une caisse de proximité dénommée "Caisse de Prévoyance Sociale de Saint-Barthélemy", qui n'est dotée ni de la personnalité morale ni d'un budget autonome.

2.4.1 Les activités de la CPS

La MSA désignée couvre l'ensemble des branches de la sécurité sociale : maladie, famille, vieillesse, accident du travail et maladies professionnelles, mais également le recouvrement. En plus des prestations, elle assure donc la collecte et le contrôle des cotisations sociales dues par les employeurs de main-d'œuvre.

Depuis 2020, elle assure aussi la protection sociale des travailleurs indépendants.

La caisse de prévoyance sociale assure l'affiliation des personnes relevant des missions mentionnées au premier alinéa de l'article D. 752-2-1, leur accueil téléphonique et physique ainsi que la relation de proximité préalable au traitement de leurs dossiers par la caisse de mutualité sociale agricole

2.4.2 Les modalités de fonctionnement de la CPS

Une convention conclue entre la caisse de mutualité sociale agricole et le conseil territorial de Saint-Barthélemy fixe, pour une durée de cinq ans reconductibles, les modalités de financement et les conditions d'organisation de la caisse de prévoyance sociale.

Cette convention précise les conditions dans lesquelles un local est mis à disposition par la collectivité pour les besoins de l'activité de la caisse de prévoyance sociale, la nature des investissements éventuellement réalisés par la collectivité ainsi que les modalités de calcul de la dotation annuelle versée, le cas échéant, par le conseil territorial et permettant de couvrir les frais de fonctionnement de la caisse de prévoyance sociale.

Elle prévoit notamment :

1. Les modalités de recrutement par le conseil territorial et de prise en charge par celui-ci des rémunérations et frais des personnels travaillant pour le compte de la caisse de prévoyance sociale à Saint-Barthélemy ;
2. Les conditions de remboursement au conseil territorial, par la caisse de mutualité sociale agricole compétente, de ces rémunérations et frais de personnel.

Elle fixe les principes d'organisation de la caisse de prévoyance sociale, les indicateurs de qualité et de suivi de son activité, le nombre et la qualification des salariés qui y sont affectés ainsi que les conditions dans lesquelles des agents appelés à travailler temporairement à Saint-Barthélemy peuvent effectuer leurs missions. Elle détermine le nombre hebdomadaire d'heures d'ouverture au public.

Elle prévoit les conditions dans lesquelles elle peut être révisée.

2.4.3 Le rôle du comité de suivi

Le conseil de suivi de l'activité de la CPS est composé de cinq membres comprenant :

1. Le président du conseil territorial de Saint-Barthélemy ou son représentant, président du conseil de suivi ;
2. Deux membres du conseil économique, social et culturel de Saint-Barthélemy, désignés par son président, qui désigne également deux suppléants appelés à siéger au conseil de suivi en l'absence des titulaires et à remplacer ceux dont le siège deviendrait vacant ;
3. Le directeur de la caisse de mutualité sociale agricole ou son représentant ;
4. Le préfet de la Guadeloupe ou son représentant.

Le conseil de suivi examine les résultats de l'activité de la caisse de prévoyance sociale de Saint-Barthélemy.

Il est consulté par la caisse de mutualité sociale agricole si un changement significatif dans le fonctionnement ou l'organisation de la caisse de prévoyance sociale est envisagé. Dans un délai d'un mois, il rend un avis motivé sur les modifications envisagées, à la majorité des voix des membres présents ou représentés.

Il peut formuler des recommandations en ce qui concerne la qualité du service rendu par la caisse de prévoyance sociale, ses moyens financiers et son fonctionnement. Ces recommandations sont transmises au directeur général de la caisse centrale de mutualité sociale agricole et au directeur de la caisse de MSA. Le conseil de suivi est tenu informé des suites données aux avis rendus et aux recommandations qu'il a formulées.

Une fois par an, le directeur de la caisse de MSA présente au conseil de suivi un rapport sur l'activité de la caisse de prévoyance sociale, l'utilisation des moyens alloués à son fonctionnement et les indicateurs de qualité de service.

Dans les faits, le conseil de suivi s'est tenu une fois le 28 juin 2019 et une séance est prévue le 14 juin 2023.

2.5 Les comptes de la protection sociale à Saint-Barthélemy

La CPS n'a pas de personnalité juridique et les comptes consolidés de la protection sociale ne sont pas établis.

En 2021, sur la base d'une collecte effectuée auprès de différents acteurs, les montants financiers gérés sont :

Poste de prestation	Montant	Postes de recette	Montants
Maladie (hors établissements)	17 725 906 €	Cotisations des entreprises	38 234 944 €
Pension d'invalidité	418 432 €		
Médecine préventive	21 760 €		
Accident du travail	1 038 979 €		
Retraite	5 968 944 €	Impayés des entreprises sur les cotisations	-1 267 439 €
Allocations Familiales	3 007 522 €	Cotisations des non-salariés	6 050 354 €
Prestation d'Aide à la Restauration (PARS)	236 120 €	Impayés des non-salariés sur les cotisations	Non connu
Total prestations	28 417 663 €	Contributions (CSG/CRDS)	21 558 654 €
Action sanitaire et sociale	122 928 €	Impayés de contributions	Non connu
Frais de gestion administrative	1 466 957 €	Mesures d'accompagnements par l'Etat (IRMA) déduites des cotisations	- 4 600 570 €
TOTAL prestations CPS – MSA du Poitou	30 007 548 €	TOTAL cotisations CPS – MSA du Poitou	59 975 943 €
Budget d'exploitation de l'hôpital Irénée de Bruyn versé par la CGSS de la Guadeloupe	7,5 millions d'euros, sans intégrer la gestion de l'EHPAD rattaché	Compensation d'exonération par L'Etat (LODEOM, Fillon)	20 667 234 €
Financement aux autres établissements de santé versés par la CGSS de la Guadeloupe	Non connu	Compensation des prestations versées pour l'Etat (APL, etc.)	Non connu
		Compensation des prestations versées pour la COM (RSA, RSO, allocations forfaitaires majorées)	261 000 €
Montant affecté à l'hôpital Irénée de Bruyn par l'ARS dans le cadre du FIR	3 444 107 €	Cotisations et contributions gérées par le réseau URSSAF	7 230 992 €
Versement aux professionnels de santé par la CGSS de la Guadeloupe	Non connu	Impayés constatés par le réseau URSSAF	-1 023 751 €
		CSG patrimoine	Non connu

2.6 Les frais de fonctionnement de la CPS

Les coûts de gestion de la CPS sont modérés, tant par rapport aux cotisations (3,4 %) qu'aux prestations (proche de 5 %).

2021	Chiffre clé
Personnel MSA	24,11 ETP
Frais de gestion MSA	1 286 457 €
Personnel CPS	3 agents et 1 manager
Frais de gestion CPS	180 500 €
Total	1 466 957 €

3. La couverture des assurés

3.1 Présentation des couvertures

En 2021, 13 144 bénéficiaires de l'assurance maladie sont enregistrés à la CPS.

La couverture des assurés dépend de la profession :

Profession	Assurance maladie	Assurance retraite	Prestations familiales
Salariés d'entreprises	CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou	CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou AGIRC ARRCO	CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou
Exploitants agricoles		CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou	
Agents des collectivités territoriales		CNRACL RAFP	
Agents de l'Etat		Service des retraites de l'Etat RAFP	
Agents non titulaires		CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou IRCANTEC	
Travailleurs indépendants	CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou (RSSTI)	CPS de Saint-Barthélemy opéré par la MSA du Poitou (RSSTI)	
Professions libérales		Retraite des professions libérales (CNAVPL et caisses selon sections professionnelles)	
Professionnels de santé		Retraite des professions libérales (CNAVPL et caisses selon sections professionnelles)	

Profession	Assurance maladie	Assurance retraite	Prestations familiales
Marins-pêcheurs	ENIM	ENIM	Caisse des Allocations Familiales Maritimes

Les autres caisses intervenantes dans la protection sociale sont surlignées en bleu ciel.

Les ressortissants de Saint-Barthélemy bénéficient de la couverture la plus étendue géré par un seul organisme de protection sociale. En métropole, les activités de la CPS relèvent d'organismes différents (CPAM, CARSAT, CAF, MSA et URSSAF).

3.2 Les services aux assurés

L'accueil physique sur le site de Gustavia est effectué en dynamique du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et le vendredi de 13h30 à 15h30.

Des rendez-vous sont proposés aux assurés les après-midis des lundi, mardi et jeudi.

Un accueil téléphonique est assuré du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30.

Le site internet de la CPS propose de nombreux services en ligne pour l'ensemble des prestations et les déclarations à effectuer (<https://cps-stbarth.msa.fr/lfp/services-en-ligne-particuliers>).

Une borne en libre accès est à l'étude pour les prochains mois.

La volumétrie des réclamations en 2021 est limitée et moins de 10 recours amiables ont été instruits par la MSA du Poitou en 2021.

Aucune demande de médiation n'a été présentée en 2021 et la MSA du Poitou est celle qui a le moins de demandes de médiation dans le réseau MSA.

3.3 L'enquête réalisée auprès des assurés

425 assurés ont répondu à l'enquête sur la protection sociale réalisée par le CESCE de Saint-Barthélemy. Le questionnaire utilisé figure en annexe 9.1.

85 % des assurés ont eu un contact dans l'année avec la CPS. Les principaux motifs de contacts des assurés avec la CPS sont liés à l'assurance maladie. Parmi les assurés, 72% sont satisfaits de la qualité de service.

Depuis la création de la CPS en 2017, une amélioration des services de la sécurité sociale est perçue par les assurés avec une reconnaissance de l'implication et du professionnalisme des agents de la CPS dans les nombreux commentaires reçus (plus de 300).

L'« espace privé » accessible sur le site internet de la CPS est le moyen privilégié pour les assurés de contacter la CPS. En seconde position, les assurés se rendent directement à l'agence Rue Lubin Brin.

Le contact téléphonique vient en troisième.

Pour plus d'un quart des assurés (28 %), l'accessibilité de la CPS n'est « pas facile du tout » et les principales attentes résident dans l'amélioration des conditions de l'accueil physique et téléphonique.

Le détail de l'étude est disponible en annexe 9.2.

3.4 Les prestations aux assurés

3.4.1 L'assurance maladie / maternité (soins, IJ (indemnités journalières), pension)

Comme le nombre de bénéficiaires de la CPS est supérieur à la population recensée par l'INSEE, une opération de fiabilisation du nombre d'assurés est menée par la MSA du Poitou (dans le cadre du contrôle annuel Protection Universelle Maladie - PUMA).

En 2021, 1 725 affections de longue durée sont ouvertes et 39 personnes sont pensionnées en invalidité. La fréquence du nombre de personnes en affection de longue durée par rapport à la population est plus importante que la moyenne nationale.

Le montant des prestations maladie (hors établissements) s'établit à 17 725 906 €, auquel s'ajoute le montant des prestations d'invalidité (418 432 €) et de la médecine préventive (21 760 €).

Le financement des établissements de soins à Saint-Barthélemy ou en dehors de Saint-Barthélemy, effectué par la CGSS de la Guadeloupe, n'est pas pris en compte dans ces chiffres.

Le taux de recours à l'hospitalisation dans le territoire des Iles du Nord est l'un des plus bas de France (après le département de Mayotte). Ce taux s'établit à 151,7 patients pour 1000 habitants alors que la moyenne nationale est de 187, soit un différentiel de - 19 %.

Comme en Guadeloupe, l'espérance de vie à Saint Barthélemy est inférieure à l'espérance de vie en métropole et une amélioration de l'accès aux soins est nécessaire.

Le poste de prestations assurance maladie a doublé entre 2018 et 2021.

3.4.2 L'assurance des risques professionnels (Indemnités Journalières, rente)

Le montant des prestations d'arrêts de travail s'établit à 1 038 979 € et semble cohérent avec la population active. Ce poste a augmenté de 68 % depuis 2018 et cela est sans doute lié à un meilleur accès.

Le délai moyen de traitement des indemnités journalières est de 15,6 jours, ce qui est rapide (la moyenne 2021 de la CNAM est à plus de 30 jours).

3.4.3 La retraite

La CPS comptabilise 1013 retraités :

- 833 droits propres (anciens salariés et/ou non-salariés),
- 81 droits dérivés (veufs ou veuves d'anciens salariés et/ou non-salariés),
- 7 au titre de l'Assurance Solidarité aux Personnes Agées (anciennement appelé minimum vieillesse)
- 159 au titre de la retraite complémentaire des indépendants

En 2021, 122 dossiers de demande ont été déposés et 92 dossiers acceptés.

Le montant engagé par la CPS pour les prestations retraite est de 5 968 944 € et un vieillissement de la population entrainerait une augmentation de ce poste.

Ce poste de prestation a augmenté de 35 % entre 2018 et 2021

Le montant moyen de la pension de retraite est peu élevé : 451 € mensuel versus 767 € mensuel en moyenne nationale 2021. Y-a-il un impact de retraites versés par d'autres pays (personnes de Saint-Barthélemy ayant travaillé aux USA ou aux Iles Vierges) ? La sollicitation des prestations retraite par les ressortissants de Saint-Barthélemy est-elle effective ?

3.4.4 Les allocations familiales

En 2021, 1 680 enfants sont pris en charge au titre des prestations familiales, parmi 2 133 enfants (de 18 ans ou moins). A nouveau, le nombre d'enfants connus est supérieur au recensement 2019 de l'INSEE (1 345).

Le montant des prestations famille est de 3 007 522 €.

Une Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS) de 236 120 € est versée et un partenariat avec la COM de Saint-Barthélemy est en cours de mise en place pour mettre en place une Maison du Handicap.

3.4.5 L'action sanitaire et sociale

Une collaboration avec le service social de la COM existe, pour signaler les situations de fragilité.

La CPS ne dispose pas de travailleur social et l'enveloppe financière dédiée à l'action sanitaire et sociale, toutes branches confondues est de 122 928 €. Ce montant est très inférieur aux besoins, estimés à plus de 400 000 €.

4. Les cotisants

4.1 Présentation des cotisants et des chiffres clés

Le Centre de Formalités des Entreprises de la C.E.M (Chambre Economique Multiprofessionnelle) est le guichet unique compétent pour recevoir les formalités des entreprises (individuelles ou morales) exerçant une activité commerciale et/ou artisanale sur le territoire de Saint-Barthélemy.

Concernant les entreprises exerçant une activité agricole, la C.E.M a les compétences d'une Chambre de l'Agriculture. Quant aux professionnels libéraux indépendants en société, ils doivent également s'adresser à la C.E.M.

La CPS participe aux formations dispensées par la C.E.M.

A l'inscription d'une entreprise employeur, une notification est envoyée par la CPS. Elle précise le taux personnalisé de cotisation pour les Accidents du Travail (AT) et les coordonnées téléphoniques du gestionnaire du dossier.

La majorité des entreprises recourent à un tiers déclarant (expert-comptable généralement), ce qui facilite les relations de la CPS avec les employeurs.

Les professionnels libéraux indépendants en entreprise individuelle doivent s'adresser au CFE de la CGSS de la Guadeloupe et ensuite en informer la CPS de Saint-Barthélemy via le service en ligne "Ma Messagerie".

4.1.1 Le recouvrement par le réseau URSSSAF

Le transfert du recouvrement de la CGSS de Guadeloupe s'est effectué pour la plupart des cotisants, à l'exception :

1. Des établissements des grandes entreprises dans le dispositif national Versement Lieu Unique pour l'ensemble de leurs établissements en France,
2. Des établissements publics (COM, SEM, etc.),
3. De quelques travailleurs indépendants qui continuent à être recouverts par la CGSS de la Guadeloupe,
4. Des professionnels et auxiliaires médicaux installés à Saint-Barthélemy,
5. Les cotisants au système simplifié CESU.

Le tableau ci-dessous indique le nombre de comptes cotisants associés.

Exercice d'exigibilité 2021	Nombre de comptes
1. Secteur privé	32
2. Secteur public	3
Exploitants agricoles	0
3. Travailleurs indépendants	101
Dont PL (professions libérales)	47
Dont Artisans-commerçants	54
4. TI Professionnels et Auxiliaires Médicaux	67
Artistes-auteurs	4
Gens de maison (DNS)	
5. CESU	70
PAJE	0
TOTAL	207

D'après les chiffres communiqués par l'URSSAF caisse nationale, un montant significatif de cotisations est perçu par le réseau URSSAF (6 207 k€ en 2021).

Exercice d'exigibilité 2021	Cotisations liquidées	Encaissements	Taux d'impayés	Restes à recouvrer
1. Secteur privé	2 198 764 €	2 056 599 €	6,47 %	142 165 €
2. Secteur public	3 645 507 €	3 642 656 €	0,08 %	2 851 €
Exploitants agricoles				
3. Travailleurs indépendants	916 753 €	235 264 €	74,34 %	681 489 €
Dont PL	352 223 €	151 494 €	56,99 %	200 729 €
Dont Artisans-commerçants	564 530 €	83 770 €	85,16 %	480 760 €
4. TI Professionnels et Auxiliaires Médicaux	467 811 €	272 722 €	41,70 %	195 089 €
Artistes-auteurs	2 157 €	0 €	100 %	2 157 €
TOTAL	7 230 992 €	6 207 241 €	14,16%	1 023 751 €

4.1.2 Le recouvrement par la CPS

Cotisations des salariés

En 2021, la CPS recense 1 016 employeurs, avec 8 060 salariés. Les déclarations sociales sont effectuées via la DSN comprenant une masse salariale de 155 517 796 € et les cotisations attendues sont de 38 234 944 €. A cela s'ajoute la CSG et la CRDS, pour un montant de l'ordre de 21 558 654 €.

La CPS effectue le recouvrement pour compte de tiers (assurance chômage et formation professionnelle) et les montants associés ne figurent pas dans les chiffres mentionnés précédemment.

Le montant des cotisations salariées impayées pour les années 2018 à 2022 s'élève à 8 981 694 € et pour l'année 2021, le montant des cotisations salariées impayées s'élève à 1 267 439 €.

En 2021, le taux de cotisations impayées s'élève à 3,3 %, ce qui est proche du taux constaté par le réseau URSSAF en métropole (2,9 % en 2021), en net retrait par rapport aux années précédentes.

Pour le recouvrement amiable des cotisations, outre les relances et l'envoi d'une mise en demeure, la CPS négocie avec les entreprises en difficulté des échéanciers de paiement afin de leur permettre d'étaler le remboursement de leur dette.

Pour le recouvrement forcé, la CPS adresse, dans un premier temps, une contrainte puis effectue une opposition sur les comptes de l'entreprise. En cas d'infructuosité de ces procédures, la CPS peut assigner les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire. Les dossiers les plus anciens présentent un solde de cotisations sur 2017.

Le montant des créances prescrites en 2021 s'élève à 111 873 €, ce qui indique une gestion active des dettes.

Cotisations des non-salariés dont Travailleurs Indépendants / Micro-Entrepreneurs

En 2021, la CPS recense 1 710 travailleurs indépendants, 771 micro-entrepreneurs et 6 exploitants agricoles.

La « Déclaration Sociale des Indépendants » pour les Travailleurs Indépendants et la déclaration du chiffre d'affaires pour les micro-entrepreneurs sont disponibles en ligne.

L'appel de cotisations sur cette population s'élève à 6 050 354 €.

Les aides et exonérations

En 2021, une aide est versée par l'Etat et déduite des cotisations exigibles pour un montant de 4 600 570 €.

Divers mécanismes d'exonération sont en place (LODEOM et Fillon), financé par l'Etat, pour un montant de 21 558 654 €.

Les impayés de cotisations et de contributions

De 2017 (pour les employeurs de main d'œuvre) et 2020 (pour les non-salariés) jusqu' à fin 2022, le montant cumulé des cotisations et contributions restantes à recouvrer s'élève à 35 M€ :

- Cotisations légales non réglées par les entreprises employeurs de main d'œuvre : 16,5 M€ ;
- Cotisations légales non réglées pour les non-salariés (agricoles + travailleurs indépendants + micro-entrepreneurs) : 12 M€ ;
- CGS non réglée (salariés et non-salariés) : 6,5 M€ ;
- CRDS non réglée : 202 k€.

L'efficacité du recouvrement reste perfectible et la fiabilisation de la base des cotisants, ainsi que le développement d'actions de contrôle à venir permettront de progresser sur cette voie.

Les dettes antérieures au transfert des prestations sociales à la CPS sont gérées par la CGSS de la Guadeloupe (22 M€).

4.2 Les services aux cotisants

L'accueil physique des cotisants à la CPS est effectué par l'agence de Gustavia et une interlocution avec les services de la MSA POITOU, tant que de besoin, est possible.

Un accueil sur RDV est proposé pour les travailleurs indépendants.

L'accueil téléphonique se fait selon les mêmes règles que pour les assurés.

Les services en ligne sécurisés sont mis en valeur auprès des entreprises et beaucoup d'échanges ont lieu par courriels avec les tiers déclarants et par la messagerie sécurisée avec les cotisants (<https://cps-stbarth.msa.fr/lfp/mon-espace-privé-pour-les-entreprises> et <https://cps-stbarth.msa.fr/lfp/services-en-ligne-tiers-declarant>).

Pour mettre en avant ses services, la CPS participe aux formations dispensées par la CEM.

4.3 L'enquête réalisée auprès des cotisants

75 cotisants avec différents statuts (51 travailleurs indépendants, 23 employeurs et 3 particuliers employeurs) ont répondu à l'enquête sur la protection sociale. Le questionnaire utilisé figure en annexe 9.3.

68 % des répondants cotisants sont « satisfaits » de la gestion de leurs cotisations par la CPS.

Depuis la création de la CPS en 2017, une amélioration des services de la sécurité sociale est perçue par plus de la moitié des cotisants (54%) avec une reconnaissance de l'implication et du professionnalisme des agents de la CPS.

Pour les cotisants, l'usage de l'espace privé est très présent, puis c'est l'envoi d'un courrier électronique qui se place en deuxième et la prise de contact directe à l'agence en troisième.

Les cotisants expriment un avis positif sur la CPS tout en formulant une insatisfaction sur l'accueil et l'information. A l'instar des assurés, ils attendent principalement une amélioration de l'accueil mais aussi davantage d'informations sur les cotisations, les montants déclarés, etc.

Le détail de l'étude est disponible en annexe 9.4.

4.4 Zoom sur la prévention et la tarification des risques professionnels

Les actions de prévention des risques professionnels ne sont pas menées par la CPS. La CPS ne dispose pas de budget d'intervention sur ce sujet.

La tarification des risques professionnels se fait sur la base des déclarations des cotisants, sans vérification sur place.

5. Les professionnels de santé et les établissements de santé

5.1 Les professionnels de santé

Les professionnels de santé sont gérés par la CGSS de la Guadeloupe et après consolidation de différents relevés, l'ordre de grandeur des professionnels de santé est le suivant :

- | | | |
|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| • 10 médecins généralistes | • 13 infirmiers | • 3 pharmacies |
| • 17 médecins spécialistes | • 26 masseurs-kinésithérapeutes | • 1 centre d'imagerie médicale |
| • 8 chirurgiens-dentistes | • 2 pédicures | • 1 laboratoire d'analyses médicales |
| | • 3 orthophonistes | • 1 société d'ambulance |
| | • 2 sage-femmes | |

La CPS effectue le remboursement des prestations santé en tiers-payant aux professionnels de santé (PS).

La compétence de suivi et de relation avec les PS relève de l'assurance maladie (CGSS Guadeloupe) et la Rémunération sur Objectifs de Santé Publique (ROSP), la prime liée au statut OPTAM (Option Pratique Tarifaire Maîtrisée), les aides, etc. sont prises en charge par la CGSS

Les professionnels de santé ont accès à l'ensemble des services AMELI de l'Assurance Maladie via leur espace pro, point d'entrée inter-régimes.

5.2 Les établissements de santé

Les établissements de santé à Saint-Barthélemy sont :

1. L'hôpital de Bruyn au sein du GHT des Iles du Nord, disposant d'un service de médecine d'un service de chirurgie et un service de soins de suite et de réadaptation (SSR) ;
2. L'EHPAD Louis Vialenc (34 places) ;
3. L'accompagnement du SESSAD des Iles du Nord (47 places mutualisées avec Saint-Martin) ;
4. Les activités réalisées à Saint-Barthélemy pour l'hospitalisation à domicile effectuées par la Clinique de Choisy.

Via la CGSS de la Guadeloupe, l'ARS de Guadeloupe, Saint Martin et Saint-Barthélemy finance le Fonds d'Intervention régional (FIR) et les enveloppes hospitalières (MIGAC (missions d'intérêt général et d'aide à la contractualisation), la DAF (dotation annuelle de financement), l'USLD (unité de soins de longue durée)).

En 2021, le budget de fonctionnement de l'hôpital de Bruyn est de l'ordre de 7,5 millions d'euros.

Compte tenu de la configuration du territoire et de l'absence de certaines spécialités à Saint-Barthélemy, une partie des soins est assurée dans les établissements et services de Saint-Martin et de Guadeloupe. Le CHU de Martinique constitue également un recours.

En métropole, le montant des soins en établissement de santé représente la moitié des dépenses maladie, soit en extrapolant pour Saint-Barthélemy, un montant de plus de 15 millions d'euro. Pour corroborer ce montant, une analyse des dépenses de la CGSS de Guadeloupe de soins en établissement public rapporté à une population de 10 000 assurés indique un montant de l'ordre de 17 millions d'euros.

6. Les problématiques et les évolutions envisageables dans le cadre législatif actuel

6.1 Les problématiques et les solutions envisagées pour les assurés

6.1.1 L'accueil physique et téléphonique des assurés

Situation	Actions en cours	P	Propositions
Pour plus d'un quart des assurés (28 %), l'accessibilité de la CPS n'est « pas facile du tout » et vos principales attentes sont une amélioration des conditions de l'accueil physique, ainsi que de l'accueil téléphonique	L'accueil physique a été amélioré (pergola) Une borne est en cours de déploiement	Priorité 1	Promouvoir l'accueil sur RDV (téléphonique ou physique) Sensibiliser la COM sur les besoins pour l'accueil physique post-pandémie Echanger avec la COM sur la problématique de l'adressage postal (nombre important de retours postaux)

6.1.2 L'action sanitaire et sociale auprès des assurés

Situation	Actions en cours	P	Propositions
L'action sanitaire et sociale est moindre (budget limité pour les prestations extra-légale, absence de travailleur social) Réunion mensuelle avec le service social de la COM	Le budget action sociale est de 122 928 €, sans travailleur social	Priorité 1	Définir un budget d'action sanitaire et sociale avec la DSS/CCMSA à hauteur des besoins Etudier l'opportunité de doter la CPS d'un travailleur social

6.1.3 Le financement des prestations par l'Etat (APL, prime d'activité, etc.) ou la COM (RSA)

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Le circuit de financement des prestations Etat (APL, AAH, prime d'activité, etc.) est à clarifier</p> <p>Le budget de la COM prévoit 261 000 pour le financement des prestations à sa charge (RSA, RSO, allocations forfaitaires majorées) et une convention de gestion de la CPS avec la COM est en place, avec les modalités financières</p>		Priorité 2	Etudier le besoin d'établir une convention avec la CCMSA / l'Etat pour les prestations prises en charge par l'Etat

6.1.4 La lutte contre la fraude

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>La CPS participe au Comité Territorial Anti-Fraude (COTAF)</p> <p>Des contrôles sur pièces sont réalisés par les services administratifs (principalement en santé et en prestations familiales). Les résultats sont souvent liés à une absence de déclaration de ressources ou de condition de résidence non remplie.</p>	Mobiliser le service LCF (lutte contre la fraude) de la MSA Poitou	Priorité 2	<p>Développer les coopérations avec les autres organismes</p> <p>Être bien identifié comme opérateur de protection sociale auprès des acteurs locaux</p>

6.1.5 Mise en valeur de l'EVASAN

Situation	Actions en cours	P	Propositions
Des prestations de transport sont prises en charge par la CPS, sur prescription par les PS		Priorité 3	Etudier la nécessité de renforcer la visibilité du dispositif de prise en charge de transport

6.1.6 Mise en place de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)

Situation	Actions en cours	P	Propositions
Mise en place de la MDPH par la collectivité	Définir les circuits financiers notamment l'accord avec la MDPH pour le versement de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) par la CPS	Priorité 1	Conclure un cadre de coopération avec la COM pour la mise en place de la MDPH

6.2 Les problématiques et les solutions envisagées pour les cotisants

6.2.1 L'accueil physique et téléphonique des cotisants

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Les cotisants expriment à la fois un avis positif sur la CPS et une insatisfaction sur l'accueil et l'information. Ils attendent principalement une amélioration de l'accueil et davantage d'information.</p> <p>La CPS participe aux formations dispensées par la CEM</p>	<p>Opération de taxation d'office pour 500 cotisants en janvier 2023 et prélèvement pour 70 cotisants qui ont donné un mandat de prélèvement (prévu au 31/01).</p> <p>Mise à jour de la situation de la moitié de 70 cotisants à la suite de contacts téléphoniques</p> <p>Régularisation des 500 cotisants taxés d'office d'ici juin 2023</p> <p>Mise en place du guichet unique pour les entreprises depuis le 1er janvier 2023</p>	Priorité 1	<p>Promouvoir l'accueil sur RDV (téléphonique ou physique) (ETI principalement)</p> <p>Effectuer une campagne de courriel notamment sur la déclaration des cotisations et des actualités les concernant</p> <p>Sensibiliser davantage les experts comptables / tiers déclarants</p>

6.2.2 La prévention des risques professionnels

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>L'accompagnement des entreprises en prévention des risques professionnels n'est pas effectué, car les fonds ne sont pas affectés à la MSA du Poitou / la CPS</p> <p>Il est nécessaire de prendre en compte le plan régional de prévention au travail</p> <p>La santé au travail relève de la MSA en métropole, pas à Saint-Barthélemy</p>		Priorité 1	<p>Mettre en place le financement de la prévention des risques professionnels avec la DSS</p> <p>Développer des coopérations par secteur d'activité avec la CGSS de la Guadeloupe et les autres acteurs</p>

6.2.3 Le recouvrement des cotisations hors CPS/MSA du Poitou

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>L'URSSAF caisse nationale collecte un montant important : collectivité publique, PAM, entreprises VLU, PAJE, CESU, etc.</p> <p>L'URSSAF met en place le recouvrement pour les travailleurs détachés (notamment employeurs basés au Portugal)</p>		Non applicable	Pas d'action particulière

6.2.4 Le contrôle sur site des cotisants à la CPS

Situation	Actions en cours	P	Propositions
Les contrôles sur pièces et sur site ne sont pas effectués	Le déplacement de contrôleurs de la MSA du Poitou est envisagé à partir de 2024 au plus tôt	Priorité 1	Monter des opérations ponctuelles de contrôle tous les ans

6.2.5 La lutte contre le travail dissimulé

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>La CPS participe au COTAF</p> <p>Sollicitation régulière par les services de police</p> <p>Quelques échanges avec le procureur / l'inspection du travail</p> <p>Quelques signalements d'employés</p> <p>Problématique de la prise en charge des logements par les employeurs et des adresses pour les assurés</p>	<p>Suivi des dossiers signalés</p>	<p>Priorité 1 / priorité 2</p>	<p>Renforcer la communication vers les salariés et les employeurs</p>

6.2.6 La compensation des exonérations par l'Etat (LODEOM, etc.)

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Le circuit de financement des exonérations est à clarifier</p>		<p>Priorité 2</p>	<p>Etudier le besoin d'établir une convention avec la CCMSA / l'Etat</p>

6.2.7 Prélèvement CSG patrimoine

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Le circuit d'imposition de la CSG patrimoine est à clarifier</p>		<p>Priorité 2</p>	<p>Etudier le besoin d'établir une convention avec la CCMSA / l'Etat</p>

6.3 Les problématiques et les solutions envisagées pour les professionnels de santé

6.3.1 La mise en place de l'accompagnement des PS

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Comme ailleurs, le régime général gère l'inscription des professionnels de santé et les outils de gestion de l'assurance maladie (RG) ne sont pas disponibles pour la MSA (RPPS)</p> <p>L'accompagnement des PS relève de la CGSS de Guadeloupe (parcours lors de l'installation des PS, échanges réguliers avec les Délégués de l'Assurance Maladie ou les Praticiens Conseil de l'Assurance Maladie, etc.)</p> <p>Les questions concernant la CPS/MSA du Poitou sur AMELI PRO sont adressées à la CPS/MSA du Poitou</p>		Priorité 1	Etudier la possibilité d'apporter des éléments d'information de la CPS sur l'installation et la gestion des PS, en liaison avec la CGSS de la Guadeloupe

6.3.2 Les cotisations des PS

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>42 % des cotisations des PS ne sont pas encaissées en 2021</p> <p>Fort de turn-over des PS</p>		Priorité 1	Analyser la situation et définir un plan d'action avec la CGSS de la Guadeloupe

6.3.3 La mise en place des dispositifs PRADO/SOPHIA

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Les services d'accompagnement PRADO* (maternité, chirurgie, insuffisance cardiaque, BPCO, personnes âgées et AVC) sont mis en place par le régime général.</p> <p>Le conventionnement de la CCMSA avec la CNAM pour la mise en place de PRADO à Saint-Barthélemy est à établir</p> <p>Le dispositif SOPHIA** (asthme, diabète) est déployé uniquement pour le régime général et le dispositif équivalent MSA « instant santé » (équivalent SOPHIA) n'est pas déployé actuellement à Saint Barthélemy.</p>		<p>Priorité 1</p>	<p>Mettre en place une convention avec la CNAM pour étendre les services PRADO à Saint-Barthélemy</p>

* Service retour à domicile

** Service d'accompagnement des malades chroniques

6.3.4 Les commissions paritaires des professionnels de santé

Situation	Actions en cours	P	Propositions
La CPS n'est pas associée aux commissions paritaires		Priorité 3	Etablir avec la CGSS de Guadeloupe et la DRSM (direction régionale du service médical) de Guadeloupe, un cadre de diffusion des procès-verbaux des CPL (commissions paritaires locales), CPR (commissions paritaires régionales) et CPN (commissions paritaires nationales) aux professionnels de santé

6.3.5 Les contrôles sur les prestations versées aux PS et la lutte contre la fraude

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>L'assurance maladie a accès à l'ensemble des données des professionnels de santé.</p> <p>Le régime général est compétent pour la lutte contre la fraude auprès des professionnels de santé</p> <p>La CPS/MSA du Poitou n'a pas été sollicitée par la CGSS de la Guadeloupe sur ce sujet</p>		Non applicable	Pas d'action

6.4 Les problématiques et les solutions envisagées pour l'hospitalier et le médico-social

6.4.1 La gestion du financement des établissements

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Via la CGSS de la Guadeloupe, l'ARS finance les MIGAC (missions d'intérêt général et d'aide à la contractualisation), les DAF (dotation annuelle de financement), les USLD (unité de soins de longue durée) et des forfaits (forfait urgence, greffe et prélèvement d'organe).</p> <p>Les outils utilisés pour cette gestion sont ceux du régime général (CNAM)</p>		Non applicable	Aucune, dans le cadre réglementaire actuel

6.4.2 Les relations avec l'ARS et la définition du système de santé

Situation	Actions en cours	P	Propositions
La CPS ne participe pas à la Conférence de Territoire organisée par l'ARS de Guadeloupe		Priorité 2	Une participation de la CPS est à envisager avec l'ARS de Guadeloupe (avec une représentation à distance)

6.5 Les problématiques et les solutions envisagées pour un observatoire économique et social

Situation	Actions en cours	P	Propositions
<p>Le partage de données avec des observatoires se fait dans un cadre national</p> <p>Le site GéoMsa présente les données consolidées pour les CMSA de France métropolitaine</p>		Priorité 1	Etendre le service fourni par le site GéoMSA aux données de la CPS de Saint-Barthélemy

7. Le scénario de création d'une caisse autonome financièrement

7.1 Les changements associés à ce scénario

La mise en œuvre de ce scénario nécessite des évolutions législatives importantes.

7.1.1 Les modalités de fonctionnement de la CPS dans ce nouveau cadre sont à définir

Est-ce que la MSA du Poitou va continuer à assurer la gestion d'une CPS autonome ? Le cas échéant, de quels moyens faut-il doter la COM pour assurer cette gestion autonome ?

Selon le rapport au CESCE de 2014 sur la création d'une caisse de prévoyance sociale, il faut bâtir un organisme capable de :

1. Collecter les cotisations et contributions des employeurs, des non-salariés, des particuliers employeurs, etc. ;
2. Gérer les prestations attendues : assurance maladie, allocations familiales, retraite, etc.
3. Mener l'accompagnement attendu de la sécurité sociale : prévention des risques professionnels, action sanitaire et sociale, accompagnement des professionnels de santé, etc.

Pour cela, il faut mener un projet visant à mettre en place cet organisme dans toutes ses composantes : système d'information, RH formé à la gestion et aux règles applicables, locaux, etc.

A titre d'indication, le rapport estimait nécessaire de doter la CPS de 50 salariés, pour un coût de fonctionnement de 3,5 M€, avec en plus, la fourniture des locaux associés à ce personnel et la mise en place du système d'information nécessaire.

7.1.2 Les accords de sécurité sociale sont remis en cause par une caisse autonome

La mise en place d'une CPS autonome a des conséquences importantes, car elle interrompt les accords en vigueur dont la CPS bénéficie au titre de la MSA du Poitou. La CPS se retrouve dans une situation similaire à celle des autres CPS et à défaut d'une contractualisation avec les opérateurs concernés :

1. Les ressortissants de Saint-Barthélemy ne disposent plus du dispositif SESAM-VITALE, ni des transmissions NOEMI. Il est nécessaire pour l'assuré d'effectuer des avances de frais avant tout soin en dehors de Saint-Barthélemy et un dispositif alternatif doit être mis en place à Saint-Barthélemy.
2. Les employeurs de Saint-Barthélemy ne disposent plus du dispositif DSN. Vont-ils être dans une situation similaire à Saint-Pierre et Miquelon, la Polynésie Française, etc., qui fonctionnent avec d'autres dispositifs de déclaration sociale ?
3. Quelle continuité va être donnée aux accords internationaux de sécurité sociale, en particulier en matière de continuité de droit à la protection sociale ?

7.1.3 La création d'une caisse autonome pourrait impliquer la création d'un nouveau régime de retraite

En fonction des évolutions apportées à la réglementation, la création d'une CPS autonome impliquerait de distinguer les droits à la retraite liés à ce nouveau régime de retraite, même s'il restait aligné sur les régimes existants, pour assurer son autonomie et son financement.

Comment ces nouveaux droits vont-ils s'articuler avec les droits acquis auprès de la CGSS de la Guadeloupe ou de la MSA du Poitou ? Quelles vont être les formalités à accomplir pour les saisonniers et les ressortissants de Saint-Barthélemy pour les droits à la retraite ? Quelles seraient les modalités de transition entre ce nouveau régime et les régimes antérieurs ? Les réponses à ces questions devront faire l'objet d'échanges avec l'Etat.

7.1.4 La compétence en matière de prélèvement sociaux est à demander

L'évolution de la CPS vers une caisse autonome nécessite de la doter de ressources, permettant d'assurer son financement.

L'évolution de l'attribution de cette compétence nécessitera un ajustement avec l'Etat sur ces modalités pratiques, notamment sur les exonérations de charges actuellement financées par l'Etat.

7.2 Les avantages et les inconvénients de ce scénario

7.2.1 Avantage 1 : la CPS serait dotée d'un budget, permettant de tracer les dépenses et les recettes de la protection sociale

Actuellement, la CPS de Saint-Barthélemy n'a pas de personnalité juridique, de comptes financiers et d'équilibre financier. Il n'existe pas de document consolidant les recettes et les dépenses de la CPS.

L'analyse du financement de protection sociale dans le rapport de l'ORSAG de 2012 indiquait moins de 10 M€ de dépenses de protection sociale pour 32 M€ de cotisations encaissées. Il ne prend pas en compte les prestations familiales et la protection sociale des indépendants.

Depuis une forte augmentation de la consommation de prestations de santé et hospitalière a eu lieu:

- La population couverte est de 10 289 personnes protégées en 2021 versus 5 900 en 2010 ;
- Les prestations santé ont fortement augmenté, passant de moins de 5M€ à l'époque à de l'ordre de 9,2 M€ (hors établissements) en 2018 et à près de 17,8 M€ en 2021, soit de + 93 % entre 2018 et 2021 ;
- La dotation à l'hôpital de Bruyn est de l'ordre de 7,5 M€ actuellement, versus 2,8 M€ en 2010 ;
- Le financement de l'EHPAD, en projet à l'époque, n'est pas pris en compte ; etc.

De plus, plusieurs activités, devant être réalisées à Saint-Barthélemy ne sont pas prises en compte :

1. La prévention des risques professionnels n'est pas mise en œuvre ;
2. Le budget actuel d'action sociale de la CPS est sous-doté et la CPS ne dispose pas de travailleur social ;
3. Les dispositifs nationaux de prévention et d'accompagnement dans le parcours de soins ne sont pas mis en œuvre ; etc.

La production des comptes financiers de la protection sociale pour Saint-Barthélemy doit prendre en compte la situation dans toutes ses composantes :

1. Les dépenses et les recettes de la CPS
2. Les exonérations et aides apportés par l'Etat
3. Les compensations des prestations financées par l'Etat ou la COM
4. Les recettes issues de la CSG patrimoine
5. Les recettes collectées par le réseau URSSAF
6. Les dépenses effectuées par la CGSS
7. Le financement des prestations légales ou extra légales (action sanitaire et sociale), ainsi que de la prévention non mise en œuvre, etc.

Notamment, ces comptes financiers devront prendre en compte les affectations prévues des recettes par branche, ainsi que la répartition usuelle de la CSG activité :

- Maladie 42 %
- Retraite 23 %
- Retraite (FSV) 5 %
- Famille 11 %
- Chômage 13 %
- CADES 7 %

Estimation financière de la protection sociale

L'équilibre de la protection sociale dans sa globalité est largement excédentaire, toutefois l'équilibre de la branche maladie est difficile à estimer, du fait que :

1. La CPS ne gère pas les soins hospitaliers pour les ressortissants de Saint-Barthélemy, qu'ils soient effectués à Saint-Barthélemy ou ailleurs (Saint-Martin, Guadeloupe, etc.), ainsi que le financement des évacuations sanitaires effectuées entre les hôpitaux ;
2. Plusieurs acteurs contribuent à son financement et l'ensemble des recettes n'est pas connu

Une connaissance plus approfondie des postes de prestations et de recettes, par branche d'affectation (maladie, risques professionnels, retraite et allocations familiales) est nécessaire pour déterminer si un excédent de la branche maladie existe réellement.

Une estimation de l'équilibre financier de la branche maladie montre qu'un excédent de la branche maladie semble peu réaliste :

- En moyenne, selon les statistiques de l'URSSAF caisse nationale, 42 % des cotisations et contributions sociales en métropole est affecté à la branche maladie, ce qui ferait de l'ordre de 36 M€ de recettes, en prenant en compte les exonérations de cotisations financées par l'Etat et 28 M€ de recettes sans les prendre en compte ;
- Les dépenses sont supérieures à 30 M€, en prenant en compte les dépenses hospitalières à Saint-Barthélemy et dans les établissements de Saint-Martin, de Guadeloupe et ailleurs.

	Santé	Retraite	Famille
Taux de répartition en métropole des cotisations et contributions selon les statistiques de l'URSSAF caisse nationale	42 %	30 %	11 %
Estimation de la répartition des cotisations, en prenant en compte les exonérations de cotisation financées par l'Etat et le recouvrement effectué par le réseau URSSAF, soit 87 M€	36 M€	26 M€	10 M€
Estimation de la répartition des cotisations, en prenant en compte le recouvrement effectué par le réseau URSSAF, mais pas les exonérations de cotisation financée par l'Etat, soit 66 M€	28 M€	20 M€	7 M€
Dépenses associées, avec les commentaires ci-dessous	Montant supérieur à 30 M€ (1.)	6 M€ (2. et 3.)	3 M€ (4.)
Equilibre budgétaire	Régime déficitaire en retirant les aides de l'Etat	Régime excédentaire de plus de 10 M€	Régime excédentaire de quelques M€

Commentaires :

1. Dans les chiffres collectés, les financements des établissements hospitaliers à Saint-Martin, en Guadeloupe, en Martinique et métropole ne sont pas pris en compte, ni le financement de l'EHPAD rattaché à l'hôpital de Bruyn. Une estimation minimale de 30 M€ présente l'ordre de grandeur des dépenses de santé pour les ressortissants de Saint-Barthélemy, avec une précision de l'ordre de +/- 20 %.
2. Le montant pris en compte est celui des prestations retraite versées par la CPS de Saint-Barthélemy et indique un niveau de dépense lié à la retraite.
3. Le montant moyen de la retraite de base versée à Saint-Barthélemy est nettement inférieur à celui de métropole (451 € mensuel versus 767 € mensuel en moyenne nationale 2021) et le non-recours aux prestations retraite n'est pas pris en compte.
4. Le non-recours aux prestations famille n'est pas pris en compte.

7.2.2 Avantage 2 : une modulation des cotisations pourrait être envisagée, si des excédents existent

La compétence en matière de protection sociale permettrait de moduler les cotisations sociales en fonction des dépenses par branche.

Toutefois, plusieurs points sont à analyser avec l'Etat, pour établir les règles de prise en charge avec une CPS autonome :

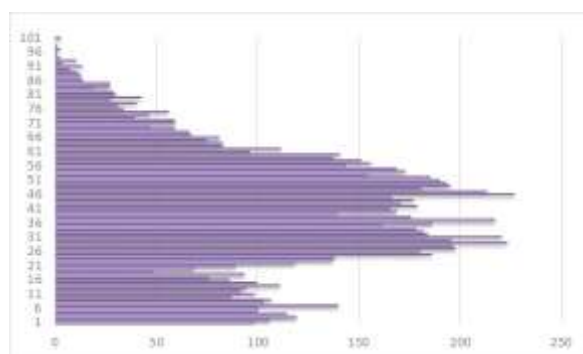
1. Le maintien (ou non) des dispositifs d'exonération de charges financés par l'Etat (plus de 20 M d'€ en 2021) ;
2. Le maintien (ou non) des dispositifs d'aide financés par l'Etat au titre d'IRMA, du COVID, etc. (plus de 4,6 M€ en 2021) ;
3. La compensation des prestations versées pour le compte de l'Etat (APL, prime d'activité, etc.), pour un montant non connu à date

7.2.3 Inconvénient 1 : la création d'une caisse autonome engagera la COM à assurer l'équilibre financier

Les conditions économiques actuelles à Saint-Barthélemy sont très favorables et l'équilibre financier de la protection sociale est assuré.

La pyramide des âges à Saint-Barthélemy montre des fragilités :

- La population jeune n'assure pas le renouvellement de la population active ;
- Les cohortes de population arrivant à l'âge de la retraite vont augmenter le nombre de retraités.



Pyramide des âges à Saint-Barthélemy (source INSEE 2019)

L'évolution de la démographie ou de la situation économique de l'île peut changer fortement cet équilibre financier. Un vieillissement de la population, similaire à celui constaté en métropole ou en Guadeloupe, augmenterait significativement les prestations retraite versées (de 5 à 10 M€) et réduirait les cotisations sociales.

De plus, le développement du système de santé à Saint-Barthélemy peut rapidement nécessiter des financements complémentaires, par rapport à la situation actuelle. Pour une véritable différenciation de l'offre santé, ces financements complémentaires devraient être d'au moins de 10 millions d'€ par an, voire davantage.

Actuellement, les CPS des autres COM n'atteignent pas l'équilibre financier et des contributions complémentaires par leurs COM sont nécessaires.

La création d'une caisse autonome nécessite de disposer de projections d'évolution démographique et économique, pour évaluer les impacts des changements probables.

7.2.4 Inconvénient 2 : si une caisse autonome est créée, la compétence en matière d'organisation de la santé reste la prérogative de l'Etat et une évolution sur cette compétence est nécessaire pour améliorer le système de santé

La compétence en matière de santé est exercée par l'Etat et le financement des investissements à réaliser dans ce domaine est largement de sa compétence.

Les investissements envisagés par l'Etat sont limités (cf. projet régional de santé Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et même si une possibilité de financement d'investissement par la COM existe, la possibilité d'une prise en charge par un excédent de recettes de la CPS reste à établir.

7.2.5 Inconvénient 3 : la création d'une caisse autonome complexifie le parcours des assurés et des cotisants

Les conséquences de la création d'une caisse autonome complexifient largement les parcours des assurés sociaux et des cotisants, qui sont satisfaits des services rendus actuellement par la CPS.

7.2.6 Inconvénient 4 : actuellement, la CPS de Saint-Barthélemy n'a pas la compétence dans le financement des établissements de santé et de l'accompagnement des professionnels de santé

Actuellement, la CPS et la MSA du Poitou n'interviennent pas dans la gestion des dotations aux établissements de santé, ni dans le financement des dispositifs d'accompagnement des professionnels de santé, car ces compétences sont restées à la CGSS de la Guadeloupe.

La CPS et la MSA du Poitou ne disposent pas des outils informatiques nécessaires à cette gestion, qui est assurée par le régime général, en relation avec les ARS, dans tous les départements et DOM.

A défaut d'un changement de compétence complémentaire, la création d'une caisse autonome ne changerait pas cette situation.

Si la création d'une caisse autonome était décidée, sans ce changement de compétence, une coopération avec la CGSS de la Guadeloupe serait nécessaire pour intervenir dans la gestion des dotations aux établissements de santé et des dispositifs d'accompagnement des professionnels de santé.

8. Conclusion

Les investigations menées par la commission montrent :

1. Une situation globalement satisfaisante dans l'accès à la protection sociale des ressortissants de Saint-Barthélemy ;
2. Des pistes d'amélioration concrètes pour continuer à améliorer l'accès à la protection sociale dans le cadre existant et visant à améliorer les services pour les assurés, les cotisants et les professionnels de santé, ainsi que les relations avec les établissements hospitaliers et médico-sociaux. De plus, la mise en place des données nécessaires pour développer la connaissance des principaux enjeux de la protection sociale à Saint-Barthélemy est envisagée, avec l'extension du service fourni par le site GéoMSA aux données de la CPS de Saint-Barthélemy.

Une estimation de l'équilibre financier de la branche maladie montre qu'un excédent de la branche maladie semble peu réaliste :

- En moyenne, selon les statistiques de l'URSSAF caisse nationale en métropole, 42 % des cotisations et contributions sociales est affecté à la branche maladie, ce qui ferait de l'ordre de 36 M€ de recettes, en prenant en compte les exonérations de cotisations financées par l'Etat et 28 M€ de recettes sans les prendre en compte ;
- Les dépenses de santé sont supérieures à 30 M€, en prenant en compte les dépenses hospitalières à Saint-Barthélemy et dans les établissements de Saint-Martin, de Guadeloupe et ailleurs.

En l'absence des exonérations de cotisation de l'Etat, le financement de la branche maladie est déficitaire.

Si des excédents des autres branches (retraite, famille) sont mobilisés, cela nécessiterait la mise en œuvre d'évolutions législatives, avec, selon les modalités retenues, des impacts lourds en termes d'accès aux soins et de pérennité du financement.

Nous recommandons de :

1. Tenir régulièrement le conseil de suivi de la CPS, en associant la COM, l'Etat, le CESCE et la MSA du Poitou, tel que prévu par le décret n°2017-992 du 10 mai 2017 ;
2. Etudier et mettre en œuvre les principales propositions d'amélioration de la situation actuelle, avec un suivi effectué dans le cadre du comité de suivi ;
3. Mieux connaître les dépenses et les recettes de la protection sociale à Saint-Barthélemy, pour objectiver davantage les marges de manœuvre budgétaires et définir des évolutions raisonnées avec l'Etat.

9. ANNEXES

9.1 Questionnaire aux assurés

Nous menons une étude sur l'accès à la protection sociale à Saint-Barthélemy et nous vous remercions du temps consacré à répondre à ce questionnaire ! Une restitution des résultats sera effectuée fin novembre 2022.

1. Avez-vous eu un dossier à traiter avec la CPS durant ces douze derniers mois ? (oui/non)

2. Si oui, votre demande concernait : (choix multiples)
 - L'accès aux soins maladie (ouverture de droits, carte Sesam Vitale, etc.)
 - Le remboursement de soins maladie
 - La prise en charge d'arrêt de travail
 - La retraite
 - Les allocations logement
 - Les allocations familiales
 - Autres

3. Comment avez-vous échangé avec la CPS ? (choix multiples)
 - Agence de Gustavia
 - Téléphone
 - Courrier
 - Courriel
 - Espace privé <https://cps-stbarth.msa.fr/lfp>

4. Est-il facile de contacter la CPS ?
Echelle de 1-Pas du tout, 2-Peu facile, 3-Moyennement facile, 4-Très facile

5. Avez-vous perçu une amélioration depuis la création de la CPS en 2018 ? (oui / non)

6. Etes-vous satisfait de la clarté et de la lisibilité des informations fournies lors de vos démarches ?
Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

7. Etes-vous satisfait de l'accompagnement apporté par la CPS lors de vos démarches ?
Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

8. Le délai de traitement de vos demandes a-t-il été satisfaisant ?

Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

9. Globalement, êtes-vous satisfait du traitement de vos demandes ?

Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

10. Avez-vous effectué une réclamation à la suite de vos échanges avec la CPS ? (oui/non)

11. Si vous avez effectué une réclamation, êtes-vous satisfait de son traitement ?

Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

Quels sont vos commentaires sur la qualité de service fourni par la CPS de Saint-Barthélemy ?

Avez-vous des attentes pour vos échanges avec la CPS ?

9.2 Réponses des assurés



Synthèse de l'enquête

425 assurés ont répondu à l'enquête sur la protection sociale, dont 85 % déclarent un contact dans l'année avec la CPS.

Les principaux motifs de contacts avec la CPS sont liés à l'assurance maladie.

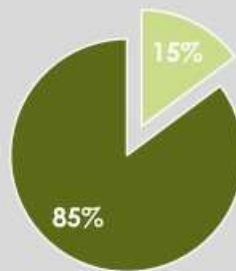
Depuis la création de la CPS en 2017, une amélioration des services de la sécurité sociale est perçue et l'appréciation sur la qualité de service de la CPS est « satisfaisante » pour 72 % des répondants, avec une reconnaissance de l'implication et du professionnalisme des agents de la CPS dans vos nombreux commentaires (plus de 300).

Pour cela, trois modalités d'échanges avec la CPS sont utilisées : en priorité, l'espace digital assuré, en second, une rencontre à l'agence de Gustavia et enfin, un échange téléphonique.

Pour plus d'un quart des assurés (28 %), l'accessibilité de la CPS n'est « pas facile du tout » et vos principales attentes sont une amélioration des conditions de l'accueil physique, ainsi que de l'accueil téléphonique.

L'ensemble de vos réponses est analysé de manière détaillée par le CESCE de Saint-Barthélemy et nous remercions de leur contribution tous les participants à cette enquête, qui permet d'orienter les actions menées en fonction de leurs attentes !

425 assurés ont répondu à l'enquête sur la protection sociale, dont 85 % déclarent un contact dans l'année avec la CPS



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

3

Les principaux motifs de contacts avec la CPS sont liés à la santé

Remboursement de soins maladie	L'accès aux soins, maladie (ouverture de droits, carte Sesam Vitale, etc.)	La prise en charge d'arrêt de travail	La retraite	Les allocations familiales	Autres (maternité, allocation logements, etc.)
252	107	67	50	38	51

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

4

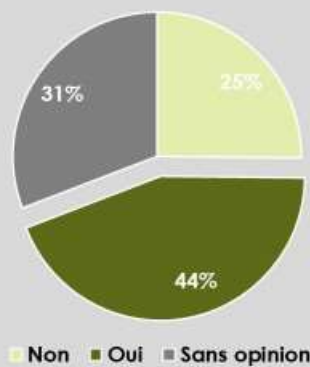
La principale modalité d'échange avec la CPS est l'espace digital des assurés, puis l'agence de Gustavia

Espace digital	Sur place à Gustavia	Téléphone	Courriel	Courrier postal
214	169	129	125	63

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

5

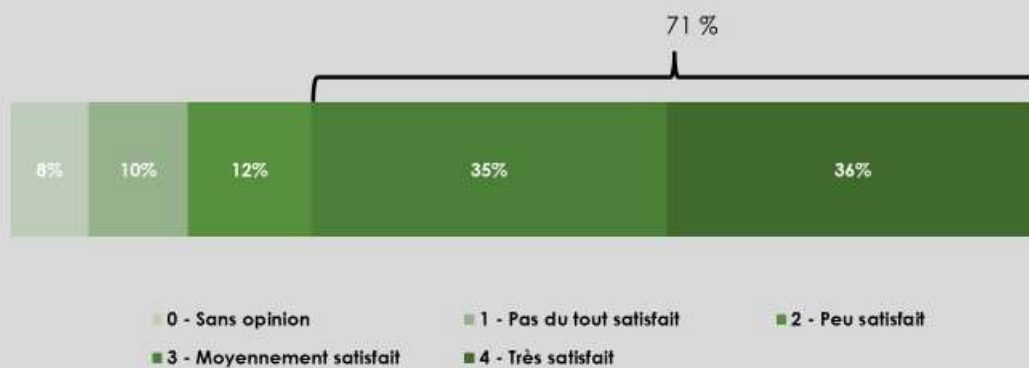
Depuis la création de la CPS, une amélioration de l'accès à la protection sociale est perçue



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

6

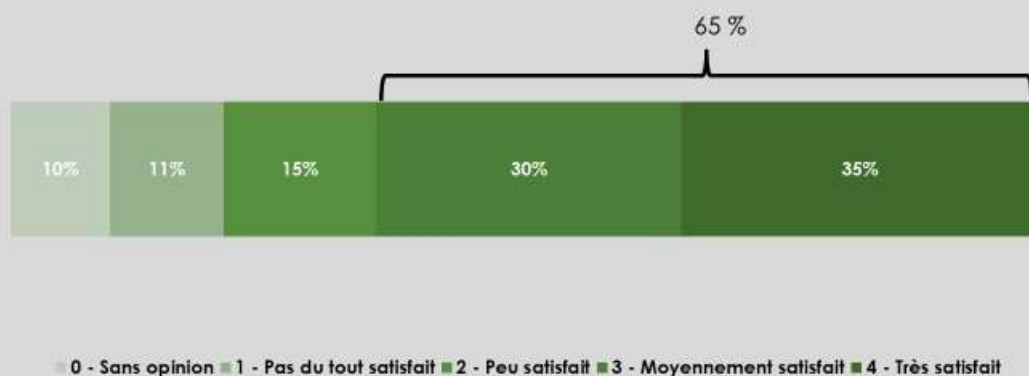
La clarté et de la lisibilité des informations fournies lors des démarches auprès de la CPS est perçue positivement à 71 %



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

7

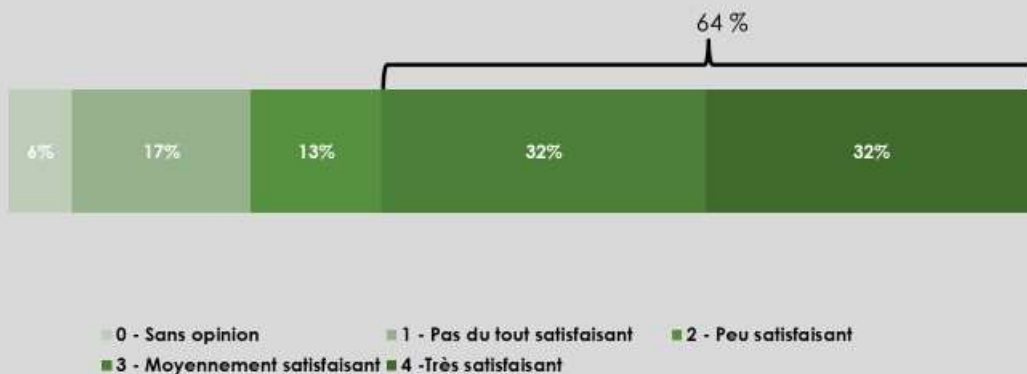
L'accompagnement apporté par la CPS lors des démarches est aussi perçue positivement par 65 % des répondants



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

8

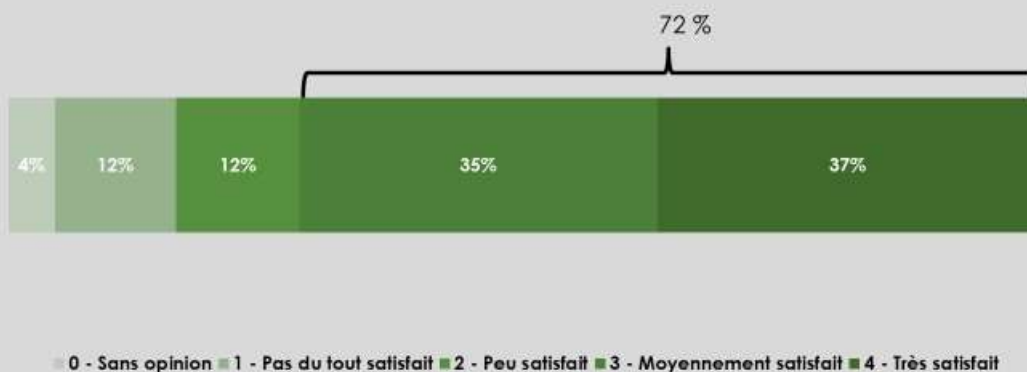
Le délai de traitement des demandes est perçu « satisfaisant » par 64 % des répondants



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

9

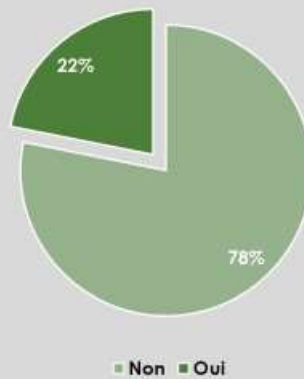
L'appréciation sur la qualité de service de la CPS est « satisfaisante » pour 72 % des répondants



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

10

22 % des assurés déclare avoir effectué une réclamation



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

11

L'appréciation sur la qualité de traitement des réclamations est mitigée



0 - Sans opinion 1 - Pas du tout satisfait 2 - Peu satisfait
3 - Moyennement satisfait 4 - Très satisfait

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

12

L'accessibilité de la CPS est perçue comme perfectible : plus d'un quart des assurés (28 %) indiquent que l'accessibilité est « pas facile du tout »



0 - Sans opinion ■ 1 - Pas facile du tout ■ 2 - Peu facile ■ 3 - Moyennement facile ■ 4 - Très facile

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

12

Les assurés expriment majoritairement un avis positif sur la qualité de service et leurs attentes concernent en priorité l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique

- 226 commentaires ont été déposés
- 89 commentaires expriment un avis positif sur la qualité de service
- 60 commentaires indiquent que l'accueil physique est perfectible, ainsi que 40 indiquent la même chose pour l'accueil téléphonique
- 31 commentaires concernent les délais de traitement
- La difficulté pour les soins en dehors du territoire est citée dans 6 commentaires
- Le manque de digitalisation est évoqué dans 6 commentaires
- 24 commentaires mentionnent d'autres sujets

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

14

Extrait des 89 commentaires exprimant une satisfaction

- **Bien plus performant** et à l'écoute que du temps des permanences à St Barth de la Sécurité de Guadeloupe / Vraiment bien plus efficace que la cgs de Guadeloupe / En nette progression
- **Très bien, rapide et performant.** Personnel à l'écoute et professionnel / Très bien / Très bien même si ça été dur au début. La vitesse de croisière a l'air atteinte / Très satisfait (5 fois) / J'ai toujours été très satisfaite des demandes que j'ai fait / Très bonne / Très bonne et l'avantage serait être sur place / Très efficace / Très efficace et rapide le personnel est très avenant et fait le maximum pour faire avancer les choses / A l'écoute, rapide, très efficace / Je les trouve réactif et à l'écoute / J'ai été très surprise, tant de la qualité des information que de la rapidité à traiter mon dossier / Je suis très contente des services de la CPS, remboursements assez rapide / Les réponses sont claires et précises / Une réactivité efficace et le temps d'attente est dans la norme / Merci pour votre écoute et attitude concernée / Merci pour votre patience et votre compréhension... / **QUE CELA CONTINUE COMME CELA !!!** / Que l'évolution des services reste constante / Rapide, écoute, solutions / Rapidité / RAS, sinon bonne continuation / Rien à dire (2 fois) / Sans commentaire (2 fois) / Satisfaisant (3 fois) / Service de qualité par e-mail / Service rapide et efficace. Qualité de l'accueil et de l'écoute. / Services rapides. Très bonne qualité / Correct (3 fois) / Dans l'ensemble ça va / Dans l'ensemble c'est bien gérée / Écoute, disponibilité / Efficace / Excellent accueil et écoute du personnel lorsqu'on se tourne vers la CPS. Un soutien rassurant et efficace. Merci / Excellent service. Personnel compétent et agréable / Il y a un vrai échange humain et c'est très important. Ils ont pris le temps de me téléphoner pour m'apporter des explications et m'aider dans mes démarches quant j'étais dépassée / Je ne vais pas d'inconvenient / Je traite par mail et j'ai rien à redire. Tout est parfait / L'accueil et les services rendus sont très professionnels / La qualité des informations est bonne
- Pas mal mais **il serait intéressant de répondre à toutes les questions d'un même message**
- Pour les remboursements très bien / Pour ma demande de dossier de retraite, j'ai été bien reçu et renseigné / Souffrant d'une MLD tout se passe de façon informatique et automatique. Je suis régulièrement informé du remboursement de mes frais médicaux. De ce point de vue rien à signaler / Concernant mon cas personnel suite à un accident cardiaque en métropole la CPS a été réactive sur la prise en charge de mes soins
- **Système de boîte aux lettres pour déposer dossier parfait**
- **Commentaires positifs avec des nuances :**
- Pour moi tout fonctionne bien, le seul point noir, c'est l'accueil en extérieur au soleil qui ne va pas, il manque une bonne salle d'attente / La qualité est bonne sauf pour aller il faut attendre très longtemps pour arriver à voir quelqu'un beaucoup de monde et pas assez de personnel
- Bon service, sauf mon courrier est revenu deux fois
- Qualité satisfaisante lors de mon inscription, mais manque d'infos sur particularités de st barth, différence de métropole et guichet unique avec cal, retraité et ussat
- quand nous arrivons à vous avoir, je trouve que le service est remarquable, même si il me semble qu'il y a un problème de suivi des dossiers
- Très aimables, mais ils ne sont pas assez nombreux pour recevoir le public.
- Très bon service lorsque l'on parvient à les joindre par téléphone !!!

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

15

Extrait des 60 commentaires sur l'amélioration de l'accueil physique : les conditions d'accueil sont perçues comme perfectible

- **Manque de moyens et de personnes** pour l'accueil sur place.
- Manque de personnels....Des heures d'attente... / PAS ASSEZ DE PERSONNEL, TROP DE DÉLAI D'ATTENTE / Seul problème trop d'attente dehors parfois attente 2 heures Avant Covid plus rapide peut être manque de personnel / Très aimables, mais ils ne sont pas assez nombreux pour recevoir le public / Traitement assez long des problèmes, personnel attentif mais peu nombreux, d'ou attente assez longue
- **Une salle d'attente à l'abri du soleil** Un deuxième agent à l'accueil quand on se rend sur place pour diminuer le temps d'attente dehors / Pour moi tout fonctionne bien, le seul point noir, c'est l'accueil en extérieur au soleil qui ne va pas, il manque **une bonne salle d'attente** / Pourrait être amélioré avec un peu plus de moyens humains. **Une salle d'attente à l'ombre** serait nécessaire.
- Réception des gens le matin sur les bancs chaises ne réponds que très très rarement au téléphone **prévoir bcp de temps** car ils ont tenté de se prendre du monde quand ils veulent / Attendre en plein soleil, inadmissible surtout pour des personnes âgées. Attente interminable et arrivé à 11h30, on vous dit de revenir / ATTENTE SUR PLACE LONGUE _ PAS ASSEZ DE PLACES DONT DEHORS AU SOLEIL
- nous ne pouvons jamais avoir qqn au téléphone et quand on se déplace **l'attente dure des heures** / Trop d'attente / Trop de personnes en attente, il manque sûrement 1 personne de plus pour gérer les personnes qui se déplacent...
- Pas de réponse téléphonique, un accueil physique très long et généralement sans réponse claire ... **on pose une demie journée de travail pour aller à la CPS**
- Pas de qualité, pas d'accessibilité, pas de réponses aux questions
- Peu accessible, ne tient pas compte dans ses décisions de l'insularité des malades. Service au niveau sinon pire que la CGSS.
- **Si tu veux perdre la malinée voir la journée: vas faire un tour à la CPS**
- Souhait d'une meilleure proximité physique avec les usagers
- **Temps d'attente beaucoup trop long** | en moyenne 1 heure | **surtout à l'extérieur au soleil**... une seule personne à l'accueil pour répondre aux usagers n'est pas suffisant
- Temps d'attente souvent très long en extérieur **sans possibilités de rdv** pour certaines prestations.
- Très bonne et l'avantage serait être sur place un peu plus d'accessibilité avec la CPS
- **J'ai dû contacter la MSA à Poitiers** pour accélérer le remboursement de mes frais
- Les difficultés se sont accrues avec la pandémie puisque **le créneau d'accueil physique est tellement réduit comparé au moment de l'ouverture de la cps**

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

16

Extrait des 40 commentaires sur l'amélioration de l'accueil téléphonique : la difficulté à joindre la CPS est largement évoquée

- Régulièrement indisponible par téléphone / Injoignable au téléphone** (deux fois) / Plus de facilité pour un contact téléphonique et un remboursement plus rapide / **CONTACT PAR TELEPHONE IMPOSSIBLE** / Difficile à joindre par téléphone et sur place il faut attendre à l'extérieur dans la chaleur / Impossible de les joindre au téléphone, attente trop longue sur place... / **Ne réponds jamais au téléphone** / Pas toujours facile à joindre par téléphone / **Impossible de joindre quelqu'un au guichet de St Barth par téléphone** / Service à améliorer - contact assez difficile (**le téléphone sonne dans le vide...**) / **Impossible de contacter la CPS pas téléphone** / nous ne pouvons jamais avoir qqn au téléphone / **Pas de réponse téléphonique**, un accueil physique très long et généralement sans réponse claire... on pose une demie journée de travail pour aller à la CPS / Pourrait être amélioré, notamment en ce qui concerne la prise en charge des demandes / Devrait pouvoir être plus accessible sur place et plus facile à joindre par téléphone disponible que les malins / **Difficultés à joindre les services par téléphone** / **Impossibilité de les contacter par téléphone** + aucun retour suite aux différents mail / La ligne est occupée en permanence et le temps d'attente à l'extérieur des bureaux est extrêmement long
- Impossible d'avoir une personne physique **ni même de prendre un RDV** / Quand je demande qu'on me rappelle ou qu'on me donne un rendez-vous, **je n'ai jamais aucune réponse** / **Impossible de les joindre**. De prendre rdv, d'avoir une réponse aux questions dans un délai correct, si réponse il y a / Il est impossible de prendre un rdv sur place pour traiter nos dossiers, il faut rester au soleil des heures pour avoir un rdv, et encore pas toujours facile à en avoir.
- Il faut écrire et appeler sans cesse pour que quelqu'un réponde, et c'est souvent pour entendre ou lire qu'il faut patienter encore pour avoir l'information demandée
- Après le Covid, les agents de la CPS ont profité pour favoriser les échanges par mail et sur le site mais cela n'est toujours pas évident, et en plus ils ne répondent jamais au téléphone, donc impossible d'avoir des réponses à nos demandes en temps réel. / **Obligation de traiter nos demandes par messagerie : c'est très impersonnel alors que l'on a parfois plusieurs demandes à formuler** (prestations médicales et retraite par exemple) Communication sur les démarches très limitées / Je n'arrive jamais à contacter la CPS par téléphone et leurs horaires ne concordent pas avec mes horaires de travail donc je suis obligé de passer par le site
- Les intervenants sur place font leur maximum pour nous venir en aide mais quand on est à distance ou qu'on ne peut pas se déplacer sur place il est quasiment impossible d'obtenir des réponses ou toutes aides**. Clairement il y'a un manque de personnel / **Les personnes qui travaillent pour la CPS sont très investis, aidantes et aimables voire bienveillantes**. Cependant, il est très difficile de les joindre / **Il est IMPOSSIBLE de contacter la CPS, que ce soit par téléphone, à moins d'avoir beaucoup de chance, par mail, pas de réponse, sur place, beaucoup trop d'attente. C'est dommage car ils sont sympathiques et efficaces quand on a la chance de les avoir / Personnel à l'écoute quand on arrive à les joindre**. Longue attente avant d'avoir quelqu'un.

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

17

Extrait des 31 commentaires sur la qualité de traitement : le délai de traitement est cité, notamment pour les arrêts de travail et les mutations

- ACCOMPAGNEMENT** Pas de consignes claires, de suivi ni d'accompagnement pour les cas difficiles (problèmes de santé invalidants par exemple) / J'attends toujours une réponse pour résoudre mon problème / Manque d'explication, difficultés de remise de documents en ligne, lenteur de réponse / Moyenne communication, délais de traitement beaucoup trop longs
- DÉLAI DE TRAITEMENT** 6 mois d'attente pour obtenir une réponse (négative) sur l'attribution d'une allocation familiale / 8 mois d'attente pour traiter la demande d'une autre allocation (et toujours pas de réponse). Il faut écrire et appeler sans cesse pour que quelqu'un réponde, et c'est souvent pour entendre ou lire qu'il faut patienter encore pour avoir l'information demandée. Le traitement des feuilles de soin est long et complexe (on vient de me demander un papier supplémentaire pour rembourser un soin datant de juin, alors que nous sommes fin octobre) / délai d'attente long / Délai de traitement très long et des réponses pas forcément apporté à chacune des demandes / Délai extrêmement long / Un remboursement plus rapide / Du foutage de gueule Depuis avril aucun remboursement / J'attends toujours un retour datant d'avril 2022... / **PAS ASSEZ DE PERSONNEL, TROP DE DÉLAI D'ATTENTE** / Lenteur de la réponse malgré un dossier complet / Inadmissible tant de temps de réponse faudrait engager plus de personnel à la CPS... pour pouvoir répondre aux attentes qui sont nombreuses / Trop temps pour régler les dossiers / Trop long pour le traitement des dossiers ainsi que l'attente de réponses par e-mail
- QUALITÉ** Service lent, peu efficace, qui fait des erreurs mais qui refuse de les corriger
- ARRÊT DE TRAVAIL** Contact difficile Lenteur inacceptable de la gestion des dossiers de remboursement ou arrêt de travail / Je n'ai rien reçu, pour mon arrêt maladie, et j'attends toujours l'appel qui m'a promis / Démarche beaucoup trop longue suite arrêt de travail du mois d'avril remboursement transport sanitaire+ remboursement de lunettes J'en ai jamais rien eu Désespérant... / Je suis libéral professionnelle de santé. Et toujours pas reçu les indemnités d'arrêt maladie. Ni mon congé maternité / Mon fils est né en février 2022 / J'ai eu un accident du travail le 07/05/2022 et l'accord de mon accident du travail à la mi-juillet, après avoir demandé ce qu'il manquait. On l'a rien demandé et l'accord est arrivé le lendemain en m'informant que le dossier a été régularisé
- MUTATION** Changement d'adresse, et puis rien en retour. Des que j'ai changé mon adresse pour aller en Guadeloupe, il m'ont rien dit ni donné quoi que ce soit, donc je vis avec mon fils qui s'occupe de moi de temps en temps mais c'est pas encore ça pas du tout je me sent rejeté du monde après le décès de mon mari, donc fait quelque chose pour moi / 4 mois pour le transfert de mon dossier CAF/CPAM depuis la métropole / Le changement d'adresse, c'était pour venir en Guadeloupe, mais ça m'a causé beaucoup de chose, comme quoi, qu'on m'a jamais donné de RSA, ont me dit toujours, et ils comprennent pas, donc j'attends une réponse d'eux, merci beaucoup, si vous parviendrez à m'aider, merci encore /
- ARTICULATION CPS / MSA** La caisse de St Barthélemy n'est qu'un bureau d'enregistrement. Les délais de traitement sont longs. Obligation de relancer à plusieurs reprises. Peut être que le bureau de St Barthélemy est en sous effectif. Qui est Responsable du bureau? Inadmissible que nous soyons géré par une région de France.

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

18

Extrait des 6 commentaires sur les besoins liés à l'insularité, en particulier de prise en charge des accompagnants

Avoir une prise en charge de l'accompagnement des personnes âgées ne pouvant se déplacer sans un assistant obligées de se rendre même à St Martin pour des consultations spécialisées non pris en compte

Très bon service lorsque l'on parvient à les joindre par téléphone !!! Pour sbh lourdement tributaire des soins à l'extérieur un effort devrait être fait par la CPS pour le remboursement des frais des accompagnateurs et ne pas limiter presque exclusivement ces remboursements qu'aux parents de mineurs !! Un adulte même très jeune peut nécessiter un accompagnement sans que ce soit qualifié de caprice ou de confort !!!

la CPS st Barth ne prend pas en charge le logement de l'accompagnant (et d'ailleurs les assurés malade j'ai celui-ci n'est pas en hospitalisation permanente) lors des soins, contrairement à d'autres caisses. Des frais conséquents pour les familles du malade s'ajoutent à la perte éventuelle du salaire de l'accompagnant."

Le service de la CPS à Saint Barthélemy est très rude. Il est impossible de prendre un rdv sur place pour traiter nos dossiers, il faut rester au soleil des heures pour avoir un rdv, et encore pas toujours facile à en avoir. Après le Covid, les agents de la CPS ont profité pour favoriser les échanges par mail et sur le site mais cela n'est toujours pas évident, et en plus ils ne répondent jamais au téléphone, donc impossible d'avoir des réponses à nos demandes en temps réel. D'autant

plus, la CPS de Saint Barthélemy est bien consciente du manque de spécialistes sur le territoire et embête les patients quand on leur demande un simple remboursement de bateau, en disant que le bon de transport n'a pas été déposé avant le trajet, il faut pas non plus prendre des gens pour des bêtes, surtout des personnes qui ont toujours cotisé. Aussi, je ne comprends pas qu'à chaque remboursement il y a toujours dès début d'honoraires de je sais pas quoi, de pharmacie de laboratoire alors que je ne vais depuis des mois ??? Vraiment c'est du gros n'importe quoi!!!

Peu accessible, ne tient pas compte dans ses décisions de l'insularité des malades. Service au niveau sinon pire que la CGSS. Donc pas d'intérêt pour nous les assurés

Le principal problème des résidents, ils doivent se faire soigner en Europe dans certaines spécialités ou suite à des accidents lors de leurs vacances et pour moi je réside pendant la période cyclonique en Italie et je ne puis suivre la procédure préalable d'agrément d'un médecin Italien par la sécurité sociale française. Paurions nous avoir pour St Barthélemy une procédure allégée et rapide ?

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

19

Extrait des 6 commentaires sur la digitalisation

Cela fait 2 mois que j'ai demandé mon code pour l'accès à mon espace : je n'ai toujours rien

Dès qu'on demande un service la réponse est toujours vous n'êtes pas éligible retour à la page d'accueil

La navigation sur le site internet n'est pas très intuitive, le site est inutilement complexe. Certains liens ouvrent sur une nouvelle fenêtre qui redemande les informations de connexion

Site non fonctionnel, impossible de contacter la CPS pas téléphone"

Site très peu détaillé

Vu qu'il y a une application, je ne comprends pas pourquoi si il manque un document, la CPS renvoie par courrier au lieu de demander tout simplement par l'appli, de ce fait courrier perdu et papiers perdus

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

20

Les assurés attendent principalement une amélioration de l'accueil physique et téléphonique

- 192 attentes ont été déposés
- 72 de ces attentes concernent l'accès téléphonique et/ou physique
- 60 attentes sont neutres ou demandent le maintien du service actuel
- 33 attentes concernent davantage d'informations / de communication auprès des assurés
- 14 attentes sont sur la vitesse de traitement
- 6 attentes sont sur l'accès à la protection sociale à Saint-Barthélemy
- 17 attentes sont classées « autres »

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

21

Extrait des 72 attentes sur l'accueil : un accueil téléphonique effectif et de meilleures conditions pour l'accueil physique

Attente moins longue et meilleur fonctionnement téléphonique / En cas de besoin de contact sur place, le délai d'attente est très long du fait du grand nombre de personnes qui attendent / **Que ce soit plus facile des les contacter par téléphone / que les agents répondent aux téléphone / Que les échanges soient possibles / Plus de disponibilités au téléphone** surtout pour les personnes âgées qui peuvent pas se déplacer / Plus de personnel afin qu'il puisse répondre aux téléphone / Elargir les plages horaires où l'agence est joignable par téléphone / Il serait bien d'avoir un vrai service téléphonique qui nous permettrait de ne pas se déplacer à chaque demande et qui désengorgerait l'attente sur place qui est très très longue... / **La mise en relation par contact téléphonique est quasiment impossible** / Un peu plus de disponibilité téléphonique surtout pour les personnes qui ne manipulent pas très bien l'informatique pour l'utilisation de l'espace adhérents.

Une pergola pour avoir un peu d'ombre ☺ / l'attente dehors avec des stores ne couvre même pas le soleil, inadmissible. / L'aménagement de l'espace d'accueil en extérieur ou en intérieur, il faudrait une plus grosse salle d'attente Des horaires d'ouverture du bureau plus étendus / Plus de flexibilité dans les horaires d'accueil du public / Je demande la possibilité de prendre des rendez vous pour traiter les dossiers car il m'est déjà arriver de passer plusieurs matinées au soleil et parfois sous la pluie à attendre et où j'ai du abandonné car je devais aller travailler à 12h... / Pour certaines personnes une prise de rdv pour éviter trop d'attente / Plage d'ouverture plus amples, possibilité de prendre des

rdv sur place / Un retour de leur part au appel téléphonique ainsi qu'au mail, une possibilité d'ouverture les après-midi midi, ainsi qu'un accueil du public plus important | 1 personne seulement le matin pour énormément de personne| temp d'attente interminable

Diminuer le temps d'attente quand on se rend au CPS à GUSTAVIA / Fomer correctement le personnel sur place et avoir un nombre suffisant pour répondre à la demande / MODIFICATION DES HORAIRES ET JOUR : **FERMETURE QUE LE VENDREDI APRÈS MIDI** / les horaires d'ouverture qui sont absolument pas adaptés Aucune ouverture l'après-midi, ce n'est pas normal. Je ne pense pas être la seule dans ce cas

Des réponses aux mails envoyés / En ce qui concerne la qualité des échanges, j'attends des réponses complètes qui énumèrent toutes les démarches à effectuer pour avoir une bonne prise en charge (des soins et des transports...)/ Pouvoir envoyer des documents par courriel, les envois sur les sites ne fonctionnent pas. Pouvoir suivre l'avancer des dossiers par exemple pour la prise en charge d'un arrêt maladie et le versement des indemnités journalière / Que l'on puisse rencontrer plus facilement une personne de la CPS pour être en permanence ou des horaires particuliers réservés pour les personnes âgées, par exemple de plus de 75 ans

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

22

Extrait des 33 attentes sur l'information / communication : davantage d'informations / de communication, notamment sur l'avancement des dossiers et la retraite

Que la collectivité communique avec les nouveaux arrivants sur les démarches à faire Ça serait utile d'avoir une **réponse aux mails envoyés** et qu'ils répondent au téléphone de temps en temps / Des réponses (2 fois) / **Des réponses aux mails envoyés.** Plus de flexibilité dans les horaires d'accueil du public / Des réponses claires dans des délais raccourcis / Écoute et réponses utiles / **DES REPONSES PLUS RAPIDE POUR LA RETRAITE /** Je souhaiterai avoir des réponses à ma demande / J'attends toujours une réponse pour résoudre mon problème / En ce qui concerne la qualité des échanges, j'attends des réponses complètes qui énumèrent toutes les démarches à effectuer pour avoir une bonne prise en charge (des soins et des transports...)

Avoir des contacts par mail pour les différents sujets, salariés, entrepreneurs et On m'a enlevé les allocations familiales de mon premier enfant encore scolarisé sans me prévenir et sans explications

des rendez vous pour éviter l'attente / pouvoir prendre rdv, échanger quand j'ai des questions, et de l'aide si besoin / Je demande la possibilité de prendre des rendez vous pour traiter les dossiers car il m'est déjà arrivé de passer plusieurs matinées au soleil et parfois sous la pluie à attendre et où j'ai dû abandonner car je devais prendre mon travail à 12h... / meilleur suivi des dossiers, notamment en ce qui concerne la retraite. Je cotise depuis 2019 et rien n'est mentionné sur mon relevé de carrière, les dossiers ne sont pas à jour / **Pas de possibilité d'avoir un échange avec la personne qui traite effectivement le dossier /** plus d'écoute des autres / Plus de contacts avec les clients. On est obligés via notre espace client un peu livrés à nous même/ **Je suis perdue avec mon dossier retraite,** j'aimerais un peu plus d'accompagnement et de conseils / Bien souvent les assurés sont renvoyés chez eux avec des dossiers techniques à compléter, et n'ayant pas une aide suffisante chez eux pour leur permettre de faire leur dossier. **Lorsqu'il est demandé à la CPS une aide dans ce sens,** cela apparaît comme **impossible.** Bien que la mise en place de cette caisse ait amélioré sensiblement les délais de traitement des demandes, un effort de proximité serait souhaitable pour un accès équitable de tous, aux prestations auxquels nous avons droit. Souhait d'une meilleure proximité avec l'assuré par la mise en place d'une aide pour compléter les dossiers / Être dévoué à l'aide fournie aux personnes et ne pas être traité comme un simple dossier

Compte amélioré peu accessible Oui, j'attends que la **cps soit plus claire avec des usagers, plus rapide et efficace.** J'ai attendu plus d'un an pour que la liaison Noémie se mette en place, alors que la mutuelle m'avait certifié avoir fait le nécessaire et que la CPS de SBH ne répondait pas aux mails / **Le lien avec les mutuelles est inexistant pour moi** et donc ça reste compliqué à gérer. Les relances de la CPS se font par courriel. Sur cette adresse je ne regarde les messages qu'une fois par semaine et donc il y a des ratés

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

Extrait des 14 attentes sur le traitement des prestations

Et un suivi de dossier plus rapide / Échanges plus rapide et remboursement plus rapide / Que les dossiers soient traités plus rapidement / Raccourcir les délais de traitement / Plus de réactivité au niveau administratif trop long / Améliorer les délais et capacités de réponses / Des réponses claires dans des délais raccourcis / Améliorer le temps d'attente notamment en physique et le délai de réponse.

Augmenter de 30% l'effectif

Des remboursements d'HOPITAL qui traitent... Ils ne sont pas forcément de la faute de la CPS mais de l'ensemble du circuit

Plus accessible par téléphone et rapidité des remboursements. Notamment de transport

Qu'ils fassent leur boulot ! Entre remboursement d'arrêt de travail Prise en charge de lunettes Rien depuis avril et on ne peut pas vous avoir au téléphone....Une catastrophe.... Voilà ! Suite au dépôt d'une demande de remboursement donné au début 2022, rien n'a été régularisé à ce jour / À revoir sur la prise en charge remboursement des consultations médicales et médicamenteuse car jamais rien eu à ce jour.

Extrait des 14 attentes sur le traitement des prestations

Et un suivi de dossier plus rapide / Échanges plus rapide et remboursement plus rapide / Que les dossiers sont traités plus rapidement / Raccourcir les délais de traitement / Plus de réactivité au niveau administratif trop long / Améliorer les délais et capacités de réponses / Des réponses claires dans des délais raccourcis / Améliorer le temps d'attente notamment en physique et le délai de réponse.

Augmenter de 30% l'effectif

Des remboursements d'HOPITAL qui traînent... Ils ne sont pas forcément de la faute de la CPS mais de l'ensemble du circuit

Plus accessible par téléphone et rapidité des remboursements. Notamment de transport

Qu'ils fassent leur boulot ! Entre remboursement d'arrêt de travail Prise en charge de lunette Rien depuis avril et on ne peut pas vous avoir au téléphone... Une catastrophe... Voilà ! Suite au dépôt d'une demande de remboursement donné au début 2022, rien n'a été régularisé à ce jour / À revoir sur la prise en charge remboursement des consultations médicales et médicamenteuse car jamais rien eu à ce jour.

9.3 Questionnaire aux cotisants

Nous menons une étude sur l'accès à la protection sociale à Saint-Barthélemy et nous vous remercions du temps consacré à répondre à ce questionnaire ! Une restitution des résultats sera effectuée fin novembre 2022.

1. Quels sont vos statuts ? (choix multiples)
 - Employeur du régime général ou du régime agricole
 - Travailleur indépendant artisan/commerçant
 - Travailleur indépendant profession libérale
 - Particulier employeur
 - Exploitant agricole
 - Autres

2. Comment échangez-vous avec la CPS ? (choix multiples)
 - Agence de Gustavia
 - Téléphone
 - Courrier
 - Courriel
 - Espace numérique <https://cps-stbarth.msa.fr/lfp>
 - Autres (centre CESU, centre PAJE, centre TESE, etc.)

3. Est-il facile de contacter la CPS pour traiter vos attentes ?
Echelle de 1-Pas du tout, 2-Peu facile, 3-Moyennement facile, 4-Très facile

4. Avez-vous perçu une amélioration depuis la création de la CPS en 2018 ? (oui / non)

5. Etes-vous satisfait de la clarté et de la lisibilité des informations fournies par la CPS ?
Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

6. Si vous avez rencontré une difficulté de paiement ces deux dernières années, êtes-vous satisfait de la gestion de votre difficulté par la CPS ?
Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

7. Si vos déclarations sociales ont été contrôlées lors de ces deux dernières années, êtes-vous satisfait de la gestion de votre contrôle par la CPS ?
Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

8. Lorsque vous l'avez sollicitée, les conseils apportés par la CPS répondaient-ils à votre situation ?

Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

9. Etes-vous satisfait de la gestion de vos déclarations et de vos cotisations ?

Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

10. Avez-vous effectué une réclamation à la suite de vos échanges avec la CPS ? (oui/non)

11. Si vous avez effectué une réclamation, êtes-vous satisfait de son traitement ?

Echelle de 1-Pas du tout satisfait, 2-Peu satisfait, 3-Moyennement satisfait, 4-Très satisfait

Quels sont vos commentaires sur la qualité de service fourni par la CPS de Saint-Barthélemy ? Avez-vous des attentes pour vos échanges avec la CPS ?

9.4 Réponses des cotisants



Synthèse de l'enquête

Parmi les 75 cotisants ayant répondu à l'enquête sur la protection sociale, 51 sont travailleurs indépendant, 23 employeurs de salariés et 3 particuliers employeurs.

La principale modalité d'échange avec la CPS est l'espace digital des assurés, puis le courriel et l'agence de Gustavia.

Depuis la création de la CPS, une amélioration de l'accès à la protection sociale est perçue par plus de la moitié des répondants (54 %).

68 % des répondants sont « satisfaits » de la gestion de leurs cotisations par la CPS.

Les cotisants expriment à la fois un avis positif sur la CPS et une insatisfaction sur l'accueil et l'information. Ils attendent principalement une amélioration de l'accueil et davantage d'information.

L'ensemble de vos réponses est analysé de manière détaillée par le CESCE de Saint-Barthélemy et nous remercions de leur contribution tous les participants à cette enquête, qui permet d'orienter les actions menées en fonction de leurs attentes !

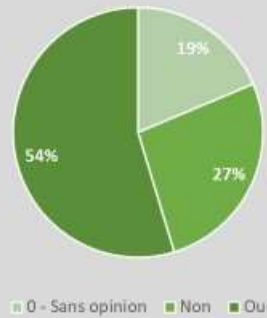
Parmi les 75 cotisants ayant répondu à l'enquête sur la protection sociale, 51 sont travailleurs indépendant, 23 employeurs de salariés et 3 particuliers employeurs

Statut du cotisant	Nombre	
Travailleur indépendant profession libérale	38	} 51
Travailleur indépendant profession libérale	13	
Employeur du régime général ou du régime agricole	23	
Particulier employeur	3	

La principale modalité d'échange avec la CPS est l'espace digital des assurés, puis le courriel et l'agence de Gustavia

Espace digital	Courriel	Sur place à Gustavia	Téléphone	Courrier postal	Centre CESU, centre PAJE, centre TESE, etc.
59	27	15	10	4	4

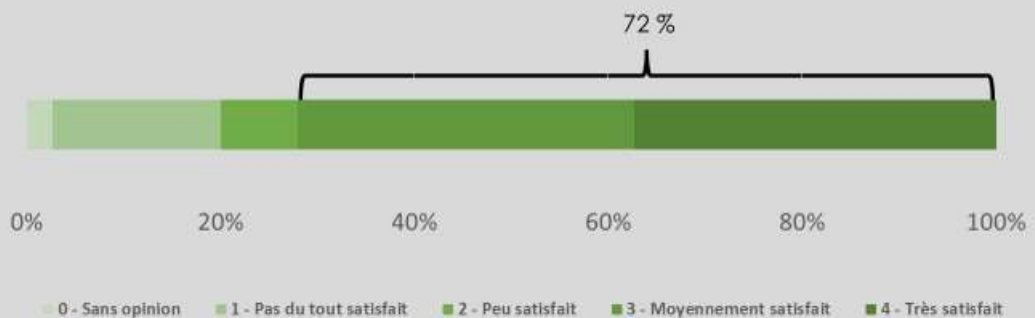
Depuis la création de la CPS, une amélioration de l'accès à la protection sociale est perçue par plus de la moitié des répondants (54 %)



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

5

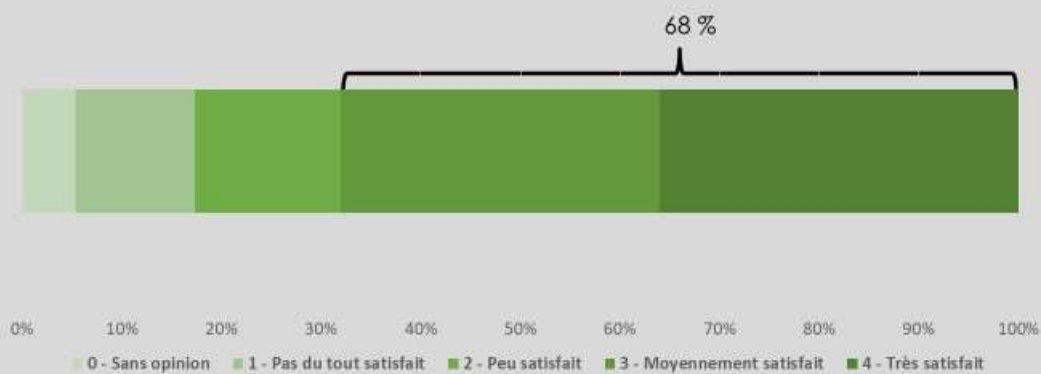
La clarté et de la lisibilité des informations fournies lors des démarches auprès de la CPS est perçue positivement à 72 %



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

6

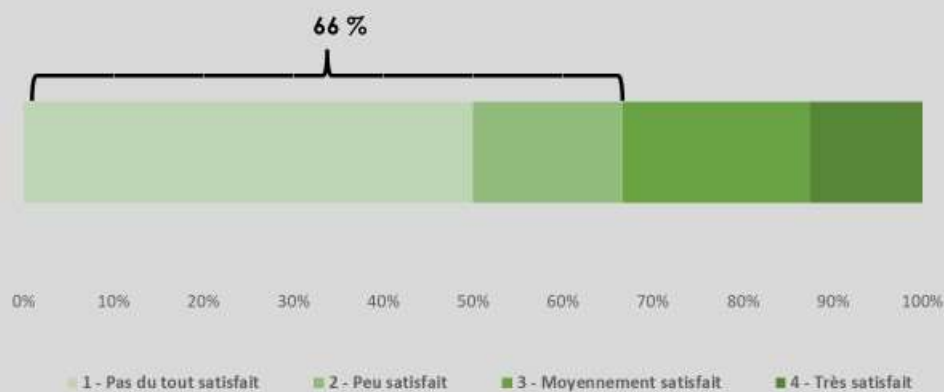
68 % des répondants sont « satisfaits » de la gestion de leurs cotisations par la CPS



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

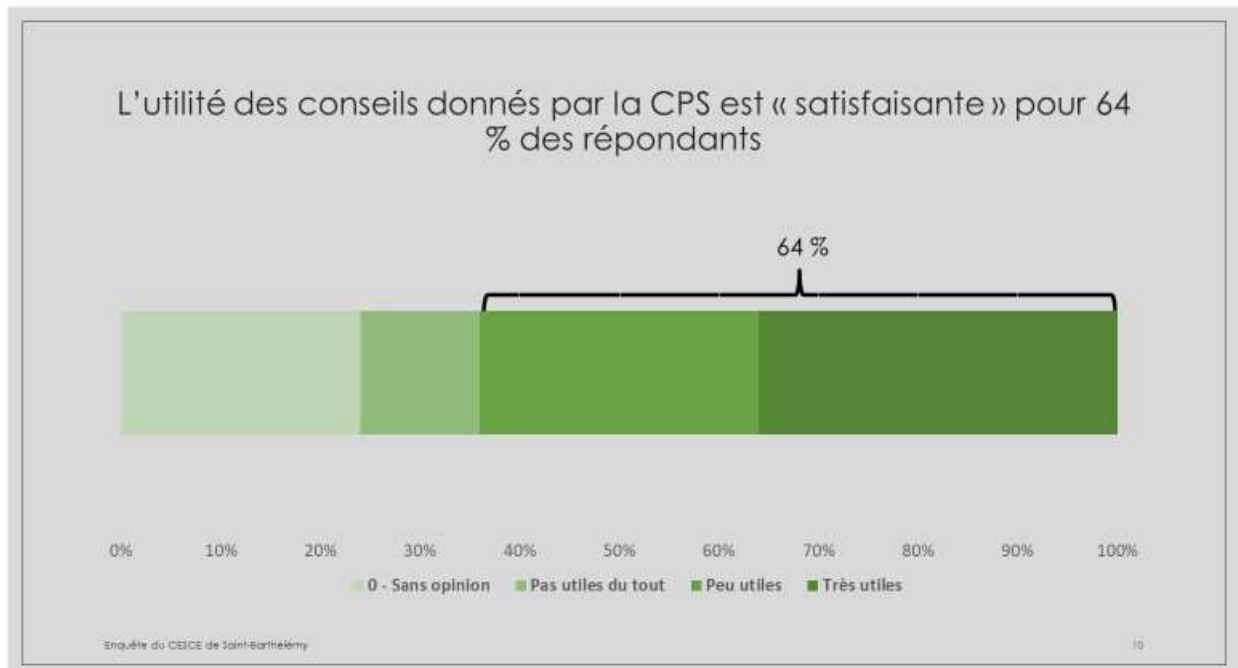
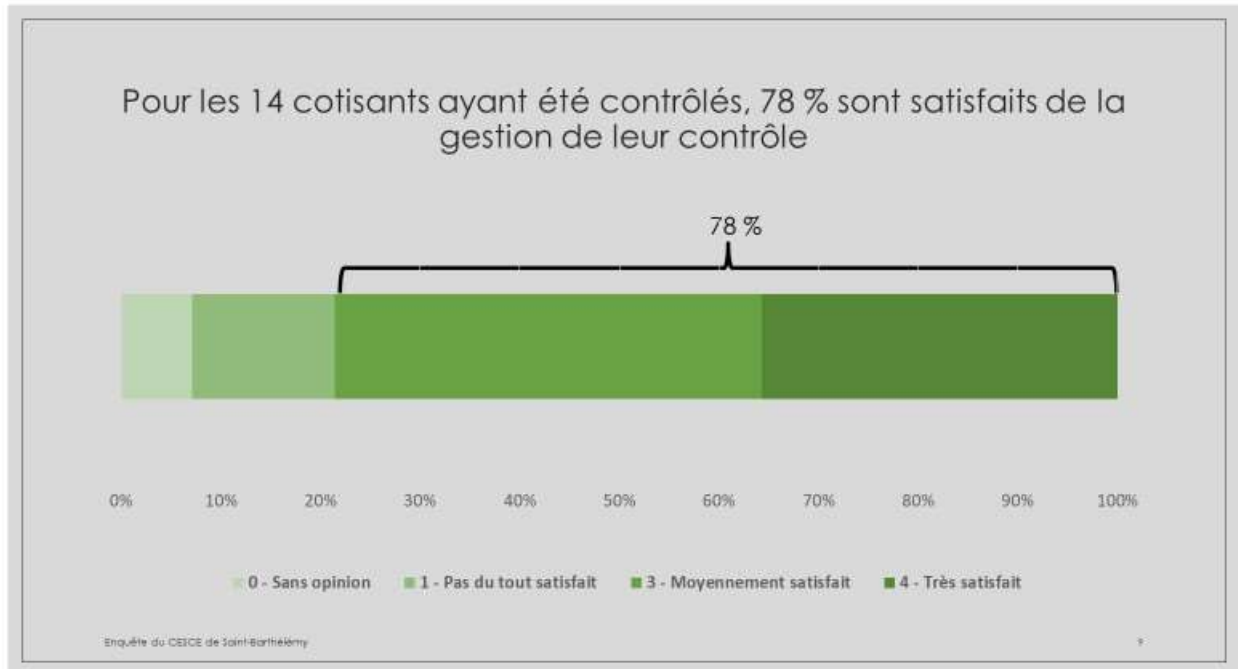
7

Pour les 24 cotisants ayant eu des difficultés de paiement, les deux tiers (66 %) sont insatisfaits

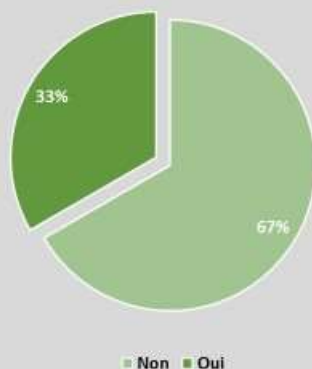


Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

8



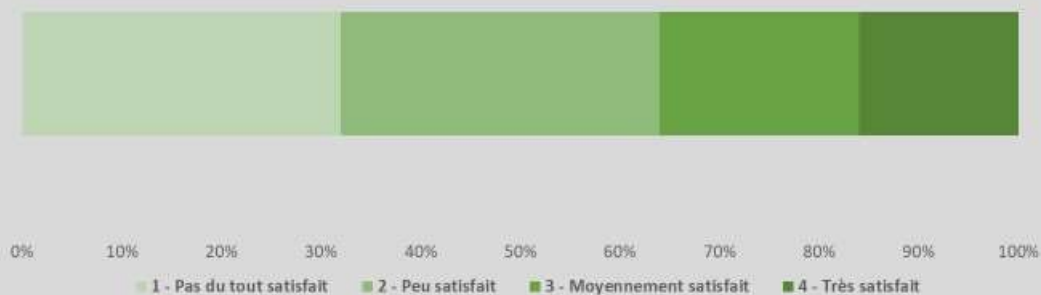
33 % des cotisants déclarent avoir effectué une réclamation



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

11

L'appréciation sur la qualité de traitement des réclamations est mitigée



Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

12

Les cotisants expriment à la fois un avis positif sur la CPS et une insatisfaction sur l'accueil et l'information

- 36 commentaires ont été déposés
- 10 commentaires expriment un avis positif sur la qualité de service et 3 indiquent une insatisfaction
- 10 commentaires indiquent que l'accueil est perfectible, ainsi que 10 demandent davantage d'information
- 5 commentaires concernent les délais de traitement

Les 10 commentaires sur l'accueil

1. Accueil mitigé...impossibilité de les avoir au téléphone, attente dehors sous la chaleur ou pluie. Plus de clients acceptés après 11h30... Difficultés pour les personnes âgées ou personnes handicapées pour l'accès. Les dossiers mettent beaucoup de temps à être traités. Lors de grosses dépenses comme les appareils dentaires, c'est compliqué d'avancer au dentiste le semestre et d'attendre la fin du semestre pour se faire rembourser si tout va bien...ou attendre 4 mois avant d'avoir un remboursement...."
2. "Bonjour, En tant qu'employeur, il est quasi impossible de joindre la CPS par téléphone. En général, j'appelle directement la MSA et j'ai la réponse assez rapidement ainsi que les documents demandés. Au début de la mise en place de la CPS, j'ai eu l'impression que le personnel était plus à disposition et dans la communication que aujourd'hui."
3. Depuis 2017 la communication c'est détérioré. Je ne communique qu'avec la MSA car en tant qu'employeur on ne peut pas joindre la CPS au téléphone
4. En tant que personnel de santé on devrait pouvoir avoir un moyen de communication directe et rapide
5. Impossible de joindre le guichet de Gustavia par téléphone
6. "Les interlocuteurs de la CPS de St Barth renvoient directement les professionnels / entrepreneurs vers leur accès internet avec d'échanger via l'interface avec la métropole. Aucune réponse direct et régulièrement des délais de traitement à rallonge."
7. Manque de personnel beaucoup de monde pas facile à les joindre au
8. téléphone et faire la queue pour passer au niveau mail assez rapide
8. "Ne pouvoir discuter que par message interposé est très compliqué. J'aurais aimé pouvoir parler à quelqu'un qui puisse m'expliquer les charges sociales. J'ai demandé 3 fois à avoir une mensualité de mes prélèvements, ça n'est toujours pas pris en compte, ça fait 6 mois"
9. pas de disponibilités. Beaucoup d'attente pour des résultats moindres.
10. Pas très aimables

Les 10 commentaires sur l'information

1. "Améliorer le site, il est peu pratique. Il manque beaucoup d'informations."
2. "Il faut absolument avoir du personnel formé qui connaisse les lois et les règles ! Il faut aussi beaucoup plus de personnes dans le service"
3. Il manque un tableau de suivi des montants déclarés et des règlements effectués, bien utile notamment pour les TNS
4. Il y a des oublis dans les tableaux des échéances, cette année 2 règlements ont été oubliés, on ne sait jamais ce que l'on doit payer, et pour couronner le tout, ce que nous payons en cotisation retraite n'est pas mis sur les relevés de carrière (pour ma part, je me manque 2019 et 2020 et 2021 sûrement) rien n'est à jour.
5. Je continue à attendre votre réponse, sur le paiement bizarre qui me ont fait, à cause du mon arrêt de travail à la fin d'Avril.
6. L'impression que personne ne s'occupe de mon cas... car je suis en infériorité numérique....
7. Les calculs sont opaques et peu clairs.
8. "Les interlocuteurs de la CPS de St Barth envoient directement les professionnels / entrepreneurs vers leur accès internet avec d'échanger via l'interface avec la métropole. Aucune réponse direct et régulièrement des délais de traitement à rallonge. "
9. Les réponses aux demandes diverses via le portail « CPS » sont très très longues..... j'ai fait une demande il y a 15 jours..... toujours pas de réponse.....
10. "Ne pouvoir discuter que par message interposé est très compliqué. J'aurais aimé pouvoir parler à quelqu'un qui puisse m'expliquer les charges sociales. J'ai demandé 3 fois à avoir une mensualité de mes prélèvements, ça n'est toujours pas pris en compte, ça fait 6 mois."

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

15

Les cotisants attendent principalement une amélioration de l'accueil et de l'accès à l'information

- 33 attentes ont été déposées
- 13 attentes concernent l'accès physique et/ou l'échange par courriel
- 9 attentes concernent la diffusion de l'information

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

16

Les 13 attentes sur l'accueil et le traitement des courriels

1. En attente de ma demande de retraite à 71 ans prochainement par ordinateur mon adresse et téléphone à ST Barth ne sont pas bonne !! Donc peut pas compléter ma demande- merci de votre réponse si possible bonne journée
2. Faudrait plus de personnel et pour répondre au téléphone et recevoir les gens
3. Il était très difficile de joindre la CPS par téléphone. Par contre il est très facile dans l'espace privé ou les réponses sont très rapides.
4. "J'aimerais pouvoir rencontrer quelqu'un à gustavia qui gère les artisans. On m'a dit que ce n'était pas possible"
5. Nette amélioration du service sur place
6. OUI, prendre en considération les professionnel de santé libéraux qui sont affiliés à la CPS ST BARTH. Comme un assuré lambda !! Inégalité +++ discrimination +++
7. Plus de disponibilité
8. "Plus de disponibilités téléphoniques. Plus de personnel à l'accueil ça éviterait des heures d'attente"
9. Pouvoir joindre quelqu'un par téléphone plus facilement
10. "Qu'un conseiller pro formé soit en poste à l'agence locale. Cela est essentiel vu le nombre d'entreprise / société sur l'île."
11. "Répondre à des message en gardant le fil de discussion plutôt que d'envoyer un nouveau message."
12. répondre aux mails !!
13. Une meilleure communication téléphonique ou par mail.

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

17

Les 9 attentes sur l'accès à l'information

1. Avoir le détail des cotisations et règlements en accès sur le site
2. Comment sont redistribuées nos cotisations patronales ? Combien de cotisations annuelles sont versées par saint-barth ? Qui en bénéficient ? Dans quelles régions ? Quels organismes ?
3. J'ai relancé 3 fois pour que mon relevé de carrière soit rectifié suite aux oublis de 2019 et 2020rien est fait !!
4. Je continue à attendre votre réponse, sur le payement bizarre qui me ont fait, à cause du mon arrêt de travail à le dernier Avril. U
5. Mieux évaluer les remboursements à l'île de SAINT-MARTIN qui nous sont des fois obligatoires pour se faire soigné.
6. "Oui bien sur, il serait bien d'avoir une ligne voir un service dédié aux employeurs. Que la CPS et la MSA communiquent afin de nous donner les mêmes informations. Il serait absolument nécessaire de revoir et faciliter le site internet MSA/CPS"
7. Oui des réponses qui correspondent aux questions posées et pas des réponses sans cohérence.
8. Rapidité et faciliter l'accès au site internet
9. Sur les échanges NON, mais un tableau de suivi des cotisations dues et des règlements effectués serait très opportun

Enquête du CESCE de Saint-Barthélemy

18

9.5 Questionnaire à la CPS

Le questionnaire suivant a été communiqué à la CPS et les réponses apportées sont mentionnées.

1. Population couverte

- Quel est le nombre d'assurés connus de la CPS/la MSA du Poitou ? [13 144](#)
- Comment la CPS/la MSA du Poitou s'assure de la complétude de la couverture de la population ? [Les salariés sont affiliés suite aux DPAE réalisées par les employeurs, des traitements informatiques inter régimes indiquent les mutations en cas de besoin.](#)
- Quel est le nombre de cotisants connus de la CPS, au global et par typologie (employeurs RG, TI, etc.) ? [1016 employeurs RG, 1710 travailleurs indépendants, 771 micro-entrepreneurs](#)
- Comment la CPS/la MSA du Poitou s'assure de la complétude de la population des cotisants ? [Des traitements informatiques issus de l'INSEE nous sont transmis quotidiennement pour l'affiliation des cotisants.](#)

2. Relation avec les assurés

2.1 Communication

- Quelles sont les modalités de communication avec la CPS/MSA du Poitou pour les assurés (accueil physique, accueil téléphonique, espace digital, bornes, courriels, etc.) ? [Accueil physique dynamique du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et le vendredi de 13h30 à 15h30. Des RDV sont proposés les après-midis des lundi, mardi, jeudi.](#)

[L'accueil téléphonique est assuré du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30.](#)

[Le site internet propose de nombreux services en ligne pour l'ensemble des prestations et déclarations à effectuer. Une borne en libre accès est à l'étude pour les prochains mois.](#)

- Quels sont les engagements de service via ces modalités de communication ? [Une réponse de 1er niveau doit être apporté localement par la CPS. En cas de complexité, un renvoi vers le BO \(MSA Poitou\) est fait.](#)
- Quels sont les résultats obtenus via ces modalités de communication (nombre de contacts, nombres de contacts aboutis, délai de réponse, etc.) ?

[Bon taux de réponse téléphonique :](#)

Du 01/10/22 00:00:00 au 31/10/22 23:59:59 entre 00:00:00 et 23:59:59

Détail appels entrants St Barth

INSTITUTION/MSA97/Saint Barthelemy

Poste	Nom	Prénom	Appel	Répondus	Non Rép.	Son. moy.	Durée	Durée moy.
976228	GRPT SAINT BARTH		367	335	32	00h00m15	1j 02h40m18	00h04m21
976224	SCHALL	Isabelle	7	0	7	00h00m38	00h00m00	00h00m00
976225	GREAUX	Georgette	2	1	1	00h00m51	00h02m10	00h01m05
Total	-	-	376	336	40	00h00m16	1j 02h42m28	00h04m15

4860 visites à l'accueil en 2021

- Quel est le taux de retour en NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) des courriers envoyés ? Pas de chiffrage possible mais une vraie problématique de distribution de courrier dégradant le service à l'assuré et constituant une lourde charge en termes de gestion.
- Comment sont gérées les réclamations ? Avec quelle volumétrie en 2021 ? Réclamations gérées en FO ou BO, peu de volumétrie en 2021.
- Les assurés de Saint-Barthélemy ont-ils accès à une Commission de Recours Amiable ? Avec quelle volumétrie ? Les demandes de CRA sont étudiées par la CRA de la MSA Poitou, volumétrie inférieure à 10 en 2021.
- Les courriers mentionnent-ils les modalités de sollicitation de la CRA ? Conformément à la réglementation
- Comment est gérée la médiation ? Avec quelle volumétrie en 2021 ? Accès au médiateur de la MSA, pas de dossier en 2021.

A noter que la MSA POITOU est une caisse à faible volumétrie de réclamations et de demandes de médiation étant donné sa démarche qualitative à la source (cf page 12 pour la médiation)

<https://www.msa.fr/lfp/documents/11566/82466764/Rapport+annuel+exercice+2021+du+M%C3%A9diateur+de+la+MSA>

3. Assurance maladie

3.1 Accès aux droits

- Quel est le délai moyen de prise en compte de modification de la situation d'un assuré ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le délai moyen de délivrance des cartes SESAM VITALE ? Délai national lié au centre de production
- Quel est taux d'équipement de la population en carte SESAM VITALE ?
- Quel est le délai moyen d'attribution de la CSS ? 36 jours
- Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le délai moyen d'attribution de l'AME ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le pourcentage d'assurés ayants-droits liés à un organisme complémentaire via le dispositif NOEMI ?

3.2 Prestations en nature

- Quel est le délai moyen de traitement de FSE ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le délai moyen de traitement de FSP ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le délai moyen de traitement de PEC par typologie de PEC ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Comment est réalisé le contrôle médical relatif aux prestations en nature, notamment pour l'attribution et le renouvellement d'ALD ? => **réalisé conformément à la législation en vigueur**
Quelle est la volumétrie annuelle de contrôle ?
- Comment sont traitées les évacuations sanitaires ? => **les évacuations sanitaires entre deux établissements sanitaires sont traitées par les établissements sanitaires sauf cas particuliers ; problématique à traiter avec l'ARS**
- Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Comment est gérée la dotation de l'hôpital de Bruyn ? => **compétence de la CGSS**

Conformément au décret créant la CPS SB, la compétence de gestion des professionnels de santé relève de la CGSS.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034676847>

3.3 Prestations en espèce

- Quels sont les délais moyens de traitement des dossiers d'IJ subrogé ? d'IJ non subrogé ? **15,6 jours sans distinction de subrogation**
- Quelle est la volumétrie annuelle de dossiers d'indemnisations associée à ces deux types ?
- Combien d'assurés ont été bénéficiaires d'IJ AS et d'IJ AT/trajet/MP en 2021 ?
- Combien de reconnaissances AT/MP ont eu lieu en 2021 ? Quel est le pourcentage de refus ? Tous les dossiers ont-ils été traités dans les délais ?
- Quels contrôles sont effectués lors de la reconnaissance AT/MP ? Selon quelles modalités ? => **réalisé conformément à la législation en vigueur**
- Quels sont les délais moyens de traitement des pensions d'invalidité ? **81,4 jours**
- Quelle est la volumétrie annuelle associée de nouvelles pensions ?
- Combien de pensions d'invalidité sont en cours ? Pour quel montant ?
- Quels sont les délais moyens de traitement des rentes d'incapacité ? Quelle est la volumétrie annuelle associée de nouvelles rentes ?
- Combien de rentes d'incapacité sont en cours ? Pour quel montant ?
- Combien de dossiers de capital décès ont été réglés en 2021 ? Avec quel délai moyen ?
- Comment est réalisé le contrôle médical relatif aux prestations en espèce ? **réalisé conformément à la législation en vigueur**
- Quelle est la volumétrie annuelle associée par type de contrôle ?

3.4 Action sanitaire et sociale maladie

- Quelles actions de prévention sont réalisées auprès des assurés ? Selon quelles modalités ? Avec quels résultats ?
- Quelles actions de promotion de la santé sont réalisées auprès des assurés ? Selon quelles modalités ? Avec quels résultats ?
- Comment les prestations extra-légales d'action sanitaire et sociale sont-elles attribuées ? Quels montants sont consommés en action sanitaire et sociale en 2021 ? Avec quels résultats ?
- Comment les associations œuvrant dans l'assistance aux assurés en situation difficile sont-elles aidées ? Avec quels résultats ?
- Comment sont accompagnés les transferts sanitaires (transports des aidants, hébergement des aidants, etc.) ?

4. Assurance retraite

4.1 Prestations retraite

- Combien de modifications de carrière avec des pièces justificatives ont été réalisées en 2021 ? [maj carrière à chaque dossier liquidé + 206 demandes de mise à jour sur 2021](#)
- Avec quel délai de traitement ? [Variable en fonction de la situation et des échanges nécessaires.](#)
- Combien d'entretiens de préparation à la retraite ont-été réalisés en 2021 ? [Voir CPS pour Entretiens retraite, + 60 estimations \(demandées par MMR +GC traitées BO\)](#)
- Combien de dossiers de DP ont été instruits en 2021 ? [122 dossiers déposés, pour 92 dossiers payés \(# rejets ou refus taux minoré\)](#)

Avec quels délais de traitement ? [4 à 6 MOIS lorsque le dossier est complet \(objectif national\)](#)
Y-a-t-il eu des ruptures de ressources ? [NON sous réserve de la complétude et la fourniture des documents par l'assuré](#)
- Combien de dossiers de DD ont été instruits en 2021 ? = 10

Avec quels délais de traitement ? [Idem DP](#)
- Combien de pensions DP et DD sont versées en 2021 ? Pour quels montants financiers ? [voir tableaux.](#)
- Comment est géré le prélèvement à la source pour les retraités ? [Il n'y en a pas !](#)

4.2 Action sanitaire et sociale retraite

- Quelles actions d'accompagnement du bien vieillir sont réalisées auprès des assurés ? Selon quelles modalités ? Avec quels résultats ?

- Comment les actions d'action sanitaire et sociale retraite PAP / ARDH sont-elles réalisées ? Quels montants sont consommés en action sanitaire et sociale retraite ? Avec quels résultats ?
- Comment les associations œuvrant dans l'assistance aux personnes âgées à Saint-Barthélemy sont-elles aidées ? Avec quels résultats ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou est-elle associée à la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées concernant Saint-Barthélemy ?

5. Famille

5.1 Prestations famille

- Quels sont les volumes de bénéficiaires par prestations et les montants associés ?
- Quels sont les délais moyens de traitement de l'attribution de chaque prestation en 2021 ?
- Comment la recherche des ayants droits à la prime d'activité s'effectue-t-elle ?

5.2 Services famille

- Comment l'accompagnement social à Saint-Barthélemy est-il réalisé par la CPS/MSA du Poitou ?
- Quel est le nombre d'actions sociales mené auprès des familles à Saint-Barthélemy en 2021 ? Selon quelles modalités ? Pour quel montant ?
- La CPS/la MSA du Poitou a-t-elle des actions d'accompagnement de la parentalité à Saint-Barthélemy ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou est-elle associée au schéma départemental des services aux familles pour Saint-Barthélemy ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou accompagne-t-elle le développement d'une offre de service d'accompagnement à la parentalité ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou participe-t-elle à l'accueil de loisirs et l'accueil de jeunes ? Comment la prestation de service unique aux établissements d'accueil du jeune enfant est-elle mise en œuvre ? Comment la prestation d'accueil de loisirs sans hébergement est-elle mise en œuvre ?
- Combien de contrats enfance jeunesse volet enfance ont-ils été conclus à Saint-Barthélemy en 2021 ?
- Des services de médiation familiale & conseil individuel et/ou familial sont-ils assurés à Saint-Barthélemy ? Selon quelles modalités ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou est-elle associée au projet éducatif territorial ?
- Comment est accompagné le départ des jeunes étudiants pour leurs études ?

6. Système de soins

6.1 Relation avec les professionnels de santé

- Quels sont les services mis à disposition des professionnels de santé ? La compétence de suivi et relations avec les Ps relève de l'assurance maladie (CGSS Guadeloupe)

Les professionnels ont accès à l'ensemble de services améli via leur espace pro, point d'entrée inter-régimes

- Comment l'installation des PS est-elle accompagnée ? Avec quels résultats ? Compétence de la CGSS (système national de gestion des PS confié au RG via l'écosystème ASIP, ... ; relais si besoin vers la CGSS Guadeloupe (ressource au niveau du service santé)
- Quel accompagnement auprès des PS est réalisé ? Avec quels résultats ? Accompagnement par nos soins pour les remboursements les prestations, accompagnement par la CGSS pour tous les autres champs
- Comment le contrôle médical échange-t-il avec les PS ? Contact avec les PS
- Comment la CPS/MSA du Poitou est-elle associée aux commissions paritaires avec les PS ? Aucune participation à ce jour ; données d'activité disponibles au RNIAM et à disposition de la CGSS de Guadeloupe
- Comment sont gérées les réclamations ? Avec quelle volumétrie en 2021 ? Si problématique afférente aux prestations par la MSA POITOU, si autre problématique compétence de la CGSS et relais vers ses services selon le sujet si nous avons été le point d'entrée ou problématique à plusieurs dimensions nécessitant l'intervention des 2 OSS
- Quel est le montant des créances en cours concernant les PS ?

6.2 Gestion du risque

- Quelles actions de prévention sont menées par la CPS ?
- Quelles actions de régulation sont menées par la CPS ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou est-elle associée aux instances de dialogue avec l'ARS de Guadeloupe ?
- Comment la CPS/la MSA du Poitou est-elle associée à la définition du projet de santé des Iles du Nord ?

7. Relation avec les cotisants

7.1 Communication avec les cotisants

- Quelles sont les modalités de communication avec la CPS/MSA du Poitou pour les cotisants (accueil physique, accueil téléphonique, espace digital, courriels, etc.) ?

Accueil physique à la CPS de niveau 1 et interlocution avec les services de la MSA POITOU en tant que de besoin, accueil sur RDV pour les travailleurs indépendants + accueil téléphonique.

Promotion des services en ligne sécurisés auprès des entreprises et donc beaucoup d'échanges par mails avec les tiers déclarants et par la messagerie sécurisée avec les cotisants.

- Quels sont les engagements de service via ces modalités de communication ?

Pour les contacts via la messagerie sécurisée, objectif COG de réponse dans les 48h.

- Quels sont les résultats obtenus via ces modalités de communication (nombre de contacts, nombres de contacts aboutis, délai de réponse, etc.) ?
- Ont-ils accès aux dispositifs simplifiés TESE ? CESU ? centre PAJE ? Etc. Quel est le nombre de cotisants de Saint-Barthélemy accédant à ces dispositifs ? Pour quel montant de cotisations ?

Oui les cotisants ont accès à ces dispositifs TESA, CESU mais hors compétence de la MSA Poitou donc pas de volumétrie identifiable. Le centre PAJE est utilisé par les assurés de St Barth.

- Comment sont gérées les réclamations ? Avec quelle volumétrie en 2021 ? Traitement au fil de l'eau
- Les cotisants de Saint-Barthélemy ont-ils accès à une Commission de Recours Amiable ? Avec quelle volumétrie ?

Oui application de la réglementation.

- Les courriers mentionnent-ils les modalités de sollicitation de la CRA ?

Oui application de la réglementation.

- Comment est gérée la médiation ? Avec quelle volumétrie en 2021 ?

Pas de sollicitation du médiateur pour des dossiers St Barth en 2021.

7.2 Données des cotisants

- Quel est le délai moyen d'immatriculation d'un cotisant ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le délai moyen de prise en compte de modification de la situation d'un cotisant ? Quelle est la volumétrie annuelle associée ?
- Quel est le taux de retours de courriers en NPAI ? Pas de décompte des retours mais ils sont nombreux

7.3 Déclaration et calcul des cotisations

- Comment les cotisants sont accompagnés dans leurs obligations ?

Lien en collaboration avec la CEM (participation de la CPS aux formations dispensées par la CEM). A l'inscription d'une entreprise EMO, envoi d'une notification avec taux AT, coordonnées téléphoniques du gestionnaire du dossier.

La majorité des entreprises recourent à un tiers déclarant ce qui facilite nos relations avec les employeurs.

- Quelle part des entreprises du secteur privé utilise la DSN ?

La totalité des entreprises sont en DSN. Des contrôles de complétude sont effectués mensuellement.

- Quel est la part des taxations d'office dans les appels de cotisation ? Comment les cotisants concernés sont-ils accompagnés ?

Pas de taxation d'office pour les EMO en 2021.

- Comment sont traitées les demandes de remise ? Avec quels volumes en 2021 ?
- Comment sont traités les rescrits ? Avec quels volumes en 2021 ?

7.4 Recouvrement amiable et forcé

- Quel est le montant cumulé des cotisations impayées, toutes années confondues ? Et des cotisations impayées 2021 ? Le montant des cotisations salariées impayées pour les années 2018 à 2022 s'élève à 8 981 694 €. Pour l'année 2021, le montant des cotisations salariées impayées s'élève à 1 267 439 €.
- Comment est effectué le recouvrement amiable ? Comment sont accompagnés les cotisants ? Quels sont les résultats ? Pour le recouvrement amiable des cotisations, outre les relances et l'envoi d'une mise en demeure, nous négocions avec les entreprises en difficulté des échéanciers de paiement afin de leur permettre d'étaler le remboursement de leur dette.
- Comment est effectué le recouvrement forcé ? Quels sont les résultats ? Quelle est l'antériorité des dossiers en cours ? Pour le recouvrement forcé, nous adressons dans un premier temps une contrainte puis effectuons une opposition sur les comptes de l'entreprise. En cas d'infructuosité de ces procédures, nous pouvons assigner les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire. Les dossiers les plus anciens présentent un solde de cotisations sur 2017.
- Quel est le montant de cotisations prescrites en 2021 ? Le montant des créances prescrites s'élève à 111 873 €

7.5 Contrôle des cotisants

- Comment est vérifiée l'activité des entreprises pour la tarification AT/MP ? A l'enregistrement de l'entreprise avec les informations du répertoire SIRENE.
- Comment sont réalisés les contrôles sur pièces ? Avec quels résultats ? Les contrôles sur pièces sont réalisés par les services administratifs (principalement en Santé et en prestations familiales). Les résultats sont souvent liés à une absence de déclaration de ressources ou de condition de résidence non remplie.
- Comment sont réalisés les contrôles sur site ? Avec quels résultats ? Pas encore de contrôle sur place, ils devraient avoir lieu en 2023.

Prévention des risques professionnels : [compétence actée par le décret mais non mise en œuvre du fait de l'absence de budget affecté à la MSA POITOU](#)

- Comment sont réalisées les actions de prévention des risques professionnels auprès des entreprises ?
- Comment la CPS / la MSA du Poitou participe-t-elle aux commissions régionales des accidents du travail/maladies professionnelles ?
- Quelles actions de prévention auprès des entreprises ont-été financées en 2021 ? Pour quel montant ?

8. Lutte contre la fraude

Membre du COTAF

- Comment est menée la lutte contre la fraude ? Avec quels résultats en 2021 ?
- Comment sont traités les signalements ?
- Quelle est l'association de la CPS / la MSA du Poitou au CODAF ?
- Y-a-il une commission des pénalités en place pour la CPS / la MSA du Poitou ? La commission des pénalités a-t-elle traité des dossiers en 2021 ?
- Comment est effectuée la lutte contre le travail dissimulé ? Avec quels résultats en 2021 ?
- Quels sont les résultats obtenus avec les assurés ? Avec les professionnels de santé ?

9. Fonctionnement

- Comment la CPS de Saint-Barthélemy / la MSA du Poitou est-elle associée à la préparation des évolutions de la réglementation ? [Participation via la CCMSA \(exemple de la prise en charge des Cipaviens au 01/01/2023 - travaux avec Urssaf caisse nationale\)](#)
- Comment les contentieux liés à la protection sociale sont-ils gérés ?
- Comment la CPS/MSA du Poitou est-elle représentée auprès du tribunal judiciaire ?
- Quelle sont les volumétries de dossiers contentieux associées aux assurés, professionnels de santé et cotisants de Saint-Barthélemy à fin 2021 ?
- Quelles sont les relations de la CPS / la MSA du Poitou avec l'Observatoire Régional de Santé de Guadeloupe (ORSAG) ? Avec la Fédération Nationale des Observatoires Régionaux de Santé (FNORS) ?
- Comment la CPS collabore-t-elle avec les organismes publics locaux ?
- La CPS dispose-t-elle de statistiques pour ses partenaires ? [A la demande uniquement sauf si data publiques](#)
- Quelles sont les relations de la CPS avec le CESCE de Saint-Barth ?

10. Données chiffrées

Pourriez-vous compléter les tableaux suivants ?

Montants des prestations versés par la CPS

	Montants 2021 sans la gestion administrative	Montant 2021 incluant la gestion administrative
Santé	17 725 906	
Famille	3 007 522	
Retraite (total prestations RCI + Salarié /ssi + saspa/ 2021)	5 968 944	
Accident du travail	1 038 979	
Invalidité (total prestations versées/2021)	418 432	
Autres		

Montants des recettes de la CPS en 2021

	Montants 2021
Cotisations et contributions collectées par la CPS/MSA du Poitou	
Récupération des prestations versées pour le compte de l'Etat : AAH	
Récupération des prestations versées pour le compte de l'Etat : FNAL	
Récupération des prestations versées pour le compte de l'Etat : FNSA / prime d'activité	
Compensation des exonérations de cotisations et contributions sociales par l'Etat	
Cotisations et contribution pour l'assurance chômage	
Cotisations et contribution pour la formation professionnelle	
Autres (à détailler si possible)	

Pouvez-vous détailler les différentes recettes ?

Synthèse du fonctionnement de la CPS

	2020	2021
Dépenses		
Dont transferts effectués		
Recettes		

	2020	2021
Dont compensations		
Balance		

Pouvez-vous nous communiquer le rapport financier associé à la protection sociale à Saint-Barthélemy ?

10.1 Assurance maladie

Effectifs à fin 2021

Type de protection	Effectifs
Assurés (total)	
<i>Dont salariés actifs</i>	
<i>Dont non-salariés actifs</i>	
<i>Dont assurés au titre de la résidence (PUMA)</i>	
<i>Autres (retraités, ayant-droit, etc.)</i>	876 retraités payés pour déc. 2021 (E1241 /AVS +SASPA) Et 39 invalides (L1000)
Assurés bénéficiant de la CSS	

Répartition des dépenses de santé en 2021

Type de dépense	Montant total en 2021	Prestations versées à Saint-Barthélemy	Prestations versées en dehors de Saint-Barthélemy
Frais médicaux			
Pharmacie			
Indemnités journalières			
Hospitalisation			
Invalidité		362 368.46 (tt prestations/ 2021)	
Autres dépenses			

Montants remboursés par la CPS en 2021

	Montant total en 2021	Prestations versées à Saint-Barthélemy	Prestations versées en dehors de Saint-Barthélemy
PRESTATIONS (total)			
Honoraires secteur privé (médecins et dentistes)			
Auxiliaires médicaux			
Laboratoires			
Frais déplacement malades			
Frais déplacements professionnels de santé			
Soins à l'étranger			
Autres prestations			
PRODUITS DE SANTE (total)			
Pharmacie			
Autres			
PRESTATIONS EN ESPECES (total)			
IJ AS maladie			
IJ AS maternité			
IJ AS paternité			
IJ AT/MP			
Rentes AT/MP			
Invalidité			
Capital décès			
VERSEMENTS AUX ETABLISSEMENTS PRIVES (total)			
VERSEMENTS AUX ETABLISSEMENTS PUBLICS (total)			
Autres			
TOTAL			

Ventilation des honoraires par catégorie de professionnel de santé en 2021

Catégorie de professionnels de santé	Honoraires totaux (en euros)	dont dépassements	dont frais de déplacement	Honoraires moyens par professionnel de santé (en euros)
Omnipraticiens				
Spécialistes				

Catégorie de professionnels de santé	Honoraires totaux (en euros)	dont dépassements	dont frais de déplacement	Honoraires moyens par professionnel de santé (en euros)
Médecins libéraux				
Dentistes libéraux				
Sages-femmes				
Infirmiers libéraux				
Masseurs-kinésithérapeutes libéraux				
Orthophonistes				
Orthoptistes				
Pédicures libéraux				

10.2 Retraite

Nombre de bénéficiaires de droits propres et de droits dérivés et dépenses de retraite en 2021

Type de fonds	Effectifs 2021 (moyenne)	Montant mensuel moyen par retraité (en euros)
Droits Propres		
Pensions normales	833	458.73
Pensions d'inaptitude	Pas de données	
Pensions d'ex-invalides	Pas de données	
SASPA	7	781.48
Droits Dérivés		
Pensions de réversion	81	269.19
Pensions de réversion cumulées	RAS	
Pensions de veufs ou de veuves	N'existe pas sur St Barth	
RCI	159	39.39
Ensemble des retraités (droits propres et droits dérivés) +	1013	451.43

10.3 Famille

Nature de la prestation	Montant 2021	Nombre de bénéficiaires 2021
Prestations d'entretien		
Allocations familiales		
Complément familial		
Allocation de soutien familial		
Allocation de rentrée scolaire		
Allocation d'éducation de l'enfant		

Nature de la prestation	Montant 2021	Nombre de bénéficiaires 2021
handicapé		
Allocation journalière de présence parentale		
Allocation journalière du proche aidant		
Prestations d'accueil du jeune enfant		
Prime naissance/adoption		
Allocation de base		
Prestation partagée d'éducation de l'enfant		
Complément libre choix d'activité		
Complément mode de garde		
Prestations liées au logement		
Aide personnalisée au logement		
Allocation de logement familiale		
Allocation de logement sociale		
Prime de déménagement		
Prêt à l'amélioration de l'habitat		
Revenu garanti et complément		
Revenu de solidarité active		
Prime d'activité		
Rsa – jeunes		
Aide exceptionnelle de solidarité COVID 19		
Prime exceptionnelle de fin d'année RSA		
Revenu de solidarité DOM		
Allocation adultes handicapés (Aah)		
Assurance vieillesse du parent au foyer		

10.4 Recouvrement

Nombre de comptes cotisants

	2019	2020	2021
Secteur privé			
Secteur public			
Exploitants agricoles			
Travailleurs indépendants			
<i>ETI professions libérales</i>			
<i>ETI artisans commerçants</i>			

	2019	2020	2021
Gens de maison			
Praticiens & auxiliaires médicaux			
Divers			
TOTAL			

Montants des cotisations liquidées, des restes à recouvrer et des encaissements calculés sur l'exercice 2021

	Cotisations liquidées (en €)	Dont montant des taxations d'office	Encaissements sur cotisations liquidées	Taux d'impayés	Restes à recouvrer (en €)
Secteur privé					
Secteur public					
Exploitants agricoles					
Travailleurs indépendants					
<i>ETI Prof. Lib.</i>					
<i>ETI Artisan Commercant</i>					
Gens de maison					
Praticiens & aux. médicaux					
Divers					
TOTAL					

Démarches de récupération forcée en 2021 (en nb)

	Nombre de contraintes	Nombre de délais octroyés
Secteur privé		
Secteur public		
Exploitants agricoles		
Travailleurs indépendants		
<i>ETI Prof. Lib.</i>		
<i>ETI Artisan Commercant</i>		
Gens de maison		

	Nombre de contraintes	Nombre de délais octroyés
Praticiens & aux. médicaux		
Divers		
TOTAL		