

2021

Rapport d'activité

Agir ensemble,
Protéger chacun !

www.cgss.gf



Sommaire

Edito	3
<hr/>	
Nos chiffres clés	4
Notre performance	4
Les faits marquants	5
<hr/>	
La Gouvernance Le Conseil d'Administration & la Direction Générale	7
<hr/>	
La Direction Maladie & Relation Client	17
<hr/>	
La Direction Retraite-MSA	27
<hr/>	
La Direction du Recouvrement & des Affaires Juridiques	35
<hr/>	
La Direction des Risques Professionnels	41
<hr/>	
La Direction Comptable & Financière	47
<hr/>	
La Direction des Ressources	59
<hr/>	
Pour mieux comprendre	70

l'édito

En 2021, on ne lâche rien.

Tout au long de l'année 2021, dans un contexte de crise historique, les équipes de la CGSS de Guyane sont restées mobilisées pour continuer à assurer toutes nos missions du service public de la sécurité sociale :

- poursuivre le tracing
- améliorer le recours à l'Aspa des retraités les plus fragiles
- accompagner les entreprises et les travailleurs indépendants
- soutenir les professionnels de santé
- ouvrir des droits aux bénéficiaires de la C2S et de l'AME
- payer des arrêts de travail dérogatoires....

La qualité du service rendu est restée au centre de nos préoccupations. Progressivement, nos délais s'améliorent, l'accès aux accueils est facilité (notamment par le développement du rendez-vous), la qualité des réponses progresse.

Les organisations internes s'adaptent de plus en plus rapidement au contexte, les méthodes agiles se développent. Les partenariats et la capacité à « Aller vers » se diffuse sur l'ensemble des branches.

Dans cette période chahutée, la CGSS de Guyane consolide ses performances, plus que jamais les équipes de la CGSS peuvent être fiers de protéger les guyanais.

M. Jean-Xavier BELLO
Directeur Général



Nos chiffres clés



502 204 948

de cotisations
encaissées

867 797 997

de prestations
services

398

Nos effectifs

Nos coûts de gestion
représentent **2,83%**
des montants servis
et encaissés



253 830

personnes
couvertes
par l'Assurance
Maladie dont :

84 074

bénéficiaires
de la CSS

38 183

bénéficiaires
de l'AME

12 864

retraités dont :

607

ASPA



16 743

Cotisants,
dont :

9 517

Travailleurs
Indépendants

1 541

Exploitants
agricoles (MSA)

276 550 €

d'aides
financières à

82

entreprises

Nos performances

CPG 2020 GUYANE
Scoring définitif

69%

39%

52%

68%

Taux de réussite

Maladie

Retraite

Recouvrement

Risques pro

CPG 2021 GUYANE
Scoring définitif

66%

59%

49%

67,3%

Faits marquants

AU SERVICE DES GUYANAIS :

- Amélioration des délais de traitement :
 - Indemnités journalières de 48 jours à 40 jours
 - Dossier de retraite de 141 à 131 jours
 - Taux de traitement des réclamations Recouvrement dans les délais : 81 % à 59 %.
- L'accueil sur RDV se poursuit (10 349 assurés reçus) et 4 016 cotisants ont demandé un RDV téléphonique ou sur place.
- Une appropriation de la dématérialisation : 75 811 adhérents à AMELI, 45 136 connexions à Espace pro par les Professionnels de santé et près de 60 % de dépôt de dossiers de retraite en ligne.

ALLER VERS NOS PUBLICS

- 3 Ateliers « bien vieillir » pour accompagner les futurs retraités dans l'amélioration de leur qualité de vie et la préservation de leur capital santé.
- Une rencontre « Agora » pour écouter les retraités ayant rencontré des difficultés avec notre organisme.
- Les actions de promotion de l'ASPA permettent une augmentation du nombre de demandes : 558 au lieu de 364 en 2020.
- L'amélioration de l'accueil des patients concernés par les Evasan se poursuit.

ON PROTEGE DE LA CRISE

- Une avance de trésorerie de **12 851 939€** est versée aux établissements de santé et la garantie de financement d'un montant de **5 371 312€** leur sera versée en 2022.
- **27 406 appels émis** par la plateforme Contact tracing.
- **133,2 M€** d'allègement de charges sociales pour les entreprises guyanaises.



La brigade du
contact Tracing
a toujours été au RDV.

IL N'EST DE RICHESSE QUE D'HOMMES ET DE FEMMES

- Arrivée d'Ana LASHERAS-OSTA, nommée directrice Retraite/MSA/Prévention
- Adeline FARNABE intègre la 61^{ème} promotion de l'EN3S
- Lancement des ateliers de co-développement pour les managers avec LV Consulting
- 45 formations à distance ont été réalisées.

LES PARTENARIATS

- Une convention est signée avec la DRFIP afin de permettre un rapprochement des sphères fiscales et sociales dans le domaine du recouvrement des créances
- 4 conventions de partenariat avec France Service : Pirogue de l'Est, France Service de Saint Laurent du Maroni, Montsinéry et Papaïchton.
- Signature convention avec le CCAS de Cayenne et le Centre Intercommunal d'Action Sociale des Savanes
- Signature d'une convention avec l'Académie de Guyane & le GIP-FCIP dans le but d'apprendre aux élèves, étudiants et apprentis, comment appréhender, analyser et prévenir les risques professionnels sur un lieu de travail.



Le partenariat avec les Maisons France Service se poursuit.

La Gouvernance

Le Conseil d'Administration
& la Direction Générale

2021



*Le CODIR ouvre les séances
de co-développement*

**Rapport
d'activité
2021**

1

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la CGSS a pour mission de régler, par ses délibérations, les affaires de l'organisme en votant les budgets, contrôlant l'application des dispositions législatives et réglementaires et en veillant à l'amélioration des relations avec les usagers. Il est composé de 28 membres qui ont été désignés en Avril 2018 pour quatre ans.



Les chiffres clés 2021 du Conseil d'Administration



Composition du Conseil d'Administration

Présidente :

Cynthia ROCHEMONT-PIEJOS FO

1^{er} Vice-président : Christian EPAILLY... FDSEA

2^e Vice-présidente : Arlette EDWARD.....UTG/CGT

3^e Vice-présidente : Anna ULYSSE.....FNMF

Administrateurs siégeant avec voix délibérative

Administrateurs titulaires

Jacques BONNAIRE UTG/CGT
 Arlette EDWARD UTG/CGT
 Christian DORVILMA..... FO
 Cynthia ROCHEMONT-PIEJOS FO
 Colette GEORGES CDTG/CFDT
 Sylvain PERPONT CDTG/CFDT
 Marie-Josée CRESSON..... CFTC
 Karyn CORMIER CFE/CGC
 Mike GOVINDIN..... MEDEF
 François LEBOULANGER MEDEF
 Marc MATHIEU MEDEF
 Jean-Luc MIRTA CPME
 Jean-Albert VILLEROY CPME
 Julien DUCAT..... FDSEA
 Christian EPAILLY FDSEA
 Tchia Thérèse LE VESSIER FDSEA
 Serge MARLIN FNMF
 Anna ULYSSE FNMF

Administrateurs suppléants

Adrien GUILLEAU UTG/CGT
 Yannick XAVIER UTG/CGT
 Yoann JEAN-MARI FO
 Christelle CATHERINE CDTG/CFDT
 Gérard FAUBERT CDTG/CFDT
 Erick DE FREITAS CFTC
 Michel MACQUET CFE/CGC
 Henri-Michel ANATOLE..... MEDEF
 Patrick CLOP..... MEDEF
 Prenesmon CIVIL CPME
 Manuella LOUISON FDSEA
 Jong Alex THO TA FDSEA
 Tsuv Olivier YA SAI PO FDSEA
 Didier DEDE FNMF
 Marc HO YORCK KRUI FNMF

Personnes qualifiées

René BERGOT - Chantal BERTHELOT - Jean-Hyrbert FRANCOIS - Simone MATHURIN

Administrateurs siégeant avec voix consultative

Représentants des associations familiales (UDAF)

Titulaire

Fabienne LAM CHAN

Suppléante

Viviane EUDLEUR

Représentants du personnel Titulaires

Titulaires

Jean-Marc JAMETAL CFTC
 Rudy TONG LEE A TAI CFTD/CDTG
 BERNADETTE INGLIS CFTC

Suppléantes

Sonia EDMOND CFTC
 Corinne COSSET CFTC

2

La Direction Générale



Jean-Xavier BELLO
Directeur Général



Thierry JOSEPH
Directeur Maladie
et Relation Client



Monique JALCE
Directrice Comptable
& Financière



Eric MARIOTTI
Directeur Prestations
Maladie



Pierre-Marie SENES
Directeur des
Ressources



Soizick CAZAUX
Directrice
Recouvrement
& Affaires Juridiques



Ana LASHERAS-OSTA
Directeur DRP
& Retraite-MSA

3

Le Pôle optimisation budgétaire

Pilotage et optimisation budgétaire : 4 Indicateurs CPG - 4 indicateurs atteints

Le contrôle de gestion assure un rôle primordial sur la fiabilisation de l'exécution budgétaire. Il assure également un rôle de conseil au sein de l'instance du Comité de Pilotage Budgétaire. 10 comités de pilotage budgétaire ont eu lieu et ont permis :

- d'assurer une qualité prévisionnelle budgétaire ;
- d'atteindre les taux d'exécutions budgétaires fixés par la CNAM ;
- d'atteindre les taux de réalisations de saisie dans l'outil dans OSCARR fixé par la CNAM ;
- de respecter et suivre la RMPP (Revenu Moyen par Personnel sur Site) accordée par la CNAM ;
- d'assurer une qualité de suivi des comptes dans le cadre de l'optimisation budgétaire.

4 indicateurs CPG sont suivis et atteignent leur cible :

	Objectif	Résultat	Etat
RMPP	1,72 %	1,71%	😊
OSCARR	94 %	95 %	😊
*Qualité de la prévision budgétaire sur les ADF	1 %	0,35 %	😊
*Qualité de la prévision budgétaire sur la MF	0,5%	0 %	😊

*Ecart entre prévision de novembre et exécuté au 31/12/2021

RMPP : Rémunération Moyenne du Personnel en Place

L'objectif est de respecter le taux imposé d'accroissement de la masse salariale par le cadrage national de la CNAM.

> **Au cours du mois de novembre, la CGSS GUYANE a négocié la revalorisation du taux de RMPP de 1.53% à 1.72%. Avec un résultat de 1.71%, l'objectif est donc atteint.**

OSCARR : outil de suivi et de collecte des activités de répartition de ressources

L'objectif est de compléter les temps de travail dans l'outil analytique de façon à pouvoir exploiter les résultats pour mesurer la productivité et les moyens déployés.

> **Le taux d'exécution OSCARR 2021 (95%) est supérieur à l'objectif fixé par la CNAM qui est de 94%, objectif basé sur la période du dernier quadrimestre.**

> **Le taux d'exécution des budgets soumis à un objectif CPG, autres comptes de fonctionnement et masse salariale, se situe entre 99.65% à 100 %. Les résultats sont les suivants :**

- 100 % sur l'enveloppe masse salariale,
- 99.65 % sur l'enveloppe des Autres Comptes de Fonctionnement.
- L'écart de 1% et 0.5% entre la prévision et l'exécution budgétaire fixé par la CNAM est donc respecté.

Enveloppe	Dotation	Consommation	Taux d'exécution
Autres comptes de fonctionnement	4 790 142 €	4 773 209,38 €	99,65 %
Investissement	703 808 €	649 019 €	92,22 %
Masse salariale	31 155 041 €	31 155 041 €	100 %

Perspectives :

- Développer le volet pilotage de l'outil OSCARR en le déployant sur les secteurs de la branche MALADIE : AME/C2S, Prestations en espèces, Gestion des bénéficiaires,
- Améliorer le circuit d'encaissement des Indemnités journalières entre les différents acteurs : services Ressources Humaines, pôle DCF et Prestations en espèces. Les indemnités journalières participent au financement des contrats CDD à hauteur de 20%.
- Inciter la saisie des plans d'actions et résultats des indicateurs sous l'outil SPPR via la diffusion mensuelle d'un tableau de bord aux différents contributeurs.

Objectifs attendus : Développer la démarche d'optimisation des ressources, le benchmark avec autres organismes et le suivi de la productivité avec les services.

4

Pôle Action sociale

Le Pôle Action Sociale est composé de trois entités : le Service Social, le Service Action Sanitaire et Sociale et Action Sociale Retraite (ASS/ASR) et le Service Mission Accompagnement en Santé (MAS) non encore déployé en Guyane.

4.1 ■ Le Service Social

Deux axes « santé » socles :

- **Sécuriser les parcours en santé, regroupant deux sous axes :**
 - stabiliser le retour à domicile après hospitalisation
 - agir pour le bien vieillir et le passage à la retraite des assurés en invalidité.
- **Prévenir la désinsertion professionnelle.**

576 assurés accueillis (56,94 % de femmes et 43,06 % d'hommes).

- **En suivis individuels, des demandes d'aide ont été traitées :**
 - **Branche Maladie :** 438 demandes d'aide (36 sont passées en CASS et 402 en urgence).
 - **Branche Retraite :** 19 demandes d'aide (12 passées en CASS et 7 en Urgence).

Par ailleurs, en sa qualité d'unique Cellule Evaluatrice pour l'Action Sociale Retraite, il a réalisé 34 Evaluations Globales des Besoins au domicile (EGBD) auprès des retraités du Régime Général.

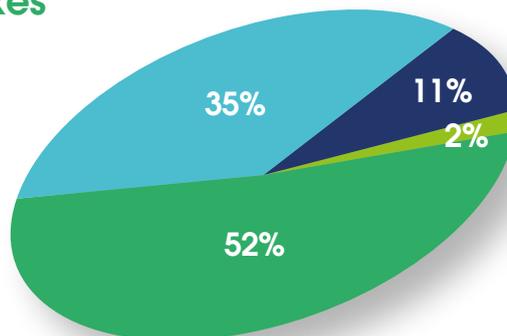
- **Régime Agricole :** 4 demandes d'aide (2 passées en CASS et 2 en urgence).

- Réalisation d'interventions collectives dans le cadre de la conduite de projet Service Social : 4 actions collectives dont :
 - 2 dans le cadre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle,
 - 2 en faveur des agriculteurs (aide à la gestion budgétaire et prise en main de sa santé).

Le Service Social a réalisé :
2742 entretiens qui se répartissent comme ci-après :

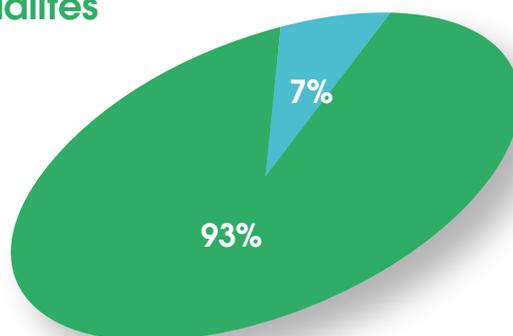
Entretiens par axes

- Agir pour bien vieillir ■
- Sécuriser les parcours en santé ■
- Prévention de la désinsertion professionnelle ■
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation ■



Entretiens par modalités

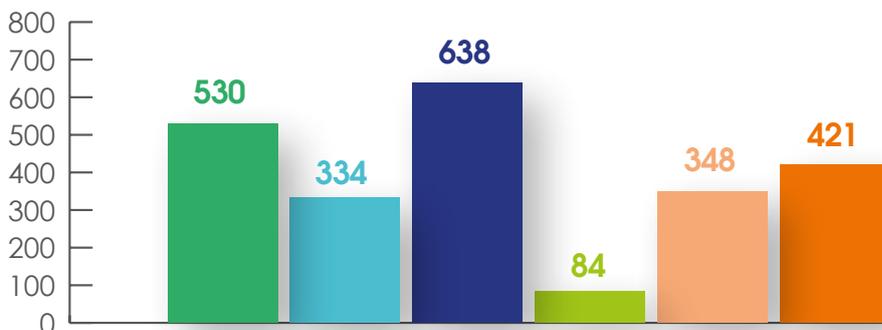
- Téléphone ■
- Sur point d'accueil ■
- A domicile ■
- Autre lieu ■
- En visio ■



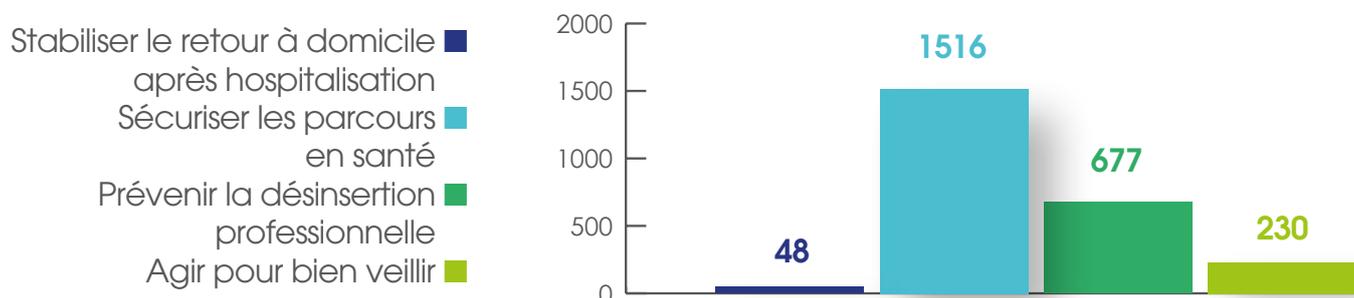
2355 interventions qui se déclinent comme ci-après :

Interventions par types

- Avis technique (RSS) ■
- Concertation partenariale ■
- Mise en relation ■
- Mobilisation pers.Ress ■
- Recherche information ■
- Saisine réseau ■



Interventions par axes



4.2 ■ L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) et l'Action Sociale Retraite

11 CASS programmées et tenues par visioconférence.

Pour la Branche Maladie :

438 demandes individuelles et 04 aides collectives (associations) ont été financées sur le Fonds National de l'Action Sanitaire et Sociale (FNASS).

> Les aides collective

Le financement total des aides financières collectives est de **60 750€**.

> Les aides individuelles

36 dossiers ont été accordés par la CASS, pour **46 765,21€**.

Au titre des urgences : 402 dossiers ont été financés pour un montant de **143 658,65€**, parmi lesquels 291 relevant des transferts sanitaires.

Pour la Branche Retraite :

19 dossiers passés en CASS, dont :

- 12 aides financières individuelles pour un montant de **8 602,79€**, €
- et 07 aides financières collectives pour un montant de **96 598€**.

18 dossiers ont fait l'objet d'un secours d'urgence pour un montant de **10 002,17€**.

Des PAP ont été financés, pour un montant de **3 624,89€** et des KIT prévention pour un total de **4 600€**.

31 gratifications ont été servies aux retraités centenaires pour un montant de **31 000€**.

Les ateliers

3 Ateliers « Bienvenue à la Retraite » ont été réalisés et ont été financés pour **16 232,55€**.

24 retraités y ont participé.

Pour la Branche Agricole :

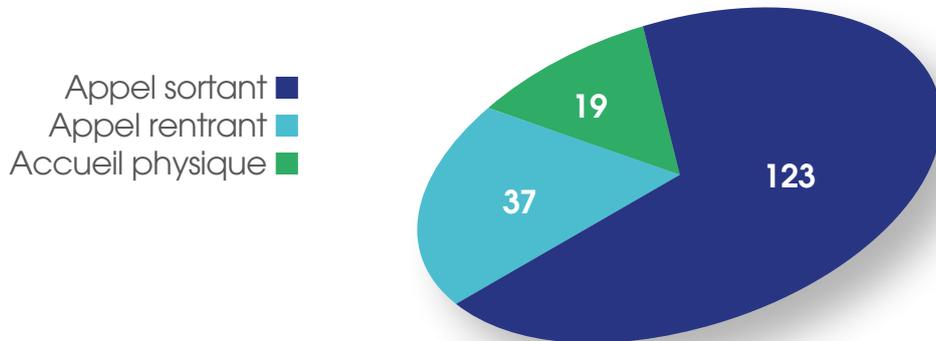
4 demandes individuelles sont traitées pour un montant total de **7 488,90€**. Dont :

- 2 demandes passées en CASS pour un montant de **5 466,22€**, €
- et 2 secours d'urgence pour un montant de **2 022,68€**.

Les 2 actions collectives menées par le Service Social les 22 et 29 Novembre 2021 ont été financées pour un montant de **8 256,03€**.

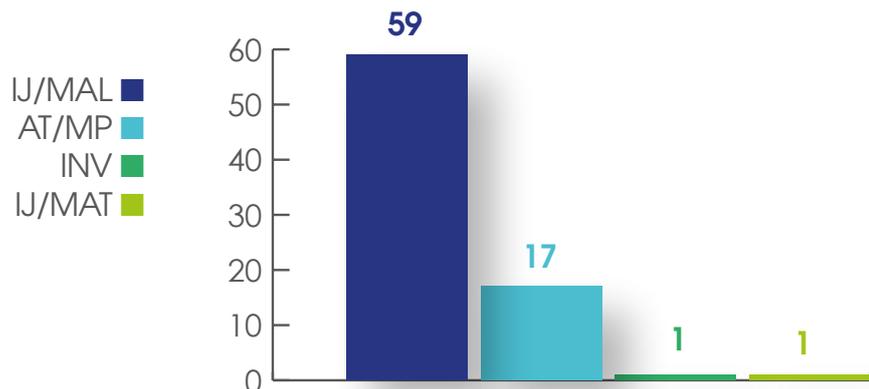
4.3 ■ La Mission Accompagnement en Santé

Accueil des assurés (téléphonique et physique)

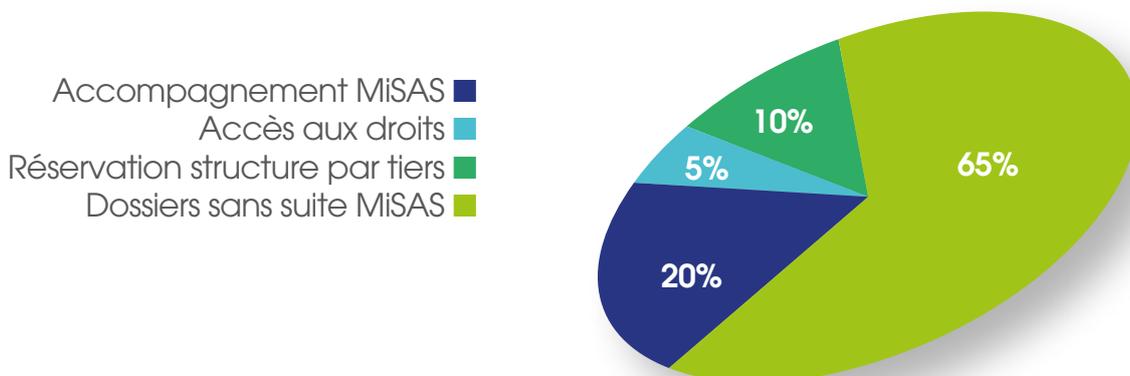


Les orientations partenariales principalement en interne

Accès aux droits : Indemnités Journalières (IJ), au motif multiple : absence d'attestation employeur, absence de l'arrêt de travail dans les bases, dossiers complexes, blocage des dossiers au contrôle comptable.



Les hébergements dans le cadre des transferts sanitaires : 88 sollicitations.



Les structures d'hébergement : 90 interventions (établissement d'attestations d'hébergement pour les prolongations de séjour) réparties comme il suit :

- Le Rosier Rouge : 40 • Maison d'accueil des patients et des proches / Hôpital Clarac : 2 •
- MDF Necker : 2 • MDP Bicêtre : 2 • MDP de Nîmes : 8 • MDP La Clarière : 2 •
- MDP La Croisée : 14 • MDP Les Ajoncs : 2 • MDP Lyon-St Jean : 2 • MDP Margency : 10 •
- MDP Trousseau : 2 • Gites de France 972 : 2 • La Pelouse : 2

5

La Communication

2021 reste marqué par la continuité de la crise sanitaire et au vu de cette situation le service communication a poursuivi ses actions de manière dématérialisée, grâce à la page facebook, le site internet et le compte twitter de l'organisme, permettant une réactivité et une facilité à toucher une population très connectée.



7625 abonnés
sur facebook



511 abonnés
sur twitter



346 agents
qui relaient les
informations

Le service Communication s'est également servi de ses canaux dits « traditionnels », à savoir :

- **Emissions radiophoniques** 2 fois par semaine :
18 **thématiques** toutes branches confondues ont été abordées
- **27 Communiqués de presse** transmis aux médias
- **Affichage sur panneaux routiers et bus**
Des campagnes ameli, prise de RDV, C2S, anticipation des demandes de retraite
- Production de **11 vidéos** dont celles concernant le variant OMICRON (accueil du public, mesures de sanitaires pour le personnel, utilisation des véhicules professionnels, les arrêts de travail), expliquant les modalités de la C2S, des évacuations Sanitaires, inauguration de MFS Medan
- **26 articles** parus sur le **site internet**
- **28 agendas de la semaine** à destination des collaborateurs
- **21 campagnes** ont été assurées dont 15 à destination de nos publics
- **9 dispositifs** ont été présentés au personnel dans la **newsletter** « **Quoi de 9 ?** »
- **85 293 €** ont été nécessaires afin de mettre en place la politique de communication en 2021



La Direction Maladie & Relation Client

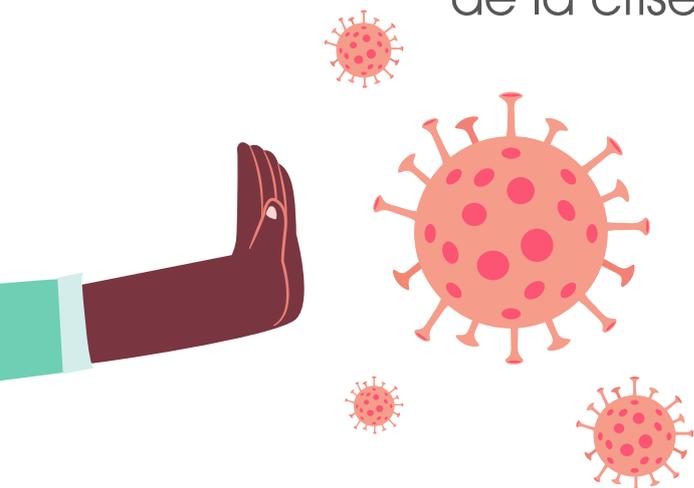
2021



Malgré la distance, nous restons à l'écoute de nos publics - Mission à 3 Sauts

**Rapport
d'activité
2021**

 **Un service**
globalement **maintenu**,
voire **amélioré** malgré
le prolongement
de la crise



La mobilisation de l'Assurance Maladie s'est maintenue, voire accrue au service des Guyanais en 2021. Elle s'est adaptée à la conjoncture sanitaire pour garantir les missions essentielles et répondre aux préoccupations des Guyanais en matière d'accès aux droits et aux soins, et ce, malgré le prolongement de la pandémie de COVID-19 et les aléas des rebonds épidémiques ; un contexte non sans conséquences sur la gestion des prestations, l'accès aux droits, ou les opérations de prévention, le tout avec une contrainte qui est restée forte sur la gestion de la relation externe.

1

La prévention

■ Maintien des actions de prévention malgré le COVID

La CGSS Guyane décline et adapte au niveau local la politique nationale de prévention santé avec comme objectif :

- Permettre à chaque individu d'être un acteur de la préservation de son capital santé,
- Offrir aux assurés un accompagnement à l'aide des dispositifs de santé permettant la prise en charge des maladies chroniques.

En Guyane, 3 enjeux de prévention sont traités de manière prioritaire :

- Le déploiement des dépistages organisés des cancers,
- La prévention bucco-dentaire,
- Le dépistage du VIH.

■ Les Points clefs

Dans le cadre de sa politique de prévention à l'éducation et à l'information en santé, la CGSS Guyane a renouvelé des conventions avec ses partenaires pour permettre la mise en œuvre et la continuité des projets sur le terrain.

CONVENTION

TROD VIH/VHC/Autotest	4 conventions : AIDES/ENTRE AIDES/ADER/MDM
Dépistage organisé des cancers	1 convention : avec le CRCDC/ et l'ARS
Hygiène Bucco-Dentaire Maternelle	1 convention : avec le Boite à sourire
Prévention bucco-dentaire (6 ans)	1 convention : avec le Boite à sourire
Passe santé sexuelle	1 convention : avec l'ARS
Action locale	2 conventions : 1 avec l'association GADJ et 1 avec ADER

TOTAL**9****Les chiffres clés 2021****564 979.00 € de financement par le FNPEIS dont :**

Actions financées	MONTANT
Dépistage organisé des cancers	369 694 €
Prévention bucco-dentaire (6 ans)	12 000 €
Hygiène Bucco-Dentaire (Maternelle)	10 500 €
TROD VIH/VHC Autotest (Dépistage communautaire)	108 120 €
Programme SOPHIA	2 000 €
Courrier SOPHIA	9 000 €
Tests d'angines	1 900 €
PRADO	350 €
Tensiomètre	808 €
Courrier Vaccination ROR	150 €
OSMOSE	963 €
Actions locales (Sur enveloppe DCGDR de 16 494.00)	5 304 €
TOTAL	520 789 € €

2

La vaccination covid

La CGSS Guyane a pris en charge la **rémunération des professionnels de santé assurant la vaccination contre la COVID 19** :

- Ceux connus par l'Assurance Maladie : médecins, infirmiers, pharmaciens, sages-femmes et chirurgiens-dentistes.
- Ceux non connus par l'Assurance Maladie : retraités, vétérinaires, sapeurs-pompiers...

Dans les 4 centres de vaccination :

- Cayenne : à l'ENCRE et à la Croix rouge
- Matoury : au PROGT
- Kourou : au CHK
- St Laurent : au CHOG

En cabinet chez le médecin généraliste s'il fait partie des médecins vaccinant.

Dans les 17 pharmacies vaccinant contre la COVID-19 réparties sur le territoire : Cayenne, Rémire-Montjoly, Matoury, Macouria, Kourou, Saint-Laurent du Maroni et Maripasoula

A noter que la prise en charge des vaccins ainsi que leur injection est de 100% par l'Assurance Maladie.



Une relation étroite avec les professionnels de santé



3

Les relations avec les professionnels de santé

3.1 ■ L'accueil des PS sur rendez-vous

Malgré la pandémie du COVID, dans le cadre du maintien du traitement des enregistrements d'activités libérales et commande d'imprimés

■ L'accueil des Professionnels de santé sur rendez-vous

- Reprise des rendez-vous pour un service personnalisé
- Gestion des demandes via la boîte mail rps
- Gestion des réclamations via AMELI PRO
- Appel téléphonique

C'est plus 370 sollicitations (demandes/réclamations) qui ont été traitées.

■ Nombre d'installations en 2021

> L'installation de 105 professionnels de santé, dont :

- 15 Médecins (spécialistes et généralistes)
- 9 Sages-Femmes
- 22 Dentistes
- 21 Kinésithérapeutes
- 24 Infirmiers
- 6 Transports sanitaires

> L'accompagnement pour une fin d'exercice de 77 professionnels de santé.



3.2 ■ La vie conventionnelle

La CGSS Guyane a maintenu ses réunions régulières avec les professionnels de santé afin de pouvoir échanger sur la réglementation mais également sur toutes problématiques médicales à travers 13 commissions paritaires locales/régionales :

- Masseurs-Kiné : 27/01/2021
- Pharmaciens : 08/02/2021
- Médecins : 09/04/2021
- Transporteurs sanitaire : 15/06/2021
- Médecins : 01/07/2021
- Pharmaciens : 05/07/2021
- Taxis : 20/07/2021
- Taxis : 02/09/2021
- Transporteurs sanitaire: 17/09/2021
- Sages-femmes : 21/09/2021
- Infirmiers : 05/10/2021
- Masseurs-Kiné : 30/11/2021
- Orthophonistes : 07/12/2021



3.3 ■ Les campagnes d'accompagnement

Accompagnement des professionnels de santé par les Délégués de l'Assurance Maladie et Conseiller informatique service :

- **Campagne DIPA** : information aux PS sur les avances DIPA (Régularisation des paiements et compléments de paiements)- sur les télé services et modalités de calcul
- **Campagne Réforme Santé Optique** : (5 Magasins ciblés ont été contrôlés sur leurs devis et magasins sur leur pratique)
- **Campagne DMP** : rappel des usages du DMP à tous les professionnels de santé (Mails aux 171 Médecins et accompagnements à la demande)
- **Campagne sur les télé services par la CIS aux PS** : la dématérialisation des formulaires
- **Campagne MS SANTE** : rappel et infos à tous les professionnels de santé en exercice libéral sur le territoire : Résultats positifs : plus d'une trentaine de nouveaux PS ayant adopté cette messagerie
- **Campagne Psy enfant** : informations aux psychologues sur le territoire et Visite avec 1 Psychologue en cabinet
- **Campagne APICRYPTÉ V2 (28 Médecins en V1 concernés)** : 6 ont migré vers la V2 et les autres vers MS SANTE)
- **Accompagnement des LABOS** : Avenant 10 (Renseignement des DMP) : Résultats : 1 labo
- **Campagne vaccination Covid** : Information calendrier aux médecins généralistes
- **Campagne METFORMINE RENOVÉE** : informations et accompagnements des 26 médecins et 24 pharmaciens ciblés

- **Campagne déclaration des indicateurs Forfait Structures Médecins généralistes et spécialistes** (Informations par mail aux 171 Médecins et Accompagnements à la demande du 1er Décembre 2021 au 31 Janvier 2022)

Les actions d'accompagnement des nouveaux installés ont également été maintenues afin de permettre à ces professionnels de santé de pouvoir exercer dans de bonnes conditions.

3.4 ■ La gestion de la crise

En 2021, la CGSS Guyane avec l'appui de la DRSM a participé à des réunions d'échange avec les professionnels de santé permettant d'informer et d'accompagner ces derniers dans le contexte de crise sanitaire.

On notera en particulier le groupe contact qui réunit les médecins libéraux, l'Assurance maladie, les médecins hospitaliers, l'ARS Guyane, les représentants de l'hôpital, l'Institut Pasteur...

4

Les prestations de l'Assurance Maladie

Un service rendu qui progresse et se rapproche des standards



Malgré la crise sanitaire, les différents secteurs en charge des prestations ont su gérer les perturbations et difficultés en s'adaptant aux contraintes, et notamment, en renforçant le collectif, le partenariat externe, ainsi que l'entraide interne.

4.1 ■ Maintien des dispositifs dérogatoires pour les assurés

- L'octroi des indemnités journalières dérogatoires qui a été maintenu ;
- Les conditions de téléconsultation qui ont été prolongées ;
- La dématérialisation dérogatoire de certaines transmissions qui a été poursuivie (feuilles de soins, demande d'AME...) ;
- Le télé-service de déclaration en ligne declare.ameli.fr a été amélioré et prorogé ;
- La prise en charge sans prescription des tests de dépistage COVID qui a été soutenue, notamment au regard du contexte local.

4.2 ■ Maintien des dispositifs dérogatoires pour les professionnels de santé

Pour les offreurs de soins en particulier, des dispositions ont été maintenues, et des déploiements réalisés tels que :

- La poursuite du dispositif d'intervention pour perte d'activité (DIPA) au bénéfice des professionnels de santé libéraux ;
- La pris en charge dérogatoire des indemnités journalières des professionnels de santé infectés par la COVID-19 et contraints d'arrêter leurs activités ;
- La mise en œuvre d'un soutien aux activités des offreurs de soins avec notamment la poursuite de l'activation d'avances de trésorerie au profit des établissements publics et privés.

4.3 ■ Mise en oeuvre de nouveaux dispositifs

- Le déploiement du télé-service relatif à l'invalidité, permettant aux assurés de demander une pension d'invalidité via leur compte ameli ;
- Le démarrage de l'outil " ROCADE " permettant de fiabiliser et de réduire le délai de traitement des demandes de capital décès ;
- L'allongement du congé paternité à compter du 1er juillet 2021, passant de 11 à 28 jours pour une naissance simple, avec possibilité de le fractionner.



✓ Indemnités Journalières (IJ) : un délai de traitement réduit de moitié

L'amélioration du délai de liquidation des indemnités journalières s'est poursuivi. En effet, en moyenne, et comparativement à 2020, plus de 8 jours ont été gagnés. Le délai moyen de traitement du règlement de la première indemnisation journalière non subrogée est passé de 48,2 jours en moyenne en 2020 à 39,8 jours en 2021. Ce résultat a permis d'être à l'objectif au regard des exigences du contrat pluriannuel de gestion. **Sur les deux années écoulées, c'est une réduction du délai de traitement de plus de 42 jours en faveur des assurés.**

✓ Un délai de traitement de la Complémentaire Santé Solidaire « C2S » en légère amélioration

Le niveau de stock a été progressivement contenu grâce à un délai de traitement qui s'est amélioré en fin d'année.

Les opérations de renouvellement automatique ont induit une augmentation considérable du stock des demandes de C2S sur les 10 premières semaines de l'année atteignant près de 8500 demandes. Les leviers de maîtrise du stock ont été déployés avec le recours à l'entraide interne et externe :

- En interne, les **opérations « mayouri »** menées avec le concours des services de l'accueil et des EVASAN/CURES au 1^{er} semestre, ont permis de contenir l'évolution des stocks. De même, la mobilisation de moyens ponctuels supplémentaires a apporté un renfort non négligeable à ces opérations.
- En externe, l'appui du réseau assurance maladie dit « **PHARE** », sur 18 semaines en cumulé au cours de l'année, a contribué au traitement de 17 463 dossiers.

Grâce à l'activation de ces leviers de maîtrise de stock, le délai de traitement de la C2S a progressivement diminué passant à de 60 jours en moyenne sur le 1er semestre, à moins de 30 jours au second. Le délai moyen annuel de traitement est au final de 41,1 jours, soit à un niveau similaire de celui de 2020 (40,2 jours).

✓ **Aide Médicale de l'État : un niveau de stock contenu et un délai de liquidation qui s'améliore**

Le niveau du stock des demandes d'AME a été important les 10 premières semaines de l'année avec un point haut de près de 5 800 demandes. Les leviers de maîtrise ont été activés pour contenir le niveau de stock à moins de 3000 demandes à compter de la semaine 39. Malgré le gain de jours gagnés, soit près de 17 jours, le délai moyen de traitement reste important à environ 55 jours.

✓ **Gestion des bénéficiaires : une performance qui progresse**

Le travail mené a permis de garantir des délais de traitement qui respectent les attendus, notamment avec l'amorce de la fiabilisation du traitement des RIB.

Ainsi, le délai de traitement moyen annuel d'ouverture du droit à la PUMA est à 12,4 jours en deçà de l'objectif fixé à 15 jours. La saisie des RIB via un applicatif dédié a permis des gains sur la qualité de service.

✓ **Frais de santé : une maîtrise des activités qui s'est développée**

Le rapprochement de pièces justificatives aux paiements des professionnels santé non couverts par les dispositions dérogatoires liées à la crise sanitaire s'est progressivement déployé à moyens constants. Sur l'année 2021, 544 indus ont été notifiés au motif de l'absence de réception des pièces justificatives pour une valeur totale de 2 986 522,01€. A la suite des retours des professionnels de santé, 760 639,91€ ont été régularisés.

Par ailleurs, les délais de traitement en faveur des professionnels de santé et des assurés ont été à la cible des attentes du réseau de l'assurance maladie avec **un délai de remboursement des feuilles de soins électroniques à 7,2 jours et à 12,5 jours** pour les feuilles de soins papier.

Pour soutenir les établissements de santé durant la crise sanitaire, **des avances** au titre de la COVID19 **ont été accordées pour une valeur totale de 12 373 137 €**.

✓ **Évacuation sanitaire : une activité plus dense, mais une communication renforcée et une promotion de la dématérialisation**

L'année 2021 a été marquée par la poursuite des actions visant à promouvoir la communication des pièces administratives.

A ces fins, le site de la CGSS a été enrichi d'une fiche sur les transports aériens, d'**une vidéo** explicative et ses personnels sont intervenus sur les radios pour répondre aux questions des assurés.

2021 marque aussi une remontée du nombre de prises en charge. En effet, malgré la poursuite de la crise sanitaire le nombre de déplacements aériens pour des soins, contrôles ou examens en dehors de la Guyane est de nouveau à la hausse. Le nombre de prise en charge des frais de transport pour les assurés et les accompagnants a augmenté. En 2021, 3 792 assurés et accompagnants (2 804 malades, 988 accompagnants) ont bénéficié d'une prise en charge par la CGSS de la Guyane contre 2 628 assurés et accompagnants (1 851 malades, 777 accompagnants) en 2020.

5

La gestion de la relation client

« Une relation client plus transverse à l'image de la CGSS, qui se développe et gagne en performance »



- Le regroupement géographique et fonctionnel des plateformes téléphoniques Maladie et Retraite a été complété par la mise en place de l'**accueil sur rendez-vous Retraite** au siège de Raban à compter du 20/09/2021.
- Par ailleurs, le recrutement de **volontaires du service civique** dans les centres d'accueil à Cayenne, Kourou et St-Laurent à partir du 23/08/21, a permis de mettre en place un meilleur accompagnement des usagers et d'initier une aide dans l'accès au numérique.
- Les travaux visant à intégrer une solution de **visio conférence à l'accueil** de premier niveau ont été lancés en milieu d'année 2021 ; une configuration qui doit permettre à terme d'élargir l'offre de service d'une solution d'accueil à distance, hormis le rendez-vous téléphonique.
- Regroupement de l'accueil de Taluen sur Maripasoula
- Contact tracing : La plateforme téléphonique Contact tracing s'est adaptée au contexte de la crise et au calendrier épidémique de la Guyane en proposant le développement automatisé des mails et sms. Ceci tout en conservant les échanges humains nécessaires au regard de la situation de fragilité des assurés. Ce sont **27 406 contacts** qui ont été réalisés.
- En 2021, **97043** visites sont enregistrées à l'accueil physique ; chiffre en diminution de moitié par rapport à 2020. Avec **+ de 80%** taux de réponse aux appels, pour une attente moyenne de 2 min 51. La mobilisation des équipes a ainsi permis d'assurer quasiment 100% des contacts identifiés dans les délais requis, c'est-à-dire à J+ de l'information des cas positifs dit "PO".

La Direction Retraite-MSA

2021



*Aller vers nos retraités,
grâce à la journée AGORA*

**Rapport
d'activité
2021**

1

La retraite



Forte progression
du nombre de
dossiers et poursuite
de l'amélioration
des résultats



L'année 2021 a été marquée par le nombre important de dossiers reçus par rapport à 2020 ; soit une augmentation de +53% pour les ASPA, de + 36% pour les pensions de réversion, + 14% pour les droits propres.

Cette situation a amplifié certaines difficultés du secteur liées au fait qu'un tiers des techniciens conseil retraite n'est pas formé à cause des reports de formations institutionnelles de 2020 et 2021 provoqués par la crise sanitaire.

Il a donc dû être procédé à un pilotage assez fin tout au long de l'année 2021, lequel a eu pour but :

- de favoriser les premières attributions, ce qui a en effet débouché sur une progression de près de 15 points des droits propres notifiés avant date d'entrée en jouissance (EJ), soit 41,17% en 2021, contre 26,45% en 2020,
- de mener des actions spécifiques dans le cadre de la lutte contre la précarité ; ainsi un dispositif dérogatoire DG/DCF a permis d'attribuer 162 ASPA à des personnes disposant de moins de 300 euros de revenus, répondant aux conditions d'âge et de régularité de séjour, allocations dont le maintien a été soumis à révision.

Ainsi et en dépit de ses difficultés, la retraite a encore pu améliorer son taux d'atteinte des objectifs du CPG puisqu'après l'avoir pratiquement doublé entre 2019 et 2020 en passant de 19% à 39%, elle l'a encore amélioré de 18 points entre 2020 et 2021 pour atteindre 57%, soit une progression de près de 40 points entre 2019 et 2021.



✓ Entretien Information Retraite (EIR)

134 EIR ont été réalisés soit + 158% par rapport à 2020.

✓ AGORA

Dans le cadre de sa politique Relation Client, la Retraite a tenu son premier AGORA le 30 novembre 2021. Cette manifestation, qui vise à recevoir un pool d'assurés ayant rencontré des difficultés dans leurs relations avec la caisse au regard des délais de liquidation de leur droit, a rencontré un franc succès. Elle sera reconduite en 2022.

✓ Crise sanitaire

Comme l'année 2020, 2021 a aussi été marquée par la crise sanitaire qui a notamment engendré la poursuite du télétravail de près de 60% du personnel durant la majeure partie de l'année

✓ Effectif / mouvement du personnel

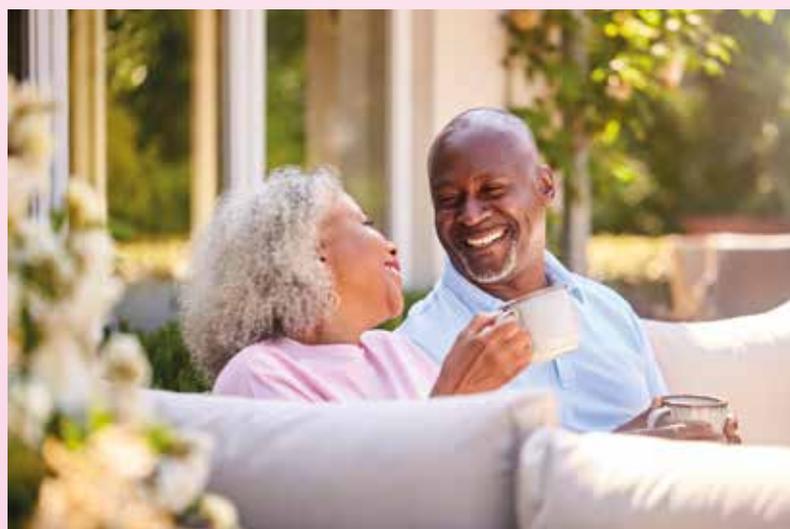
En 2021 il est à noter :

- l'arrivée de la directrice retraite en juin 2021 dont le successeur avait quitté ses fonctions en décembre 2020
- le recrutement de 2 collaboratrices, l'une en CDI et l'autre en contrat PEC

✓ Entraide

La CGSS Guyane a maintenu ses dispositifs d'entraide :

- avec la CARSAT d'Alsace-Moselle pour les ASPA au premier semestre 2021, à raison de 30 dossiers par mois,
- avec la CARSAT Rhône Alpes pour les DP au premier semestre 2021 à raison de 30 dossiers par mois, puis de septembre à décembre 21 à raison de 24 dossiers par mois.



12 864 retraités du régime général en 2021 contre 12376 en 2020

PRESTATIONS	2020			2021		
	Nb de dossiers reçus	Nb de dossiers traités	Nb de prestations servies	Nb de dossiers reçus	Nb de dossiers traités	Nb de prestations servies
Droits propres	1315	1450	920	1497	1347	950
Droits dérivés	101	123	87	137	115	71
ASI ASPA	364	595	249	558	607	316
Régularisations de carrière	785	1042		1046	1117	
Révisions de droit	230	231		221	190	
Révisions de service	209	359		185	186	

SERVICES	2020	2021	Evolution
Nombre de Demandes de Retraite en Ligne (DRL)	380	837	+120%
Nombre appels traités	5187	7984	+54%
Nombre d'entretiens, informations retraite (EIR)	52	134	+158%

Années	Dépenses	Evo N/N-1
2018	78 491 948 €	5,64%
2019	85 700 074 €	9,18%
2020	92 834 206 €	8,32%
2021	97 709 400 €	+5,25%

“ Le cap est fixé



2

MSA au service des exploitants agricoles

Le service MSA de la CGSS Guyane assure la protection sociale des exploitants agricoles, de leurs conjoints collaborateurs et des aides familiaux.

Il est chargé de coordonner les acteurs internes de la caisse qui participent à cette mission. Il est également l'interlocuteur de la caisse centrale MSA et de la caisse d'appui (dite « marraine »), la MSA d'Armorique.

✓ Des administrés impliqués qui ont donné le cap

Le groupe de travail « Protection sociale MSA » mis en place en 2020 avec des administrateurs a continué et finalisé ses travaux en 2021.

4 problématiques principales ont été identifiées :

- Le constat d'un delta important du nombre d'agriculteurs affiliés MSA et ceux connus par la DAFF ou la Chambre d'Agriculture (2100 affiliés à la CGSS et 6000 à la DAFF).
- Le manque d'information des exploitants agricoles concernant la protection sociale et les circuits de prise en charge.
- Le manque de centralisation de l'offre de service auprès des exploitants agricoles.
- La complexité des démarches administratives.

Une feuille de route a été fixée :

- Identifier et Affilier les agriculteurs qui sont hors système de la protection sociale MSA,
- Clarifier et développer les offres de service (site MSA, rdv des droits, rdv d'installation, supports de communication...),
- Renforcer et développer le partenariat,
- Développer le front office et démultiplier les canaux de contact,
- Mener à bien les missions de la MSA pour rendre un service de qualité aux exploitants agricoles.





✓ Loi CHASSAIGNE

La Loi CHASSAIGNE vise à assurer la revalorisation des pensions de retraite agricole les plus faibles. Elle prévoit une revalorisation de leurs pensions de retraite de 70 € à 100 € en moyenne par mois. Des particularités favorables aux Dom ont été votées afin d'élargir la cible de la mesure.

13 % des retraités de droit direct du régime des exploitants agricoles ont bénéficié d'au moins une des deux mesures de revalorisation des retraites agricoles.

748 adhérents à la MSA ont bénéficié de la prime inflation de 100€.

✓ Une démarche d' « aller vers » pour porter l'information au plus grand nombre

- Démarrage de la participation des émissions de radio, sur plusieurs thématiques (l'appel à cotisations, la prise en charge santé des agriculteurs, l'affiliation et protection sociale)
- Formation des partenaires
- Formation au stage préparatoire à l'installation "21 heures"

✓ Une stabilisation des effectifs qui a permis d'impluser une nouvelle dynamique

Renouvellement de l'équipe MSA avec l'arrivée :

- Une responsable de service
- Une directrice
- Un gestionnaire des comptes

Les chiffres clés 2021

Les effectifs des ressortissants relevant du régime agricole

QUALITÉS	2019	2020	2021
Chefs d'exploitation affiliés à titre obligatoire	1471	1495	1541
Aides familiales	152	132	130
Collaborateurs	429	416	406
Entreprises sociétaires	123	158	150
Ressortissants régime agricole	2175	2201	2227

L'affiliation et le recouvrement des cotisations dues par les exploitants agricoles

	2019	2020	2021	Évolution 20/21
Cotisants (exploitants en activité)	1471	1495	1541	+2,98 %
Encaissements (en euros)	961 458	928 825	542 511	-
Taux de recouvrement	80,33 %	80,18 %	*44,70 %	-
Enquêtes (nombre)	101	107	128	+17 %

* Au 17/12/21 - en 2020 à la même période le taux de factures acquittées était de 15,49 %.

Le taux des restes à recouvrer ou impayés (RAR) est compris entre 15 et 19% depuis 2018. Il a été dénombré 109 nouveaux installés, Le service a réalisé 128 visites de contrôles de surface. Le contrôleur a dû composer avec la crise sanitaire et les intempéries.

✓ Le financement de la Mutualité Sociale Agricole

Le montant total de cotisations MSA s'élève à **2 344 634 €**.

Sur ce montant, 1 055 883 € sont exonérés par le dispositif exo LOOM. Ce dispositif d'exonération concerne 1 519 adhérents, sur les 1 541 adhérents soumis à cotisations.

En conséquence, le montant de cotisations réellement à recouvrer auprès des exploitants agricoles, après exonérations, est de **1 288 751 €**.

Les prestations retraite

	2019	2020	2021	Évolution 20/21
Nombre de Retraités	856	855	816	-3,61%
Retraite forfaitaires Droit propre ⁽¹⁾	738	738	710	-3,92%
Retraite forfaitaires Droit dérivé ⁽¹⁾	118	117	106	-9,40%
Retraite proportionnelle Droit propre ⁽²⁾	657	654	642	-1,68%
Retraite proportionnelle Droit de réversion ⁽²⁾	102	99	90	-9,09%
Retraite complémentaire Droit propre	318	337	351	+4.15%
Retraite complémentaire Droit de réversion	16	27	18	-0,33%
Allocation supplémentaire personnes âgées	128	166	124	+1,63%
Allocation supplémentaire ⁽³⁾	187	123	144	-15,29%

⁽¹⁾ Retraite forfaitaire (Droit Propre + Droit dérivés) / ⁽²⁾ Retraite proportionnelle / ⁽³⁾ ASPA + AS

Évolution des prestations légales vieillesse reversées

Année	Montant	Variation N/N-1
2019	4 617 908,68 €	0,17 %
2020	4 502 378,59 €	-0,02 %
2021	4 325 895,92 €	-3,85 %

✓ Les autres prestations en faveur des agriculteurs

- Les aides de l'action sanitaire et sociale
- L'accompagnement de prévention santé
- Les conseils du préventeur dans le domaine agricole

✓ Perspectives 2022

2021 devait permettre la mise en œuvre de nouvelles orientations s'intégrant pleinement dans le Projet d'Entreprise :

- Mise à niveau et montée en compétence des agents du service MSA et retraite par des formations adaptées
- Renforcement d'une relation de proximité avec les agriculteurs par une présence accrue sur l'ensemble du territoire et en s'appuyant sur des partenaires identifiés
- Les RDV Droits sur le Salon de la Prévention
- Développement des offres de services
- Création du site MSA

La Direction du Recouvrement & des Affaires Juridiques

2021



*L'Urssaf Guyane
change d'identité*

**Rapport
d'activité
2021**



**La meilleure
qualité de relation
et de service**
avec chacun
des cotisants
de Guyane



1

Nos actions au service de l'intérêt général

Au cœur du financement solidaire de la protection sociale, la direction collecte les cotisations et contributions sociales qui financent le régime général de la Sécurité sociale, en assurant un juste équilibre entre recouvrement et accompagnement de ses clients. Elle s'attache, en outre, à développer la meilleure qualité de relation et de service avec chacun des 17 000 cotisants de Guyane.

Elle s'est vu confier progressivement des missions de recouvrement ou de contrôle par un nombre croissant d'institutions et d'organismes.

Par ailleurs, elle traite les litiges qui surviennent entre les usagers et les différentes branches de la CGSS, ainsi que les recours contre tiers et le recouvrement des prestations servies aux victimes d'accident corporel causé par un tiers.

■ Les missions

Par le travail quotidien de ses équipes, la direction du Recouvrement et des Affaires Juridiques vise à garantir un niveau optimal de recouvrement, l'équité de traitement des cotisants et la représentation de la CGSS dans les procédures gracieuses et juridictionnelles. Plusieurs domaines font l'objet d'une mobilisation :

- L'accompagnement des cotisants et partenaires.
- Le développement d'offres de service segmentées.
- La gestion des comptes employeurs et l'accompagnement des cotisants en difficulté.
- L'analyse de critères de risques avant la planification des actions de contrôle.
- La sécurisation des pratiques de trésorerie assurée par la maîtrise de la qualité des prévisions d'encaissement et la fiabilisation des circuits de travail.
- La sécurisation juridique qui vise à informer les cotisants sur la législation et la réglementation, prévenir et valider les pratiques des entreprises pour sécuriser au plus tôt l'assiette de cotisations.
- Le suivi des procédures gracieuses et juridictionnelles des branches métiers de la CGSS.

2

Faits marquants

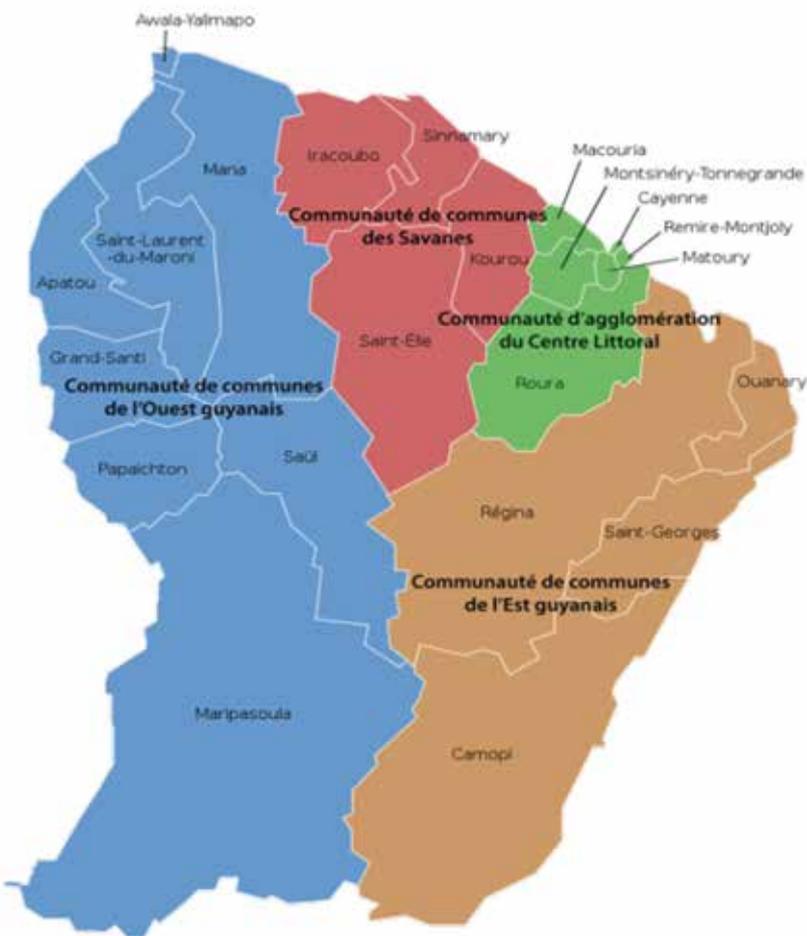
- La CGSS de Guyane a poursuivi sa mobilisation pour le **déploiement de la Déclaration Sociale Nominative (DSN)** après les entreprises l'an passé, ce sont les administrations et collectivités locales qui sont passées à la DSN. Cette Déclaration Sociale Nominative consiste en une transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données sociales via un fichier généré à partir du logiciel de paie de l'employeur. La DSN simplifie et allège les déclarations sociales des employeurs tout en fiabilisant la collecte des données et en garantissant les droits des salariés.
- **Signature d'une convention avec la DGFiP le 7 décembre septembre 2021** : cette convention s'inscrit dans une démarche volontaire de rapprochement des sphères fiscales et sociales dans le domaine du recouvrement des créances, une mission qui est partagée entre les deux réseaux. Le partage d'informations permettra de renforcer l'efficacité des actions de recouvrement. Il favorisera également une gestion concertée, pertinente et adaptée des débiteurs communs aux deux réseaux.

Les chiffres clés 2021

	2019	2020	2021
Nombre de comptes cotisants actifs	19 882	15 835	16 743
Montants encaissés (M€)	490	454	468
Nombre d'actions de contrôle et de prévention	182	78	205
Montants redressés (M€)	3,5	2,2	1,8
Montants restitués (M€)	1,8	0,7	1,15
Montant des allègements de charges sociales (M€)	120,2	116,1	133,2

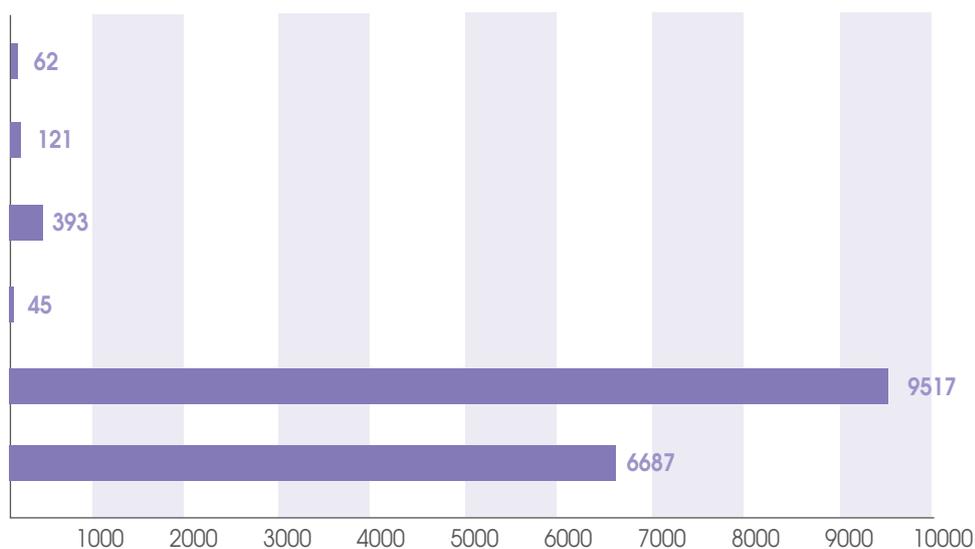
- La protection sociale est financée pour l'essentiel par des prélèvements sur les revenus d'activité et principalement sur la masse salariale du secteur privé qui a connu une forte évolution de l'emploi en 2021.
- Les cotisations liquidées représentent 595 801 766 € fin 2021 soit une augmentation de 8,79% par rapport à 2020 (547 651 119 €).
- Le total des encaissements globaux de l'organisme représente 501 049 546,79 en 2021 (contre 453 778 215,28 € en 2020), dont 10,42 % d'encaissements VLU (Versement en Lieu Unique).
- Le taux de reste à recouvrer a diminué de 1,61 points, passant de 23,03 % en 2020 à 21,42 % en 2021.

La répartition des cotisants sur le territoire



Communauté de communes	Nombre de Comptes	Taux
Centre Littoral	12 450	73,99%
Cayenne	6 443	
Macouria	983	
Matoury	2 273	
Montsinéry-Tonnegrande	179	
Rémire-Montjoly	2 337	
Roura	235	
Est guyanais	214	1,27%
Camopi	20	
Ouanary	3	
Régina	46	
Ouest guyanais	1 961	11,65%
Apatou	52	
Awala-Yalimapo	17	
Grand-Santi	36	
Mana	237	
Maripasoula	95	
Papaïchton	33	
Saint-Laurent-du-Maroni	1 477	
Les Savanes	1 929	11,46%
Iracoubo	67	
Kourou	1 712	
Saint-Élie	9	
Etablissement hort du territo	272	1,62%
Hors du Dept	272	
Total général	16 826	100,00%

La répartition des comptes par catégories de cotisants



Les travailleurs indépendants (artisans, commerçants, autoentrepreneurs) sont devenus supérieurs en nombre par rapport aux employeurs du Régime Général.

3

Les mesures d'accompagnement des entreprises en difficulté

Dans un contexte économique peu favorable, les entreprises privées peuvent connaître des difficultés économiques. Pour cette raison la direction du Recouvrement et des Affaires Juridiques tient compte des difficultés des cotisants tout en garantissant un niveau optimal de recouvrement. Elle veille au juste équilibre entre la nécessité du recouvrement et l'accompagnement des cotisants en difficulté.

Ainsi tout au long de l'année 2021, les cotisants ont pu bénéficier de différentes mesures d'exonération et facilités de paiement.

En 2021 le montant des allègements de charges sociales dont ont bénéficié les entreprises de Guyane a représenté 133,2 M€.

Par ailleurs, 3 381 demandes de délais ont été réceptionnées en 2021, soit une hausse de 325 % par rapport à 2020.

3 203 délais ont été accordés pour un montant global de 55 M€.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation et de promotion de l'action sociale en faveur des travailleurs indépendants a été menée tout au long de l'année 2021, notamment en partenariat avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, et un accueil dédié à l'accompagnement des TI en difficulté leur est proposé depuis septembre 2021.

4

Un pilotage renforcé en matière de lutte contre les fraudes

La direction du Recouvrement et des Affaires Juridiques se mobilise dans la gestion du risque, le contrôle de la bonne application de la réglementation et la lutte contre l'évasion sociale afin de garantir :

- l'équité de traitement entre les cotisants,
- les conditions d'une saine concurrence entre les acteurs économiques sur le territoire.



La CGSS Guyane a réalisé en 2021

205 actions

de contrôle et de prévention
dont 8,8 % relèvent de la lutte
contre les fraudes.

5

Une meilleure articulation des dispositifs de prévention et d'accompagnement des cotisants

La politique de sécurisation juridique de la direction Recouvrement et Affaires Juridiques a pour objet de mieux accompagner les cotisants dans un environnement en évolution rapide dictée par la recherche d'un juste équilibre entre financement collectif et solidaire du système de protection sociale et maîtrise des prélèvements obligatoires.

✓ L'accompagnement du cotisant dans l'appropriation de la réglementation

La direction veille au bon déploiement de l'information réglementaire afin d'accompagner les cotisants le plus en amont possible dans la mise en œuvre de la réglementation applicable. Il s'agit de déployer une information accessible et pratique. Elle participe aux rencontres professionnelles et à l'organisation de réunions thématiques auprès de partenaires et de publics ciblés.

✓ Le renforcement de la prévention et de la validation des pratiques des cotisants

La direction a déployé une politique de sécurisation juridique autour de 4 axes : le développement de la qualité des réponses aux cotisants, le renforcement du pilotage de l'activité contentieuse, la sécurisation des argumentaires juridiques, et la fiabilisation des enjeux financiers.

6

Activités juridiques

Après une année 2020 au ralenti pour cause de pandémie, l'année 2021 retrouve une activité proche de la normale.

	CRA AT-MP	CRA Maladie	CRA Recouvrement	CRA Retraite	TOTAL
2020	29 dossiers	21 dossiers	35 dossiers	0 dossier	85 dossiers
2021	31 dossiers	92 dossiers	20 dossiers	1 dossier	144 dossiers

La Direction des Risques Professionnels

2021



*Signature d'une convention
avec le Rectorat de Guyane,
& le GIP-FCIP*

**Rapport
d'activité
2021**

L'assurance des risques professionnels garantit la prise en charge (réparation) des conséquences des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT/MP). Elle est financée via le taux AT appliqué à la masse salariale des entreprises du Régime Général, calculé en fonction de leur sinistralité. Pour en diminuer le coût, humain et financier, les entreprises sont accompagnées par le service prévention qui a en charge la promotion et la coordination de la prévention des risques professionnels sur la région.

Objectif : Réduire la sinistralité.

Deux axes sont mis en avant pour réduire la sinistralité :

- **L'accompagnement** : par les aides financières et la montée en compétences
- **La contrainte** : par les recommandations, injonctions et augmentation des cotisations AT/MP

Dans la continuité de la convention des objectifs et des moyens 2018-2022 signée avec la CNAM, la direction de la prévention des risques professionnels (DRP) met en place les programmes nationaux et régionaux de prévention dans l'ensemble de son territoire.

Les chiffres clés 2021

Résultats
CPG CGSS GUYANE :

67,3%

(similaire à l'année dernière, malgré l'amplification de la crise)

Total d'aides versées
en 2021 :

276 551€

Taux d'adhésion
des entreprises à la
dématérialisation de leur
taux de cotisations AT/MP :

55,8%

(un taux seulement 3 points en dessous de la moyenne nationale, 59%)

1

Faits marquants

1.1 ■ Covid 19 : Une crise sanitaire d'une ampleur inédite avec des répercussions sur l'activité

En 2021, la crise Covid-19 a continué à impacter fortement les activités de la Direction de la prévention des risques professionnels (DPRP) avec plusieurs conséquences :

- Réduction drastique des visites aux entreprises et annulation des déplacements.
- Peu de perspectives d'investissement des entreprises face au manque d'expectatives de résolution de la crise.
- Difficultés d'approvisionnement accrues du matériel de prévention pendant la crise.
- Annulation des formations de prévention à destination des entreprises.

Les préventeurs de la DRP Guyane, en plus de leurs activités habituelles, se sont à nouveau tenus aux côtés des entreprises guyanaises pour leur apporter conseils et accompagnements techniques dans cette période de crise sanitaire.

Dans la continuité des actions menées en 2020, des subventions Covid ont été versées aux petites et très petites entreprises (SPTPE). Dans ce cadre, 31 contrats ont été signés (36 en 2020) pour un total de 77129 euros (61884,54 € en 2020).

1.2 ■ De nombreuses actions menées à direction des entreprises malgré le contexte

Si la crise sanitaire a fortement impacté les activités de la direction de la prévention des risques professionnels Guyane, dans son fonctionnement, mais aussi dans l'adaptation de son offre de services, elle a également fragilisé nombre d'entreprises qui ont dû revoir leurs priorités et leurs modes de fonctionnement.

Les programmes prioritaires en 2021 ont été maintenus dans la continuité de la réflexion engagée en 2020 (visant à en réviser les objectifs à court termes afin de tenir compte du contexte et des difficultés rencontrées par les entreprises).

Les principales avancées et accompagnements en 2021 envers les entreprises concernées sont :

Sur les programmes nationaux :

- Prévention des Troubles Musculo-squelettiques Professionnelles (TMS Pros) dans les entreprises les plus exposées : Action de sensibilisation des dirigeants d'entreprises ciblées « risque TMS et lombalgies ».
- Prévention des Chutes dans les Bâtiments et Travaux Publics (BTP) et chutes Interprofessionnels : Action appuyée en direction des Maîtres d'Ouvrages et la prévention des chutes de plain-pied en général (tous secteurs d'activité) : 116 visites, 4 injonctions.
- Prévention des Risques Chimiques Pros (RCP) en direction des salariés exposés aux émissions de moteur diesel et aux silices.
- Formation professionnelle : signature d'une convention de la CGSS avec le Rectorat de Guyane visant à promouvoir la prévention des risques professionnels dans les formations professionnelles.

Sur les programmes régionaux (métiers du bois, secteur minier et prévention des chutes de hauteur en toiture) :

- PAR BOIS : déploiement de l'outil TUTOPREV « métiers du bois » auprès des entreprises et public impactés,
- PAR « Prévention des chutes de hauteur lors des travaux de toiture » : création et déploiement de dépliants de bonnes pratiques « travaux en hauteur choisissez la sécurité » auprès des entreprises et public impactés.

Outre ces programmes, des expérimentations sur le secteur de l'Aide à domicile et du risque psychosociaux (RPS Pros) ont été menées, notamment l'animation d'une réunion de sensibilisation de dirigeants d'entreprises sur le risque RPS.

De plus, une promotion de la dématérialisation du taux de cotisations AT/MP via le compte employeur a été menée via 2 webinaires (octobre et novembre) à destination des dirigeants d'entreprise. Le taux d'adhésion de notre territoire est de 55,8%, seulement trois points inférieur au taux national (59%).

1.3 ■ Des aides attribuées pour impluser la prévention et faire face à la crise

Bilan des aides financières versées aux entreprises en 2021

- **SPTPE HORS COVID** : 41 contrats ont été signés (44 en 2020), pour un montant versé de 60469,55 euros (89076, 60 euros en 2020)
- **SPTPE COVID** : 31 contrats signés (36 en 2020) pour un montant versé de 77129 euros (61884,54 euros en 2020)
- **CONTRATS DE PREVENTION** : 6 contrats signés : 6 (6 en 2020) pour un montant versé de 138952,34 euros (147219,98 euros en 2020)

Année	Type de financement	Nbre de contrats signés	Nbre de contrats payés	Montants Payés	Total contrats signés	Total contrats payés	TOTAL PAYE
2018	Contrat de prévention	4		85 784,21 €	15		190 457,04 €
	SPTPE	11		104 672,83 €			
2019	Contrat de prévention	4	6	98 893,42 €	16	16	235 638,52 €
	SPTPE	12	10	136 745,10 €			
2020	Contrat de prévention	6	8	147 219,98 €	86	88	298 181,12 €
	SPTPE (hors covid)	44	44	89 076,60 €			
	SPTPE (covid)	36	36	61 884,54 €			
2021	Contrat de prévention	6	10	138 952,34 €	78	82	276 550,89 €
	SPTPE (hors covid)	41	41	60 469,55 €			
	SPTPE (covid)	31	31	77 129,00 €			
TOTAL AIDES FINANCIERES		195	186	1 000 827,57 €	195	186	1 000 827,57 €

2

Les particularités des secteurs agricoles

Alors que partout ailleurs l'agriculture recule, la Guyane est le seul département français qui voit croître, non seulement sa superficie agricole mais aussi le nombre de personnes occupées significativement à l'agriculture.

L'intervention de la prévention dans ce secteur à deux, voire trois vitesses, se doit elle aussi de s'adapter, afin de répondre au mieux aux attentes des exploitants et salariés.

Les objectifs de l'année 2021, déclinaison du plan de santé et de sécurité au travail de la MSA, se résumaient comme suit :

- Mettre en place d'un dispositif d'accompagnement du secteur apicole.
- Faire connaître l'existence de la MSA-Prévention des risques professionnels auprès des exploitants.
- Mettre en place d'une veille technique, permettant de répondre aux questions des exploitants.

D'un point de vue opérationnel, ces objectifs ont été déclinés en 4 actions clés :

- Proposition d'une liste de matériel afin d'accompagner les exploitants dans la mise en place d'une Aide Financière Simplifiée pour les Exploitants (AFSE).
- Participation aux formations dispensées par le CFPPA de Matiti en intervenant :
 - Auprès des futurs exploitants :
 - Lors du stage Préparatoire à l'Installation : Stage 21h.
- Mise à disposition de matériels en phase test dans le cadre de la campagne de lutte contre les chutes de hauteur et les TMS.

Sur l'année 2021, une convention de partenariat a été signée avec la principale association apicole du département (plus de 80 membres, professionnels et non-professionnels) afin de mener des actions visant à limiter les risques de chutes de hauteur, lors des interventions de récupération d'essaims.



3

Une équipe renouvelée avec des impacts sur l'activité

En 2021 nous avons assisté à plusieurs mouvements au sein de la direction des risques professionnels avec des répercussions sur l'activité.

Suite au départ de l'organisme de l'Ingénieur Conseil régional (au 8 janvier 2021) la Carsat du Nord-Est est venue en appui des équipes pour l'année en cours.

Une nouvelle configuration de direction a été mise en place en 2021. La nouvelle directrice a pris ses fonctions en juin à la tête de l'équipe. L'ingénieur conseil en formation a pris ses fonctions en août, après la réussite à l'agrément.

Une secrétaire technique est arrivée en début d'année, et la responsable tarification, en charge du suivi du budget prévention, a pris des nouvelles fonctions en cours d'année.

Malgré tous ces mouvements qui ont impacté notre activité, l'équipe prévention a fait preuve d'un fort investissement en 2021, ce qui a permis d'assurer la continuité de l'activité et la montée en compétences, notamment en termes de pilotage, budget et outils de suivi de l'activité.



La Direction Comptable & Financière

2021



*Présentation de la Lutte
contre la Fraude à la radio
Guyane 1^{ère}*

**Rapport
d'activité
2021**

1

Chiffres & Faits marquants

La Direction Financière et Comptable de la CGSS de Guyane, chargée de garantir la bonne gestion des comptes (comptabilisation et contrôle de l'ensemble des opérations financières de l'organisme) gère 3 processus majeurs :

- le processus de tenue de la comptabilité,
- le processus contrôle des opérations techniques et budgétaires,
- le processus Trésorerie.

Reflétant l'activité de la CGSS de Guyane, les principaux chiffres à retenir pour 2021 sont les suivants :

Les encaissements de cotisations

	2020	2021	Evolution
Cotisations encaissées au Régime Général	453 778 215 € €	501 049 546 €	+ 10,42 %
Cotisations encaissées au Régime Agricole (avec majoration)	761 457 €	1 155 402 €	+ 51,73 %
Montant global d'encaissement	454 539 672 €	502 204 948 €	+ 10,48 %

Les dépenses techniques de prestations

	2020	2021	Evolution
Branche Maladie AT/MP (régime général)	694 769 274 €	757 475 324 €	+ 9,03 %
• Dont DAP*	24 451 261 €	38 062 769 €	+ 55,67 %
Branche Retraite (régime général)	98 364 467 €	103 017 164 €	+ 5 %
• Dont DAP	5 504 698 €	5 329 599 €	- 3 %
Branche Agricole	6 887 413 €	7 305 509 €	+ 6 %
• Maladie AT/MP	2 357 708 €	2 940 781 €	+ 24,73 %
• Retraite	4 529 705 €	4 364 728 €	- 3,64 %
Montant global des prestations versées	800 021 154 €	867 797 997 €	+ 8,47 %

*DAP : Dotations aux Amortissements et Provisions

Dépenses de la Branche Maladie, en forte hausse, essentiellement due à l'instauration de la cinquième branche de la Sécurité Sociale, dédiée à l'autonomie. Elle a été consacrée par la loi du 7 Août 2020 relative à la dette sociale et à l'autonomie. L'avènement comptable de cette branche a eu lieu en 2021, concomitamment à la suite et fin de la pandémie.

Les frais de fonctionnement

	2020	2021	Evolution
Charges de personnel	31 235 337 €	31 155 040 €	- 0,26 %
Fonctionnement Autres comptes	5 958 128 €	4 933 804 €	- 17,19 %
Fonctionnement Amortissement	2 357 593 €	2 704 248 €	+ 14,70 %
Montant global	39 551 058 €	38 793 092 €	-1,92 %

1.1 ■ La crise sanitaire

La pandémie liée à la COVID 19 s'est poursuivie en 2021.

Le département de la Guyane a alterné les périodes de confinement et de couvre-feu, mais n'est jamais sorti de l'état d'urgence.

Le télétravail de crise, débuté en 2020, s'est poursuivi autant que possible. Certains collaborateurs sont maintenus en télétravail 5 jours sur 5, eu égard aux contraintes matériels et techniques, L'objectif étant d'assurer la continuité de service et de réduire au maximum le nombre de collaborateurs présents sur site. A la mi-Mai, 63 % des collaborateurs sont en télétravail.

Cependant, ces dispositions ont eu des impacts sur l'activité quotidienne, d'autant que le taux de vaccination des collaborateurs est bien inférieur à la moyenne nationale.

Ainsi, les incidences sont notables sur :

- Le présentéisme des agents,
- Les formations et déplacements externes,
- Les dépenses liées à la désinfection des locaux lors de la survenance de cas COVID ou de cas contacts.

Enfin, l'année 2021 se termine avec l'apparition du variant OMICRON, beaucoup plus contagieux que le virus souche. Les équipes sont régulièrement touchées et ce à tour de rôle.

Néanmoins, la DCF parvient à réaliser les activités de fin d'exercice, en particulier.



1.2 ■ La validation des comptes

La validation des comptes est un exercice annuel réalisé par la DCF, qui permet aux instances nationales de se prononcer sur la gestion de la caisse (en terme de résultats, de situation financière, de patrimoine) et d'approuver les comptes.

Les opinions formulées par les caisses nationales sur les comptes de la CGSS sont incluses dans le rapport de validation national établi par le Directeur Comptable et Financier de la Caisse Nationale, et Validé par le Directeur Général de la Caisse Nationale.

Ce rapport est transmis au Ministre chargé de la Sécurité Sociale et à la Cour des Comptes.

Les résultats, par branche, de l'année 2021 sont affichés ci-dessous :

Les résultats de la Validation des Comptes (VDC)

Branches	Maladie	Retraite	Recouvrement	MSA
Scores 2020	76 %	79 %	82 %	82 %
Scores 2021	68,4 %	81,26 %	84 %	86 %
Opinions nationales 2021	Validation avec observations	Validation avec observations	Validation avec observations	Validation avec observations

1.3 ■ La mise en place de la 5^{ème} branche

La loi du 07 août 2020 instaure, à compter du 1er janvier 2021, la création d'une nouvelle branche au sein de la Sécurité sociale, dédiée à la perte d'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap.

Cette nouvelle branche a été confiée à la CNSA (Caisse Nationale de la Solidarité et de l'Autonomie) conformément aux dispositions évoquées par la LFSS 2021.

Par conséquent, ces prestations sortent du périmètre de la branche Maladie et Accident du Travail.

La création de la branche perte d'autonomie dite 5^{ème} branche :

- n'impacte pas la gestion des dépenses relatives aux ESMS.
Les établissements continueront à transmettre leur facturation aux caisses d'assurance maladie,
- impacte les circuits comptables et financiers.

Pour pouvoir isoler ces prestations une gestion a été créée. Il s'agit de la gestion « 02- Perte Autonomie 5^{ème} Branche (PA5B) ». Le Plan Comptable National (PCN) a également été aménagé.

Compte tenu des délais restreints alloués à la CNSA pour prendre en charge l'ensemble de la branche et à l'Assurance Maladie pour développer les outils, les évolutions du système d'information n'ont pas pu intervenir durant le 1^{er} semestre 2021.

2

L'organisation

La Direction Comptable et Financière (DCF) est composée de 4 pôles principaux, lui permettant de remplir les missions qui lui sont dévolues :

- Le pôle Comptable et Financier – Retraite RG/MSA et SSTI
- Le pôle Comptable et Financier Maladie RG et SSTI
- Le pôle Comptable et Financier Recouvrement et Trésorerie RG et SSTI
- Le pôle Suivi Budgétaire et Paie créé en 2020, suite à réorganisation.

D'autre part, dans le cadre de l'évolution des missions, les Directions Comptables et Financières peuvent se voir confier par le Directeur Général, des missions déléguées au-delà des missions régaliennes de DCF.

Ainsi, depuis 2020, les missions déléguées suivantes sont confiées à la Direction Comptable et Financière :

- La Lutte Contre la Fraude
- La Gestion des Flux Entrants



3

L'audit interne

3.1 ■ Faits et chiffres marquants

Pour cette première année d'exercice, et à partir du plan triennal (2020-2022) de nombreux processus ont fait l'objet d'évaluations :

- 6 audits initiaux
- 9 audits de suivi

Déclinés comme suit :

PROCESSUS	OBJET	ANNEE EXERCICE	DIRECTION	AUDIT		OBSERVATIONS
				INITIAL	SUIVI	
RECONNAISSANCE AT/MP	Reconnaissance AT/MP/TRAJ	2021	DMARC	X		Réalisé
RENTE AT/MP	Proc Incapacité permanente et détermination des salaires	2021	DMARC	X		Réalisé
INDUS ET RECOUVREMENT	Gestion des créances L133-44-1	2021	DCF	X		Réalisé
DOCUMENTAIRE	Gestion documentaire (GDO) Veille Réglementaire	2018	DR		X	Réalisé
		2018	DMARC		X	Réalisé
ARCHIVES	Procédure de gestion des archives	2018	DCF		X	Réalisé
ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX	Gestion des pièces justificatives	2019	DMARC		X	Réalisé
ESMS	- Délivrance des prises en charge	2019	-		X	Réalisé
	- Gestion des pièces Justificatives cliniques Privées	2019	-		X	Réalisé
	- Gestion des pièces Justificatives FSE/B2	2019	-		X	Réalisé
	- Procédure art L242-43 Amendement Creton	2019	-		X	Réalisé
ASPA	Mise en œuvre de la refonte ASPA	2021	DRetraite/ RP/MSA	X		Rapport en cours
RETRAITE	Suivi pilotage de la Production Retraite	2021	DRetraite/ RP/MSA	X		Rapport en cours
AUDIT HORS PROGRAMME DEMANDE PAR LE DG						
FEND	Etat des lieux sur fonctionnement courrier toutes branches Focus FEND Retraite	2021	DCF/ RETRAITE/DR/ DMARC	X		Réalisé

3.2 ■ Le service

Le service Audit a été créé en septembre 2020, avec une responsable de service. Il a été renforcé en mars 2021 par deux auditrices.

L'IFACI définit la fonction d'audit interne comme « la fonction chargée de réviser périodiquement les moyens dont disposent la direction et les gestionnaires de tout niveau pour gérer et contrôler l'entreprise. Cette fonction est assurée par un service dépendant de la direction mais indépendant des autres services. Ses objectifs principaux sont, dans le cadre des révisions périodiques, de vérifier que les procédures comportent des sécurités suffisantes ; les informations sont sincères ; les opérations régulières ; les organisations efficaces et les structures claires et bien adaptées ».

Ainsi, la fonction d'audit interne est une fonction d'évaluation à la disposition de l'organisme pour examiner et apprécier le bon fonctionnement, la cohérence et l'efficacité de son dispositif de maîtrise des risques.

4

La lutte contre la fraude (LCF)

La lutte contre la fraude aux prestations sociales relève d'une double nécessité financière et de préservation du caractère solidaire de notre système de Sécurité sociale. Elle contribue à la politique globale de maîtrise des risques et à l'objectif du paiement à bon droit.

La lutte contre la fraude a pour objectif de :

- Réprimer les comportements frauduleux,
- Faire connaître les sanctions prononcées à l'encontre de ceux qui ont fraudé,
- Faire connaître les actions de contrôle menées,
- Récupérer le préjudice financier.

Dans ce cadre le Pôle LCF a 6 grandes missions :

- Lutter contre la fraude par la mise en œuvre d'un plan loco régional et des programmes nationaux.
- Contribuer activement aux activités de détection, d'analyse et d'investigation du processus de gestion de la fraude externe dans les branches Maladie et Retraite.
- Coordonner les actions dans les dossiers impactant plusieurs branches.
- Collaborer avec le service Médical et les partenaires externes,
- Qualifier les anomalies détectées.
- Mettre en œuvre les suites contentieuses.

4.1 ■ Faits et chiffres marquants

4.1.1 > Actions loco régionales

Suivi des signalements :

En 2021, le Pôle Lutte contre la fraude de la CGSS Guyane a été destinataire de 15 signalements dont 14 des services internes et 1 de la CNAM.

4.1.2 > Mise en œuvre de programmes de contrôle nationaux

Le Programme de contrôle sur la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) a été initié au 4^{ème} trimestre.

Programmes nationaux en cours en 2021 - VN

Références	Noms programmes	Nombre de dossiers	Nombre de dossiers de fraudes détectés	Montants des préjudices	
				Subis	Evités
LR-DACCRF-28/2017	Programme national de contrôle-contentieux des transporteurs	2	- 1 dossier* : Plainte pénale -1 dossier : RAS suite à contradictoire	1 214 522 €	
LR-DACCRF-6/2021	Programme national de contrôle à l'ouverture des droits de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans ou avec participation financière	90	En cours		
LR-DACCRF-10/2021	Contrôle administratif des facturations en sus des forfaits versés aux HAD	2	2	58 543 €	28 534 €
LR-DACCRF-10/2019	Programme national de contrôle contentieux sur la résidence des bénéficiaires de la PUMA	10	8	1 858 €	31 878 €
TOTAUX	4	104	11	1 274 923 €	60 412 €

4.1.3 > Résultats des contrôles pour l'assurance maladie

Nature et nombre de contrôles réalisés

	Établissement	Infirmier	Transporteur	Assuré
Nombre de contrôles	2	2	2	34
Nombre de fraude ou faute qualifiées	2	2	1	17
Montants des préjudices	58 543 €	78 755 €	1 214 522 €	3434 €

Nature et nombre de suites contentieuses réalisées

	Nombre
Lettres de rappel à la loi	5
Avertissements	3
Pénalités financières	3
Articles 40	12
Plaintes pénales	2

Résultats CPG

	Objectifs CPG	Résultats	Taux d'atteinte
Montant de préjudices évités	45 400 €	68 335 €	151 %
Montant de préjudices subis	295 200 €	1 355 255 €	459 %
Taux de fraudes avec suites contentieuses	60 %	104 %	174 %

Les 3 Objectifs CPG dédiés à la LCF ont été atteints et dépassés.

4.1.4 > Résultats des contrôles pour l'assurance retraite

Résultats CPG

	Objectifs CPG	Résultats	Taux d'atteinte
Nombre de contrôle		7	
Montant de préjudices évités	71 418 €	95 313 €	133,46 %
Montant de préjudices subis	14 135 €	15 634 €	110,61 %

Les 2 Objectifs CPG dédiés à la LCF ont été atteints et dépassés.

4.1.5 > Installation de la commission des PF

La commission des Pénalités Financières des Infirmiers a été installée et saisie en Novembre 2021 lors de laquelle un dossier a été présenté.

4.2 ■ Le service

Depuis septembre 2021, le Pôle est rattaché hiérarchiquement à la Direction Comptable et Financière (DCF). Il est composé de 7 personnes :

- 1 responsable assermenté et agréé par la CNAM et la CNAV,
- 6 collaborateurs répartis dans 3 unités :
 - Unité Investigations : 3 agents possédant une assermentation et un agrément de la CNAM
 - Unité Contrôle : 2 agents
 - Unité Suites contentieuses et Secrétariat de la commission des pénalités financières : 1 agent.

5

Les flux entrants non dématérialisés (FEND)

La gestion des flux entrants non dématérialisés a fait l'objet de plusieurs démarches d'optimisation au sein des réseaux des organismes de l'hexagone.

Localement, au cours du mois d'octobre 2017, les Branches Recouvrement et Retraite de la CGSS ont mutualisé la numérisation de leurs flux entrants à l'aide d'un scanner pour hautes volumétries de la marque OPEX pour se conformer aux directives nationales.

La Direction Générale de la CGSS de GUYANE envisage d'étendre ce dispositif de numérisation des documents dès leur réception, à toutes les branches et services supports afin de créer une véritable plateforme de gestion des FEND (Flux Entrants Non Dématérialisés). L'objectif est d'aboutir à l'automatisation et à l'industrialisation de la gestion des flux.

Dans le cadre des missions déléguées, la gestion des flux entrants a été confiée, à la Direction Comptable et Financière, et notamment le déploiement du projet FEND.

Confier la gestion des flux entrants à la Direction Comptable et Financière prend en compte les attributions régaliennes du Directeur Comptable et Financier (pièces justificatives et archivage).

5.1 ■ Faits et chiffres marquants

5.1.1 > Processus pris en charge par le service FEND

Durant l'année 2021, la numérisation des flux des processus suivants a été prise en charge par le service Flux Entrants :

DIRECTION	PROCESSUS	ACTIVITES
MALADIE	IJ AS IJ AT/MP RECO AT/MP CAPITAL DECES CSS CREIC AME SOINS URGENTS	Réception Tri Préparation Numérisation Typage et Indexation Archivage
RETRAITE	DROITS PROPRES DROITS DERIVES ASPA PIECES COMPLEMENTAIRES	Réception Tri Préparation Numérisation Typage et Indexation Archivage
URSSAF	CHEQUE SEUL CHEQUE DECLARATIF DECLARATIF WATT RECOMMANDES	Réception Tri Préparation Numérisation Archivage

5.1.2 > Nombre de dossiers numérisés / Direction

Direction	Nombre
Maladie	104 247
Retraite	6 341
URSSAF	2 317
TOTAL	112 905

NB : Il est à noter qu'un dossier comporte plusieurs documents : 1 dossier = 1 assuré

La numérisation des flux de la Direction URSSAF, par le service Flux Entrants, a débuté au cours des 2 derniers mois de l'année 2021. Ce nombre de dossiers numérisés devrait évoluer l'année suivante.

5.2 ■ Le service

Le service Flux Entrants est composé de 18 personnes :

- 1 Cadre préfigurateur de la nouvelle organisation de la gestion de la totalité des flux,
- 1 Cadre expert,
- 1 Référent technique,
- 15 collaborateurs, dont 5 en contrat à durée déterminée.

Il convient de noter que 3 personnels sont issus de l'entreprise « PILOT SERVICES », chargée de l'insertion en milieu professionnel des personnels présentant un handicap.

L'effectif du service Flux Entrants est amené à évoluer, en fonction du nombre de dossiers à prendre en charge.



NOUS SOMMES FIERS DE PROTÉGER !

SAINT-ÉLIE

OUANARY

IRACOUBO

AWALA
YALIMAPO

REUVRE
MONTROUY

PAPAÏCHTON

ROURA

CAMOPI

MONTSINÉRY
TONNEGRANDE

SINNAMARY

SAÛL

MACOURIA

KOUROU

CAYENNE

APATOU

RÉGINA

SAINT-LAURENT
DU MARDON

MARIPASOULA

GRAND-SANTU

MATOUZÉ

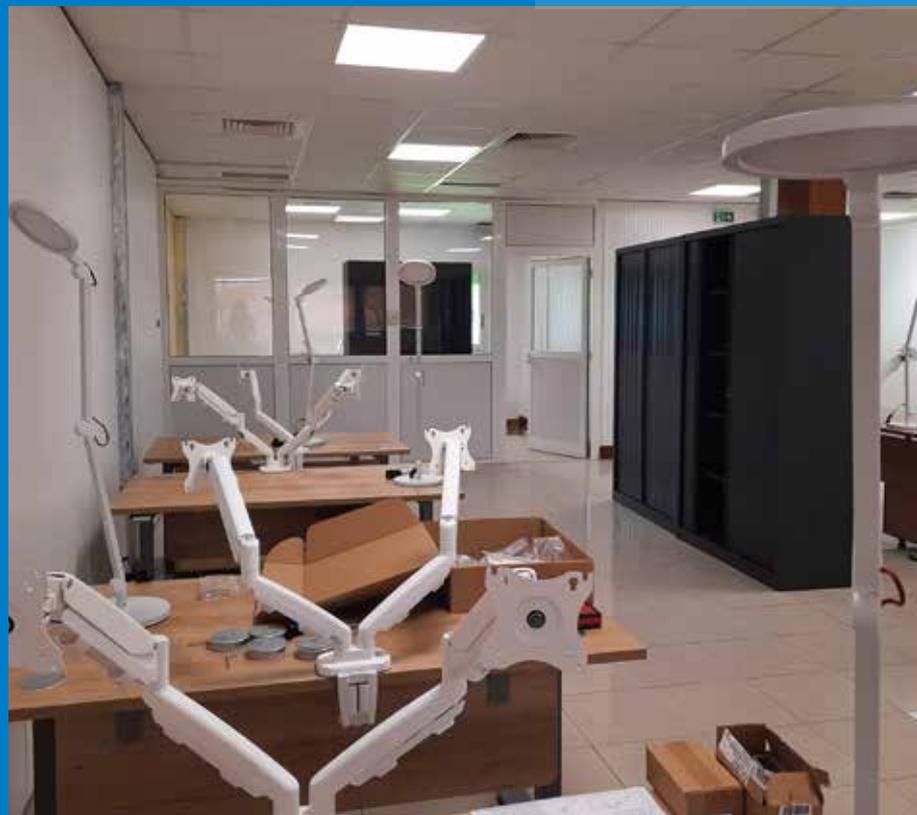
MAVA

SAINT-GEORGES



La Direction des Ressources

2021



*Des bureaux rénovés
pour la DCF - Maladie*

**Rapport
d'activité
2021**

La Direction des Ressources met tout en œuvre auprès des autres services afin que la Caisse Générale de Sécurité Sociale puisse fonctionner et assurer ses missions tant sur les plans budgétaires, RH, immobilier, informatique, RSO...

1

Les moyens budgétaires

1.1 ■ Missions

La STARFE se décompose en 3 pôles en 2021 :

- Le pôle achats et économat,
- Le pôle ordonnancement,
- Le pôle contrôle de gestion.

Ses missions consistent à engager et à ordonnancer les dépenses, à gérer la relation avec les prestataires et fournisseurs, et enfin à assurer les approvisionnements.

1.2 ■ Faits marquants

Pour le pôle Relations fournisseurs :

La montée en charge d'un logiciel de dématérialisation du processus achats.

Cette dématérialisation commence à la demande du besoin du client interne et se termine au paiement des factures.

2

Les ressources humaines

2.1 ■ Missions

Le domaine Développement des potentiels RH (DPRH) représente une structure dédiée à la gestion des moyens humains des directions de l'organisme. Il a pour mission essentielle la gestion administrative du personnel depuis l'embauche jusqu'à la fin du contrat et la réalisation des opérations de paie. Il déploie la politique des ressources humaines, dans une logique de démarche partagée, accompagne les projets professionnels des salariés et offre des perspectives professionnelles en favorisant la mobilité.

Le service Gestion Administrative du Personnel

Le service GDP assure la gestion du recrutement et le suivi administratif des salariés. Il veille à la bonne application des textes, gère le présentéisme et l'absentéisme, les moyens humains, les mouvements de personnel, la santé des salariés. C'est un service qui demande rigueur, responsabilité et confidentialité.

Les ressources humaines participent à bon nombre de projets transverses de l'organisme (cellule sécurité, évaluation des risques, délégations/habilitations...) et est impliquée comme les services Métier dans la validation des comptes de toutes les branches, la maîtrise des risques pour ses activités.

2.2 ■ Faits marquants

- Poursuite des actions RH liées à la crise COVID : mise en télétravail d'un maximum de personnel, paiement des primes de télétravail, mise à disposition de personnels temporaire pour la plateforme Contact Tracing, recrutement de CDI sur la plateforme Contact Tracing,
- Intégration exceptionnelle de 15 CDD sur des postes de technicien en CDI entre décembre 2021 et janvier 2022,
- Nouveau prestataire pour la gestion des titres restaurant,
- Audit de l'URSSAF en juillet 2021,
- Renforcement de l'effectif RH : recrutement d'un gestionnaire et d'un cadre expert RH,
- Présentation des postes vacants en interne en Zoom,
- Recrutement des premiers volontaires de service civique à Cayenne, Kourou et Saint-Laurent,
- Suivi des 59 demandes de mobilité,
- Formalisation de la supervision de la paie,
- Préparation de la migration de KELIO vers KELIO Pro plus,
- Index égalité Homme/Femme : 94/100,
- Mouvements de personnel : 2 licenciements, 7 ruptures conventionnelles, 3 mutations, 4 départs à la retraite et 13 détachements/affectations.

2.3 ■ Chiffres clés

	Chiffres
Effectif CDI	398
Age moyen des salariés en CDI	44 ans
Recrutements CDI	34
Recrutements CDD	43



3

Les Relations Juridiques et Sociales et la Formation Professionnelle / Gestion des Compétences

- Pôle Formation Professionnelle / Gestion des Compétences -

3.1 ■ Missions

Le pôle Formation Professionnelle/Gestion Des Compétences a en charge :

- La gestion administrative et logistique des actions de formation,
- Le suivi des indicateurs de performance liés à l'activité,
- L'accompagnement des agents dans leur démarche de formation individuelle,
- La gestion des outils d'évaluation et de développement des compétences (ALINEA, SYFADIS...).

3.2 ■ Faits marquants ou grands chantiers 2021

- Le déploiement des formations bureautiques via la plateforme Percipio,
- Marché d'accompagnement des cadres experts et des managers,
- Réorganisation du service et renforcement de l'équipe avec l'arrivée d'une ressource en CDI.

3.3 ■ Chiffres clés

	Chiffres
Nombre d'actions de formation réalisées	521
Nombre de salariés ayant suivi une ou plusieurs formations	312
Nombre d'heures de formation	8 170
Montant des dépenses globales de formation	190 075,43 € €
€ Frais pédagogiques	144 823,43 €
€ Frais de déplacements (Transports et Hébergement)	49 252 €
Contributions pour le financement de la formation (UNIFORMATION, CPF)	231 610 € €

Cette année, 312 agents ont bénéficié d'au moins une formation, soit 78,39% de l'effectif mensuel moyen sur l'année, se répartissant comme suit :

- ✓ **239** Employés (niveaux 1 à 4),
- ✓ **131** Cadres et professions intermédiaires (niveaux 5A à 7),
- ✓ **20** Cadres stratégiques (niveaux 8 à 9),
- ✓ **8** Direction et Cadres supérieurs.

3.4 ■ Zoom sur :

La campagne des EA du 21/06/2021 au 30/09/2021 : 401 entretiens ont été menés soit 97.80 % du total à réaliser.

- Pôle Relations Juridiques et Sociales -

3.5 ■ Missions

Le pôle RJS a en charge :

- Au titre des relations sociales :
 - la gestion des relations formelles avec les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales dans l'organisme,
 - la contribution aux opérations de négociations ainsi qu'à la mise en œuvre des accords d'entreprise.
- Au titre des relations juridiques :
 - le traitement et le suivi des litiges avec le personnel,
 - la mise en œuvre des procédures disciplinaires.

3.6 ■ Chiffres clés

	CSE Ordinaire	CSE Extraordinaire	CSSCT Trimestrielles	CSSCT Pré-CSE
Nombre de réunions par instance	12	3	4	2

3.7 ■ Faits marquants

Relations sociales

- Mise en place d'une base de données BDESE avec le prestataire Éditions TISSOT,
- Des séances de négociations sur les thèmes suivants : accord de méthode et GPEC,
- Mouvement social aux mois d'avril - mai.

Pour les relations juridiques

- Mise en œuvre de quatre procédures disciplinaires dont 2 avec convocation du conseil de discipline,
- Mise en œuvre quatre procédures d'inaptitude dont une avec reclassement.

4

L'informatique

4.1 ■ Missions

Le domaine informatique assure l'installation, la maintenance et la sécurisation de l'ensemble du système d'information de l'organisme.

Il déploie les architectures techniques et les outils informatiques selon des normes arrêtées par les tutelles nationales en veillant à leur interopérabilité.

Il est l'architecte du réseau de transport informatique régional. A ce titre il conçoit, met en œuvre, maintient et supervise les solutions d'interconnexion réseaux des sites de la CGSS sur le territoire de la Guyane. L'équipe informatique assure également un support et une assistance aux utilisateurs du système d'information en relation avec les centres d'expertises nationaux. Le domaine informatique assure, par ailleurs, la conduite de projets d'intérêts interrégionaux au profit de l'ensemble des CGSS/CSS.

4.2 ■ Faits marquants ou grands chantiers 2021

- Prise de fonction du nouveau Responsable du service Informatique, M. Sébastien KUEHN,
- Recrutement d'un agent au pôle Applications,
- Poursuite de la crise COVID avec le Télétravail déployé depuis Mars 2020 (Déploiement de plus de 200 portables),
- Migration de l'ancienne machine OPEX et déploiement de la nouvelle machine OPEX,
- Poursuite et fin de la Migration Windows 10 de la branche Maladie et transverses,
- Mise en service du réseau intrasite de Grand-Santi,
- Reprise du projet de la phase 2 du projet « Secours des infrastructures Informatiques de la branche Retraite » pour l'ensemble des CGSS/CSS,
- Réécriture de la charte informatique,
- Rédaction du CCTP pour le renouvellement du réseau intrasite,
- Lancement du projet de la migration du logiciel KELIO,
- Lancement du projet Réseaux Transocéanique des CGSS\CSS,
- Lancement du projet de basculement des postes Recouvrement vers le poste unique,
- Lancement du projet de rénovation de deux salles Visio (Agir Ensemble et Kitty LECANTE),
- Lancement du projet de remplacement des imprimantes multifonction.

4.3 ■ Chiffres clés

- ✓ **2 947** Demandes d'assistance,
- ✓ **1 246** Signalement d'incidents,
- ✓ **450** postes de travail répartis sur 6 sites,
- ✓ **21** serveurs physiques et 64 virtuels,
- ✓ **480** postes téléphoniques (dont 13 lignes FAX),
- ✓ Messagerie : **495** BAL agents pour un volume de 254.4 Go, **223** BAL Partagés pour un volume de 24,7 Go, **746** listes de diffusions, **5** BMS, **32** Imprimantes individuelles, 53 copieurs multifonction.

5

Moyens logistiques

5.1 ■ Missions

Le Domaine STRatégie Immobilière, Marchés et Contrats, Logistique (STRIMCOL) se décompose en 3 pôles :

- Le pôle immobilier,
- Le pôle Marchés et Contrats,
- Le pôle Logistique et sécurité.

Le pôle immobilier : sa mission est d'ordre stratégique et consiste à mettre en œuvre la politique immobilière locale arrêtée par le Conseil d'Administration et la Direction Générale de l'organisme, après validation par la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie, laquelle coordonne, sur le plan nationale, les opérations immobilières pour l'ensemble des branches. Cette mise en œuvre locale est encadrée administrativement et budgétairement par le Schéma Directeur Immobilier (SDI) à l'échelon régional, et par le Plan Immobilier National (PIN) à l'échelle nationale.

Le pôle Marchés et Contrats : sa mission consiste à assurer la gestion de la commande publique et des contrats de l'organisme au titre de la gestion administrative. A ce titre les marchés et les contrats sont pilotés en coordination avec les acteurs du processus achat et en cohérence avec les textes et les procédures relatives à la commande publique.

Le pôle Logistique, Sécurité et Santé au Travail : au titre de la gestion opérationnelle de la sécurité des personnes et des biens, le pôle sécurité intervient principalement :

- Pour assurer l'entretien et la maintenance du patrimoine en relation avec le pôle immobilier,
- Pour mettre en place des exercices d'évacuation annuels obligatoires,
- Pour former le personnel à la sécurité incendie,
- Pour assurer la formation SST,
- Pour mettre à jour le Document Unique et d'Evaluation des Risques à la CGSS.

5.2 ■ Faits marquants

5.2.1 > Immobilier

- Vente de l'immeuble à l'association dénommée Groupe d'Economie Solidaire APROSEP pour un montant de 600 000.00 €. Le compromis de vente a été signé par les parties le 27/10/2021.
- Dans le cadre de l'exécution du Schéma Directeur Immobilier Local (SDIL) de la CGSS Guyane pour la période 2018 à 2022, poursuite des travaux connexes consistant à reloger certains services du site de Raban afin de pouvoir réintégrer la DRSM au siège.
- Les études relatives aux chantiers de résorption des défauts de conception du bâtiment du FORUM BADUEL ont mobilisé les équipes de la STRIMCOL et nos experts juridiques une bonne partie de l'année.

- Une panne importante du système de climatisation du siège a provoqué le lancement en urgence d'opérations immobilières dont l'objectif est de remplacer l'ensemble des systèmes de production de froid de ce site.
- Le diagnostic réalisé sur les circuits de distribution d'eau froide du bâtiment de l'extension du siège a abouti au lancement d'un nouveau chantier devant aboutir à la rénovation des circuits internes de climatisation de ce bâtiment.
- Adoption de l'avenant n°2 prorogeant la durée du marché du groupement de commandes relatif à la fourniture de services bancaires.



5.2.2 > Logistique et sécurité

- Hygiène des locaux :
 - Renforcement des mesures de nettoyage des points de toucher par rotation toutes les 2 heures sur une amplitude horaire journalier de 8h (de 8h00 à 16h00),
 - Installation de distributeurs de gel hydro alcoolique dans les espaces partagés et de flacons de gel à proximité des photocopieurs en libre-service,
 - mise en place de distributeurs automatiques de solution hydro alcoolique sur l'ensemble des sites.

5.3 ■ Chiffres clés

- Volume de demandes d'intervention traitées : 1 053,
- Nombre de désinfection selon le protocole spécifique COVID-19 : 64.

6

La Responsabilité Sociale des Organisations

6.1 ■ Missions

La RSO est une démarche qui permet de mener des actions dans la durée qui portent sur l'engagement environnemental, social et économique de l'organisme ; se rajoutent la gouvernance et l'implication dans la vie locale.

La dynamique RSO se structure alors autour **de 5 engagements, 15 enjeux, 31 objectifs, 21 indicateurs**, en cohérence avec les ODD de l'ONU, les orientations conventionnelles générales, le référentiel DD de la Sécurité Sociale et sur le volet management et pilotage du CPG.



CHANTIER N°1 : Réduire l'impact environnemental de nos activités

✓ **La lutte contre le réchauffement climatique**, par la maîtrise de nos émissions de GES à travers non seulement la gestion du patrimoine immobilier (11 024 m² de surface) et de la gestion des déplacements d'environ 420 collaborateurs.

✓ **La réduction de l'impact des transports** (représentent plus de 31% des émissions de GES). Le télétravail en facilitant le déploiement des visio-conférences du travail à distance et des réunions en visio a permis d'éviter des déplacements (aériens et/ou domicile/travail) et a donc amélioré notre BEGES.

✓ **L'amélioration de la gestion des ressources durables** (eau, papier, électricité) par la diminution de la consommation de ces ressources.

CHANTIER N°2 : Porter notre responsabilité Sociale Interne

Plusieurs objectifs recouvrant de multiples dimensions valorisent l'engagement et la mobilisation de la caisse en faveur de ce chantier :

✓ **Soutenir l'équité de traitement et favoriser l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi :**

- 90 % des recrutements (CDI/CDD confondus) sont des jeunes de moins de 26 ans,
- 1 recrutement d'1 PVH.

✓ **Maintenir dans l'emploi des salariés en situation de handicap :**

Une cellule interne de maintien dans l'emploi qui se réunit 1 fois par trimestre. **Taux légal d'emploi de PVH respecté.**

	Chiffre
Taux légal d'emploi de PVH	6%
Montant de contribution versé en € à l'AGEFIPH	0
Nombre de salariés détectés et reconnus porteurs de handicap	25
Achats (en €) d'accessoires techniques ergonomiques compensatoires cofinancés avec l'AGEFIPH en €	13 000

✓ **Développer des démarches contributrices de la QVT**

• **Conditions de travail, prévention des risques professionnels**

Cette thématique a été marquée par la crise sanitaire et la prévention de la propagation du risque biologique COVID. Le document unique enregistre les actions mises en place en ce sens et les actualisations face aux nouveaux risques COVID.

L'autre impact positif de cette crise sanitaire : Elle a facilité le déploiement du télétravail et donc la conciliation vie privée/professionnelle des salariés tout en favorisant les impacts environnementaux (diminution du nombre de kms parcourus et celle de la consommation d'énergie).

CHANTIER N°3 : Faire de l'achat un levier de l'économie circulaire

Autrement dit, faire de l'achat un modèle conciliant respect de l'environnement, création de valeur, et bien être des citoyens tout en appliquant la réglementation en vigueur du code des marchés publics.

✓ Contribuer par l'achat à l'insertion des personnes vivant avec un handicap

Achat de prestations à une entreprise adaptée : **46 000.00 €**

Les sommes versées sont valorisées dans le calcul de la contribution AGEFIPH.

Pas d'introduction de clauses sociales et environnementales dans les marchés de plus de 90 000 e pour l'instant.

✓ Promouvoir une relation fournisseur équilibrée et responsable

Action sur les délais de paiement.

7.2.4 > CHANTIER N°4 : Progresser dans l'implication dans la vie du territoire

✓ En termes d'implantation territoriale

La caisse assure par un maillage réalisé par bassin de vie, une présence sur l'ensemble du territoire guyanais y compris dans les communes les plus éloignées. Le plan d'action s'étale sur au moins la durée du CPG.

✓ En matière d'accompagnement des usagers dans la transformation numérique

Un plan d'inclusion numérique toutes branches confondues est en place depuis 1 an.

✓ Mutualisation interbranches

Le partenariat avec la CAF en vue de mutualiser les domaines de la fraude – de gestion des achats et d'optimiser les coûts de fonctionnement tout en ré-affectant les ETP sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

✓ Déploiement des valeurs de la Sécurité Sociale en externe

La caisse fait connaître ses métiers ou ses valeurs, auprès des lycéens : organisation sous l'égide de l'EN3S du concours jeunes solidaires.

CHANTIER N°5 : Renforcer notre Gouvernance

La RSO est une démarche, un projet d'entreprise, composé d'une équipe opérationnelle dont les décisions sont prises par le CODIR.

Comment se forme le projet local RSO. Ce sont les équipes opérationnelles qui font remonter les propositions d'action. Elles s'appuient sur les grandes orientations ONUsiennes, sur celles des caisses Nationales, et sur vision des instances décisionnelles locales au plan environnemental, social, économique et de développement territorial. Elles prennent en compte les moyens disponibles pour atteindre des objectifs.

Evènementiels dédiés à la RSO

- Handicap : organisation en distanciel de la Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées en interdom (CGSS/CAF Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion).



MIEUX COMPRENDRE

ADCH	Accompagnement au Développement du Capital Humain
AME	Aide Médicale de l'Etat
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
AT/MP	Accident du Travail / Maladie Professionnelle
BEGES	Bilan d'Emissions de Gaz à Effets de Serre
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CGSS	Caisse Générale de Sécurité Sociale
CNAM	Caisse Nationale Assurance Maladie
CNAV	Caisse Nationale Assurance Vieillesse
CODAF	Comité Opérationnel Départemental Anti Fraude
CODIR	COncil de DIRection
CPG	Contrat Pluriannuel de Gestion
CREIC	Centre des Ressortissants Européens Inactifs Cmuistes
CSE	Comité Social et Economique
CSS	Complémentaire Santé Solidaire
DAP	Dotations aux Amortissements et Provisions
DCF	Direction Comptable et Financière
DCGDR	Directeur Coordonnateur de la Gestion Du Risque
DD	Développement Durable
DPRH	Développement des Potentiels RH
DR	Direction des ressources
ESMS	Etablissements de Santé Médico-Sociaux
FP/GDC	Formation Professionnelle/Gestion Des Compétences
GDB	Gestion Des Bénéficiaires
GDP	Gestion Du Personnel
GED	Gestion Electronique des Documents
GFE	Gestion des Flux Entrants
IAI	Informatique et Aide à l'Innovation

MIEUX COMPRENDRE

IFACI	Institut Français d'Audit et Contrôle Interne
IJ AS	Indemnités journalières Maladie
IJ AT/MP	Indemnités journalières Accident du Travail / Maladie Professionnelle
LCF	Lutte Contre la Fraude
MSA	Mutualité Sociale Agricole
ODD	Objectifs de Développement Durable
OPCO	OPérateur de Compétences
PCN	Plan Comptable National
PVH	Personne Vivant avec un Handicap
RA	Régime Agricole
RG	Régime Général
RECO AT/MP	Reconnaissance Accident du Travail / Maladie Professionnelle
RSO	Responsabilité Sociétale des Organisations
RJS	Relations Juridiques et Sociales
SDIL	Schéma Directeur Local
SPPR	Système de Pilotage de la Performance du Réseau
STARFE	STratégie des Achats, Relations Fournisseurs, Economat
STRIMCOL	STRatégie Immobilière, Marchés et Contrats, Logistique
UCN	Urssaf Caisse Nationale
URSSAF	Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations Familiales
VDC	Validation des Comptes

MALADIE :

www.ameli.fr
36 46

RETRAITE :

www.lassuranceretaite.fr
39 60

RECOUVREMENT :

www.urssaf.fr
3957
3698

PREVENTION :

0594 29 83 04
0594 29 83 61

MSA :

0594 39 29 00

Toujours plus proche de nos publics à :**CAYENNE**

Espace Turenne RADAMONTHE
Route de Raban
97300 Cayenne

FORUM DE BADUEL

699 Route de Baduel
97300 Cayenne

KOUROU

Pôle Socio Professionnel de Kourou
4 Avenue des Roches
97310 Kourou

SAINT LAURENT

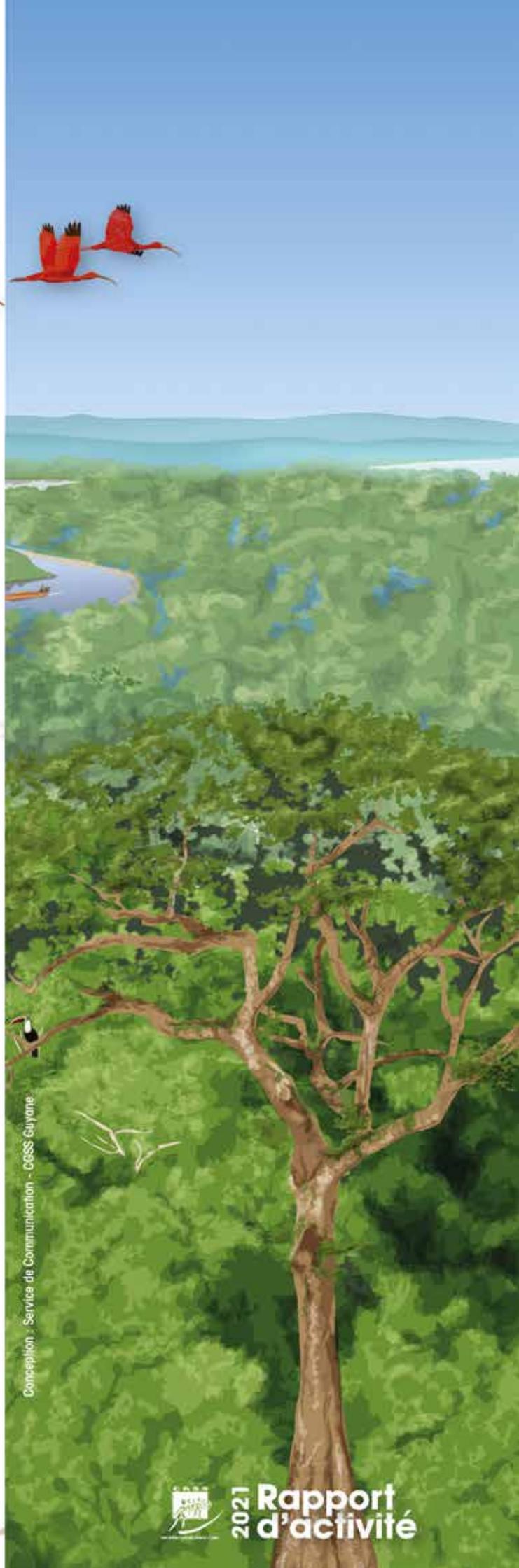
Rue Simon Prolongée
97320 Saint Laurent du Maroni

MARIPASOULA

Centre de Santé
Rue Emmanuel TOLINGA
97370 Maripasoula

GRAND-SANTI

Centre Délocalisé de Prévention et de Soins (CDPS)
Le Bourg
97340 Grand Santi



Conception : Service de Communication - CGSS Guyane



2021 **Rapport
d'activité**