

Caisse Générale  
de Sécurité Sociale  
de la Guyane

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ

20  
22

[cgss-guyane.fr](http://cgss-guyane.fr)



# SOMMAIRE

	<b>Édito .....</b>	<b>3</b>
	<b>Chiffres clés et Performance.....</b>	<b>4</b>
	<b>La Gouvernance.....</b>	<b>5</b>
	<b>Direction Maladie et Relation Clients.....</b>	<b>17</b>
	<b>Direction Retraite - MSA.....</b>	<b>31</b>
	<b>Direction Recouvrement et des Affaires Juridiques.....</b>	<b>47</b>
	<b>Direction des Risques Professionnels.....</b>	<b>53</b>
	<b>Direction Comptable et Financière.....</b>	<b>61</b>
	<b>Direction des Ressources.....</b>	<b>69</b>
	<b>Pour mieux comprendre.....</b>	<b>82</b>

En 2022, la Covid et ses variants ont continué à perturber nos missions et notre fonctionnement. L'effacement des dispositifs exceptionnels (plateforme de contact tracing, gel des procédures de recouvrement forcé, télétravail de crise, ..) a été progressif tout au long de l'année et il faudra attendre 2023 pour que la sortie de crise soit pleinement effective.

Dans ce contexte, malgré une activité économique en demi teinte sur l'année 2022 en Guyane, l'activité de la CGSS est marquée par une reprise de la croissance au niveau du Recouvrement avec un nombre de comptes cotisants qui augmente nettement (+8,6%).

La croissance la plus remarquable se situe cependant au niveau de la Retraite avec une augmentation record des dossiers en entrée (+27% de droits propres) sous le double effet du rattrapage fin covid et du vieillissement de la population.

Au niveau de la Maladie, on notera le volume des arrêts de travail lui aussi en forte augmentation en lien notamment avec la persistance des arrêts Covid, mais aussi de manière plus classique de la population protégée.

Au delà de cette reprise de l'activité, de nombreux projets ont pu aboutir en 2022 :

- Aboutissement du **projet CPTS** (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) Centre Littoral de Guyane soutenu par la CGSS pour disposer d'une première CPTS qui favorisera l'exercice coordonné des professionnels de santé.
- Succès du deuxième **Salon de la prévention** de novembre qui a élargi son audience au delà des risques professionnels en présentant un panel large des actions d'accompagnement que nous menons tout en conservant une approche partenariale ouverte sur notre environnement.
- Renforcement de la **présence de la MSA sur le territoire**. Le rôle de la CGSS est désormais reconnu sur le territoire ce qui a conduit M. le Préfet à nous confier l'animation de la lutte contre le mal être agricole alors que plusieurs suicides ont marqué dramatiquement 2022.
- Poursuite de l'évolution de la CGSS avec **l'installation d'un CODIREL** qui associe de manière collaborative les managers. Notre communauté manageriale se structure et poursuit sa professionnalisation pour accompagner nos évolutions et être en capacité de porter nos ambitions.
- **Renouvellement des membres du CA** (Conseil d'Administration) et désignation de Mme EDWARD Arlette comme Présidente.

Enfin, saluons la performance de notre PFS (Plate forme téléphonique de Service) qui en 2022 se classe comme la meilleure de l'ensemble du réseau national de l'Assurance maladie.

Je tiens à saluer la mobilisation des collaborateurs de la CGSS de Guyane qui ont porté ces succès dans un contexte souvent difficile où les besoins nous obligent au dépassement.

Fiers de protéger !

**M. Jean-Xavier BELLO**

Direteur Général

# Nos chiffres clés



**551 669 303 €**

de cotisations  
encaissées

**930 785 576 €**

de prestations servies

**414**

Nos effectifs

Nos coûts de gestion  
représentent **2,79%**  
des montants servis  
et encaissés



**261 064**

personnes  
couvertes  
par l'Assurance  
Maladie dont :

**89 327**

bénéficiaires  
de la CSS

**40 938**

bénéficiaires  
de l'AME

**13 710**

retraités dont :

**2088**

bénéficiaires de  
l'ASPA



**17 800**

Cotisants,  
dont :

**10 326**

Travailleurs  
Indépendants

**2 128**

Exploitants  
agricoles (MSA)

**201 026 €**

d'aides  
financières à

**25**

entreprises

# Nos performances

**CPG 2021 GUYANE**

Scoring définitif

**CPG 2022 GUYANE**

Scoring définitif

66 %

Maladie

60 %

59 %

Retraite

64 %

49 %

Recouvrement

50 %

67 %

Risques professionnels

82 %

100 %

100 %

# LA GOUVERNANCE

## Le Conseil d'Administration & la Direction Générale



### 01 **Renouvellement du CA**

Clôture en Avril 2022 de l'ancienne présidence 2018-2022.  
Installation du CA en Mai 2022 et renouvellement des commissions tenues par les administrateurs.

### 02 **Séminaire et formation**

Séminaire de présentation de la CGSS et de ses missions à l'attention des membres du CA.  
Formations sur les fonctions des administrateurs, sur deux demi-matinées, assurées par un intervenant de l'EN3S.

### 03 **Management décloisonné**

Installation d'une nouvelle instance : le CODIR  
Élargi en vue d'impulser et accompagner le changement grâce à une approche plus participative de la ligne managériale.

### 04 **Communication active**

Mise en place de nouveaux canaux de communication digitale.  
Travaux de refonte des sites intranet et internet.  
Déploiement du dispositif "Aller Vers" les Jeunes.

# 1. Le Conseil d'Administration



Le Conseil d'Administration de la CGSS Guyane 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 33 membres qui ont été désignés en mai 2022 pour quatre ans suite au renouvellement du Conseil d'Administration (CA) pour la période 2022-2026.

**La Présidente du Conseil d'Administration est Mme Arlette EDWARD - CGT UTG.**

## Les faits marquants et Chiffres-clés du Conseil d'Administration





## La composition du Conseil d'Administration

### Présidente :

Madame Arlette EDWARD

**1er Vice-Président :** Monsieur Bruno DESAUNETTES

**2ème Vice-Président :** Monsieur Christian DORVILMA

**3ème Vice-Président :** Monsieur Jean-Marc BOURETTE

### Administrateurs siégeant avec voix délibérative

#### Administrateurs titulaires

Jean-Marc <b>BOURETTE</b>	.....CFDT/CDTG
Eric-Mathurin <b>MIATTI</b>	.....CFDT/CDTG
Jessy <b>PSYCHE</b>	.....CFE/CGC
Sylvie <b>PORTHOS</b>	.....CFTC
Bruno <b>DESAUNETTES</b>	.....CPME
Amalia <b>BOULLANGER</b>	.....CPME
Yannick <b>XAVIER</b>	.....CGT/UTG
Arlette <b>EDWARD</b>	.....CGT/UTG
Béatrice <b>BLEZES</b>	.....FNMF
Anna <b>GALOT-FLEURIVAL</b>	.....FNMF
Béatrice <b>ANTHONY</b>	.....FNAE
Christian <b>DORVILMA</b>	.....CGT-FO
Ursula <b>FOLK</b>	.....CGT-FO
Marie-Annick <b>GOLITIN</b>	.....MEDEF
Marc <b>MATHIEU</b>	.....MEDEF
Brigitte <b>ROUMASEILLE</b>	.....Personne qualifiée
Sylvie <b>HORTH</b>	.....Personne qualifiée
Marianne <b>CRAIG</b>	.....Personne qualifiée

#### Administrateurs suppléants

Micheline <b>MILON</b>	.....CFDT/CDTG
Wendy <b>MARIGARD</b>	.....CFDT/CDTG
Ralph <b>STEPHEN</b>	.....CFE/CGC
	.....CFTC
Michaël <b>BELLANGER</b>	.....CPME
Julien <b>BERTHELOT</b>	.....CPME
Jocelyne <b>COVIS</b>	.....CGT/UTG
	.....CGT/UTG
Didier <b>DEDE</b>	.....FNMF
Marc <b>HO YORCK KRUI</b>	.....FNMF
Joëlle <b>EQUINOXE</b>	.....FNAE
Marving <b>ZABEAU</b>	.....CGT-FO
Lucie <b>EIND</b>	.....CGT-FO
Franck <b>ROGIER</b>	.....MEDEF
	.....MEDEF

### Administrateurs siégeant avec voix consultative

#### Administrateurs titulaires

Fabienne <b>LAM-CHAN</b>	.....UDAF
Joëlle <b>IBOS</b>	.....IRPSTI

#### Administrateurs suppléants

Viviane <b>EUDLEUR</b>	.....UDAF
------------------------	-----------

## 2. La Direction Générale



### Le Conseil de Direction (CODIR)



**Thierry JOSEPH**  
Directeur Maladie  
et Relation Clients



**Monique JALCE**  
Directrice Comptable  
& Financière



**Eric MARIOTTI**  
Directeur Prestations  
Maladie



**Jean-Xavier BELLO**  
Directeur Général



**Éric GODARD**  
Directeur des  
Ressources (Intérim)



**Soizick CAZAUX**  
Directrice Recouvrement  
& Affaires Juridiques



**Ana LASHERAS-OSTA**  
Directrice Risques Professionnels  
& Retraite-MSA



### Le Conseil de Direction Élargi (CODIREL)



La CGSS Guyane poursuit son évolution en s'engageant sur **une approche plus participative de l'ensemble de la ligne managériale.**

En complément du CODIR, le CODIREL (CODIR élargi) a vocation à **s'appuyer sur l'intelligence collective pour impulser et accompagner le changement.**

Créé le 8 juillet 2022, il se réunit trimestriellement voire plus si nécessaire.



### 3. Le Pôle optimisation budgétaire

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.

Sur l'année 2022, 4 indicateurs CPG sont suivis et 3 atteignent leur cible :

	Objectif	Résultat	Écart entre le solde et résultat
RMPP (Rémunération Moyenne du Personnel de Place)	2,34 %	2,32 %	😊
Taux d'exécution budgétaire des ADF	100,00 %	100,00 %	😊
Taux d'exécution budgétaire de la MS	100,00 %	100,00 %	😊
Taux OSCARR	97,00 %	79,80%	😞



#### RMPP : Rémunération Moyenne des Personnels en Place

Durant l'exercice, l'objectif RMPP n'a cessé d'évoluer par pallier, intégrant dans un premier temps la revalorisation des bas salaires, puis la hausse de la valeur du point et enfin le paiement de 2 années successives des parts variables.

**L'objectif RMPP a ainsi évolué de 1.68% à 2.34%. Avec un résultat de 2.32%, l'objectif est 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 2022 (79.8%) est en deçà de l'objectif fixé par la CNAM qui est de 97% malgré un plan d'action déployé (accompagnement et relances).**



## EXECUTION BUDGETAIRE : Indicateur mesurant le niveau de consommation des dotations attribuées par les Caisses Nationales

Le taux d'exécution des budgets soumis à un objectif CPG, autres comptes de fonctionnement et masse salariale, est de 100 %.

Les dotations attribuées par les Caisses Nationales sont ainsi entièrement consommées.

### Exercice 2022

Enveloppe	Dotation	Consommation	Taux d'exécution
Autres comptes de fonctionnement	5 544 914,00 €	5 44 914,00 €	100,00%
Investissement	548 493,00 €	541 598,00 €	98,74 %
Masse salariale	33 312 268,00 €	33 312 268,00 €	100,00 %



### Perspectives 2023 :

- Développer l'outil CAPACITE sur les secteurs AME et C2S, outil dédié au suivi de la productivité, production et de la charge de ces secteurs. Le déploiement de cet outil permettra de fiabiliser la saisie des données OSCARR sur ces 2 secteurs,
- Développer le volet pilotage de l'outil OSCARR au sein du pôle production de la Direction Retraite par la diffusion de tableaux de bord à l'instar de la Direction maladie (secteurs C2S et AME),
- Consolider la saisie mensuelle des résultats sur l'outil SPPR par la diffusion d'un taux de saisie par Direction et la formation des managers,
- Poursuivre les travaux préparatoires de la COG 2023-2027 avec les caisses nationales (montants budgétaires des enveloppes ADF, MS, IAO, nouvelles cibles CPG ETPMA...).
- Poursuivre les travaux d'harmonisation avec la MICOR sur la méthodologie de gestion des effectifs (production et support).

## 4. Le 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).

### Le Service Social

Le pôle action sociale est organisé selon deux axes « santé » socles :

- Sécuriser les parcours en santé,
- Prévenir la désinsertion professionnelle.

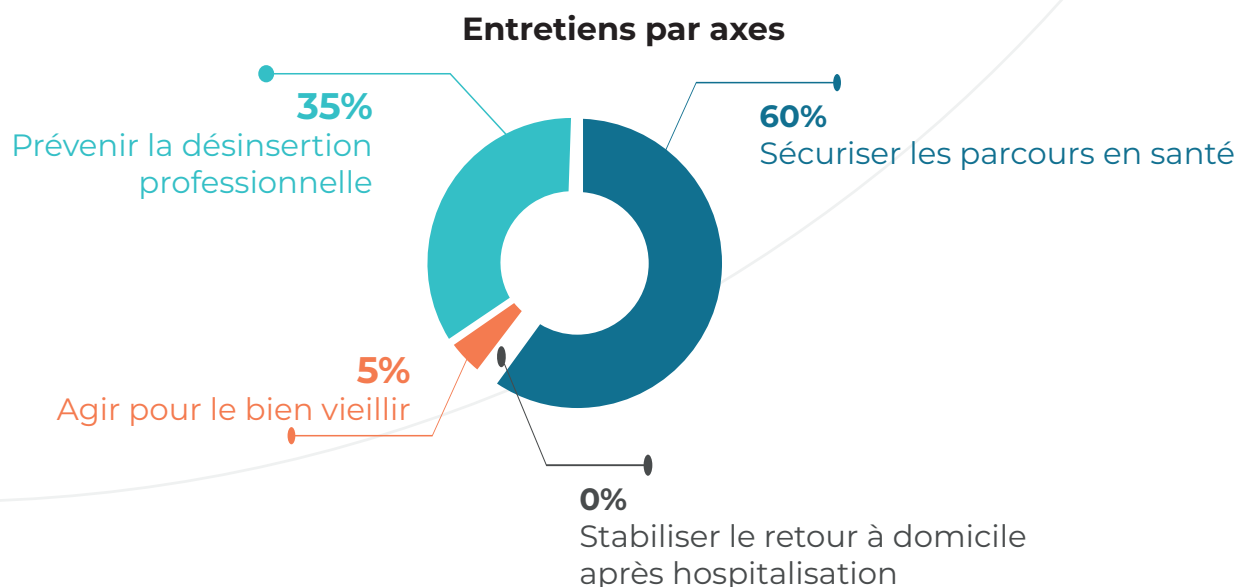
• **517 assurés** ont bénéficié d'un accompagnement social individuel.

• **3 réalisations d'interventions collectives** dans le cadre de la conduite de projet Service Social :

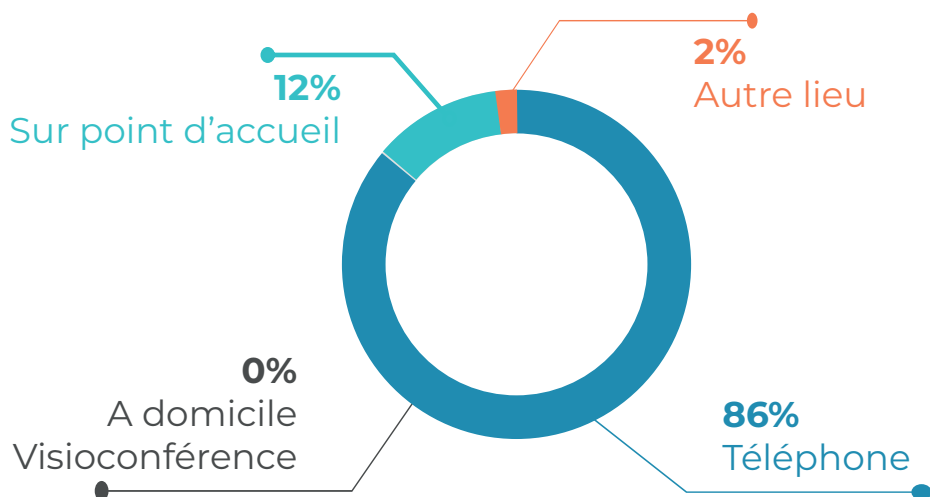
- **Un projet relatif aux transferts sanitaires** mené en collaboration avec le CASODOM a permis à 35 assurés, en soin dans l'hexagone, de s'exprimer sur leur vécu au cours de 6 séances.
- **Une participation pendant deux jours à un village virtuel** promu par un partenaire externe PROSPEKTIV ACTS (Guadeloupe) dont la thématique portait sur : « la santé au travail : comment être aidé ? ». Il dénombre : 199 inscrits ; 336 téléchargements de documents ; 46 clics sur les liens et 112 visionnage vidéos.
- **6 ateliers de remobilisation** dans le cadre de l'axe PDP, composés pour chaque atelier de 6 séances tenues sur deux jours et animées en collaboration d'intervenants externes et internes. **33 assurés y ont participé.**

Les assistantes sociales ont réalisé :

• **2 769** entretiens qui se répartissent comme ci-après :

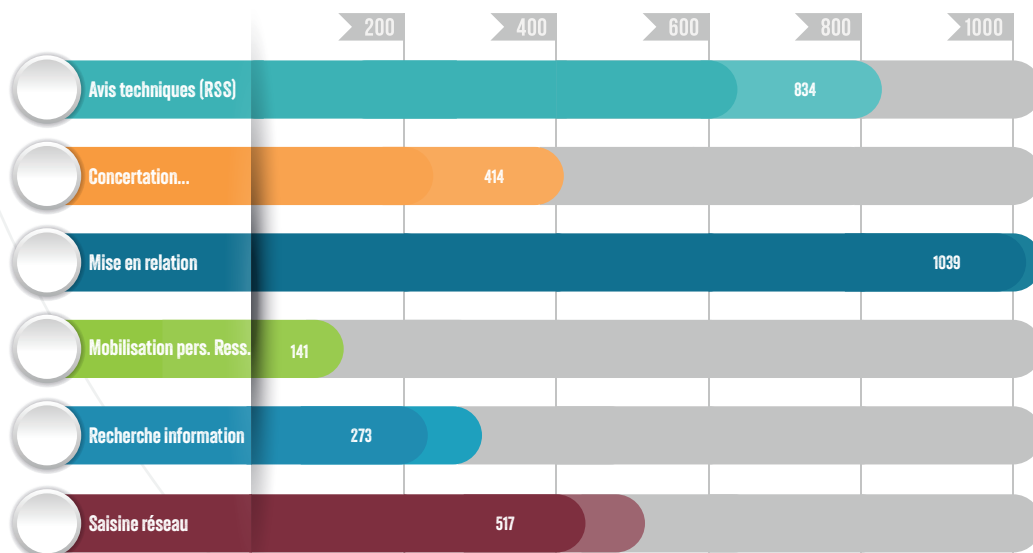


## Entretiens par modalité



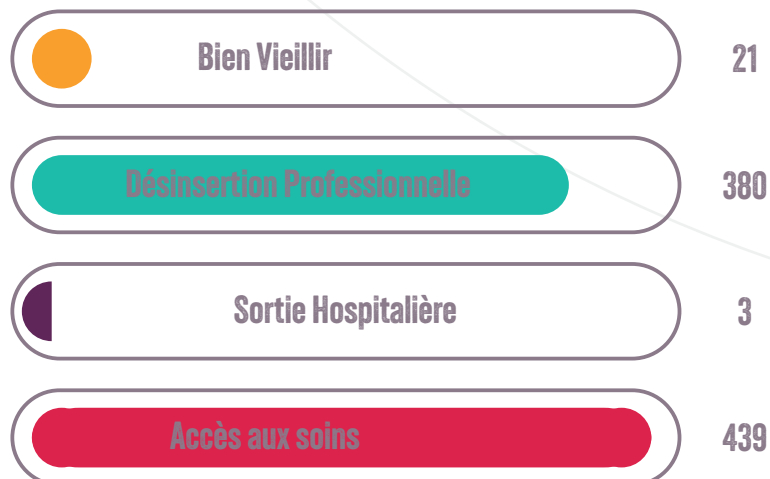
3 218 interventions auprès des partenaires en faveur des assurés qui se déclinent comme ci-après :

## Interventions par types



Les CSAM du Service Social ont traité 843 sollicitations :

## Sollicitations par axes





## L'Action Sanitaire et Sociale (ASS), l'Action Sociale Retraite (ASR) et l'Action Sociale TI

Sur 9 CASS programmées, 7 se sont tenues et 2 ont été annulées.

### ***Pour la Branche Maladie :***

443 demandes individuelles et 6 aides collectives (associations) ont été financées sur le Fonds National de l'Action Sanitaire et Sociale (FNASS).

#### ***Les aides collectives***

Le financement total des aides financières collectives est de **106 100 €**.

#### ***Les aides individuelles***

Au titre des urgences : 318 dossiers, en lien avec les transferts sanitaires, ont été financés pour un montant de **252 060,97 €**, soit 71,78 %.

### ***Pour la Branche Retraite :***

#### ***Les demandes de subventions aux associations***

La CASS s'est prononcée sur 15 dossiers d'aides financières collectives pour un montant de **238 964 €**.

22 dossiers ont fait l'objet d'un recours exceptionnel pour un montant de **13 800,31 €**.

Des PAP ont été financés, pour un montant de 7 695,65 € et des kits prévention pour un total de **2 500 €**.

3 gratifications ont été servies aux retraités pour un montant de **3 000 €**.

#### ***Les ateliers de l'Action Sociale Retraite***

9 Ateliers « Bienvenue à la Retraite » ont été réalisés et ont été financés pour un total de **22 894 €**.

### ***Pour la Branche Agricole :***

#### ***8 demandes individuelles ont été traitées pour un montant total de 7 126,09 €. Dont :***

- 7 demandes d'aide en maladie pour un montant de **6 126,09 €**, et

- 1 demande d'aide pour le volet Retraite d'un montant de **1 000,00 €**.

#### ***En Novembre 2022, le service Action Sanitaire et Sociale / Action Sociale Retraite a cofinancé un évènement CGSS-Guyane « le Village Prévention » à hauteur de 9 000 €.***

### ***Pour le Recouvrement (action sociale spécifique TI) :***

#### ***8 bénéficiaires à l'aide aux cotisants en difficulté (ACED) pour un montant total de 40 402,81 €.***

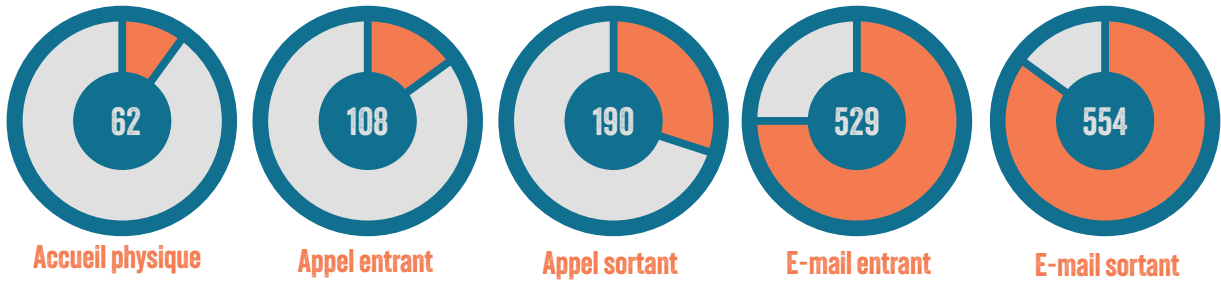
#### ***6 bénéficiaires à l'aide financière exceptionnelle (AFE) aux invalides pour un montant total de 15 116,59 €***

#### ***1 bénéficiaire à l'accompagnement au départ à la retraite (ADR) pour un montant total de 1 283,39 €***



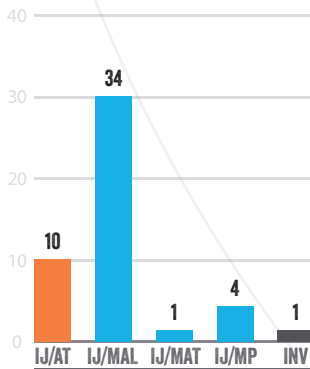
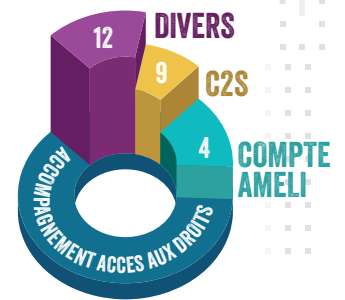
# La Mission Accompagnement en Santé

**Gestion des canaux d'accueil des assurés** (physique, téléphonique et mail) :



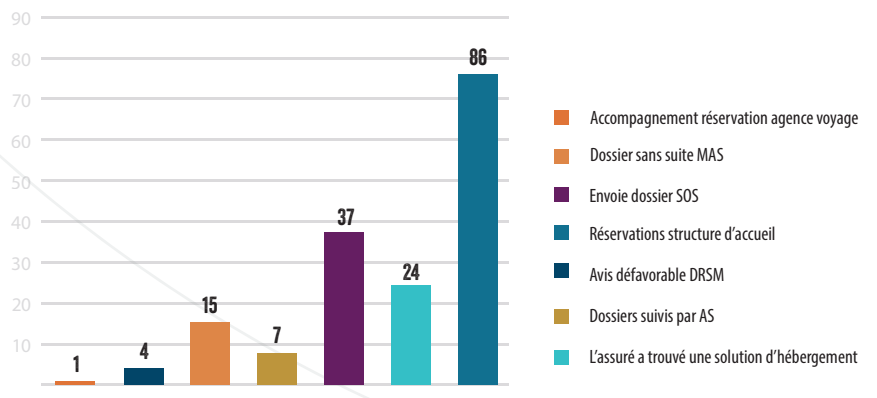
**Les orientations partenariales principalement en interne :**

· Accompagnement à l'accès aux droits : (complémentaire santé, ouverture de compte ameli...)



· Accès aux droits : Indemnités Journalières (IJ), aux motifs multiples : 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 : 174 sollicitations.



· Participation aux Actions Collectives du Service Social et de l'ASS/ASR (ateliers de remobilisation et BAR, village prévention) :

## 5. La Communication

La digitalisation en Guyane étant en plein essor, le service communication de la CGSS de la Guyane a renforcé ses actions sur le champ de la communication digitale, grâce à la page Facebook, le compte Twitter, le site internet de l'organisme mais également en élargissant ses canaux de communication avec la création des pages LinkedIn et Instagram.

L'objectif étant de nous garantir une réactivité face aux flux d'informations partagées aux publics cibles et une facilité à toucher une population très connectée.



Le service Communication a également déployé ses actions via les canaux « traditionnels », tels que :

**Emissions radiophoniques 2 fois par mois :**

- 15 thématiques toutes branches confondues ont été abordées

**Communiqués de presse :**

- 14 communiqués transmis aux médias

**Campagnes de communication :**

- 25 campagnes menées dont 17 à l'adresse de nos publics et 8 à l'adresse des collaborateurs

**Newsletter "Quoi de 9" :**

- 4 dispositifs ont été présentés au personnel

**Communication interne :**

- Mise en ligne du nouveau site intranet le 12 décembre 2022

**Création audiovisuelle :**

- Production de 19 vidéos

**Autres actions de communication :**

- Village de la prévention
- Dispositif "Aller Vers" les jeunes
- Village Étudiants organisé par l'Université de Guyane
- Refonte du site internet [www.cgss.gf](http://www.cgss.gf)

Un montant de **97 705,11 €** a été nécessaire pour la mise en oeuvre du plan de communication 2022.

**DISPOSITIF  
«ALLER VERS» LES JEUNES**

**LA CGSS GUYANE  
VA VERS LES PRIMO-ÉTUDIANTS !**

[www.cgss.gf](http://www.cgss.gf)



# DIRECTION MALADIE ET RELATION CLIENTS



RA2022

## 01 Au service des guyanais

Amélioration des délais de traitement afin de soutenir les publics les plus fragilisés.  
Déploiement d'un nouveau télé-service via le compte ameli.fr afin d'améliorer le traitement des pensions d'invalidité.

## 02 Une démarche proactive au service de nos publics

Contribution aux opérations de communication sur Mon Espace Santé.  
Opération "Allez vers" pour le traitement des Indemnités Journalières.

## 03 Une dynamique partenariale renforcée

Signature de conventions avec divers acteurs pour la prise en charge : des tests de dépistage COVID, des EVASAN des résidents guyanais et pour le déploiement d'espaces partenaires.

## 04 Offre de soins améliorée

Amélioration de l'offre de soins avec la signature des divers accords locaux (CPTS, IK, ...).

## FAITS MARQUANTS

### AU SERVICE DES GUYANAIS

01

Dématérialisation des traitements internes liés à l'ouverture des droits

02

Déploiement d'un télé service pour les demandes de pensions d'invalidité via le compte AMELI

03

Amélioration des délais de traitement CSS et AME pour les publics fragiles\*\*

\*\*CSS : près de 10 jours de gagnés par rapport à 2021 (de 41,1J en 2021 à 31,4J en 2022). AME : 25 jours de gagnés par rapport à 2021 (de 55 J en 2021 à 30 jours en 2022)

## «ALLER VERS» NOS PUBLICS

Contribution aux opérations de communication sur Mon Espace Santé.



Opération « Allez vers » pour le traitement des IJ au cours du second semestre 2022.

## LES PARTENARIATS :

Conventions entre le AIDES / ADER / Médecins du Monde et la CGSS de la Guyane pour la prise en charge des tests de dépistage du COVID.



Convention entre le Centre Hospitalier de Cayenne, l'ARS, la DRSM et la CGSS de Guyane sur la prise en charge des évacuations sanitaires des résidents en Guyane.

Convention entre le CCAS de Saint-Georges de l'Oyapoque et la CGSS pour le déploiement d'Espaces partenaires. Ce portail permet les échanges sécurisés pour les traitements visant notamment à l'ouverture des droits à l'Assurance Maladie, à la CSS ou à l'AME.

## CONTRIBUTION DE L'ASSURANCE MALADIE À L'AMÉRIOLATION DE L'OFFRE DE SOINS :



Accord local sur les tarifs de responsabilité de l'Assurance Maladie applicables pour les transports par les sociétaires de taxis de Guyane le 12 octobre 2022.

Participation de l'Assurance Maladie aux travaux de l'ARS qui ont permis la publication du Cahier des charges départemental Guyane au 1er Octobre. Ce dernier prévoit un nouveau mode d'organisation de la garde ambulancière pour les transports urgents pré-hospitalier.

Signature du 1er accord conventionnel interprofessionnel (ACI) de la communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) entre la CGSS, l'ARS et la CPTS\* du centre littoral en octobre 2022.

Accord local sur les indemnités kilométriques entre l'Assurance Maladie et les représentants des syndicats locaux des infirmiers (SNIIL et SILG) le 09 mars 2022 prenant en charge les IK pistes et les IK fleuves. Cet accord a fait l'objet d'une validation de la Commission Paritaire Nationale des infirmiers (CPNI).

\*La CPTS a pour vocation de promouvoir et de faciliter l'accès et les parcours de soins en s'appuyant sur une organisation souple et coordonnée des acteurs de la santé qui la composent pour répondre au mieux aux besoins spécifiques du territoire.

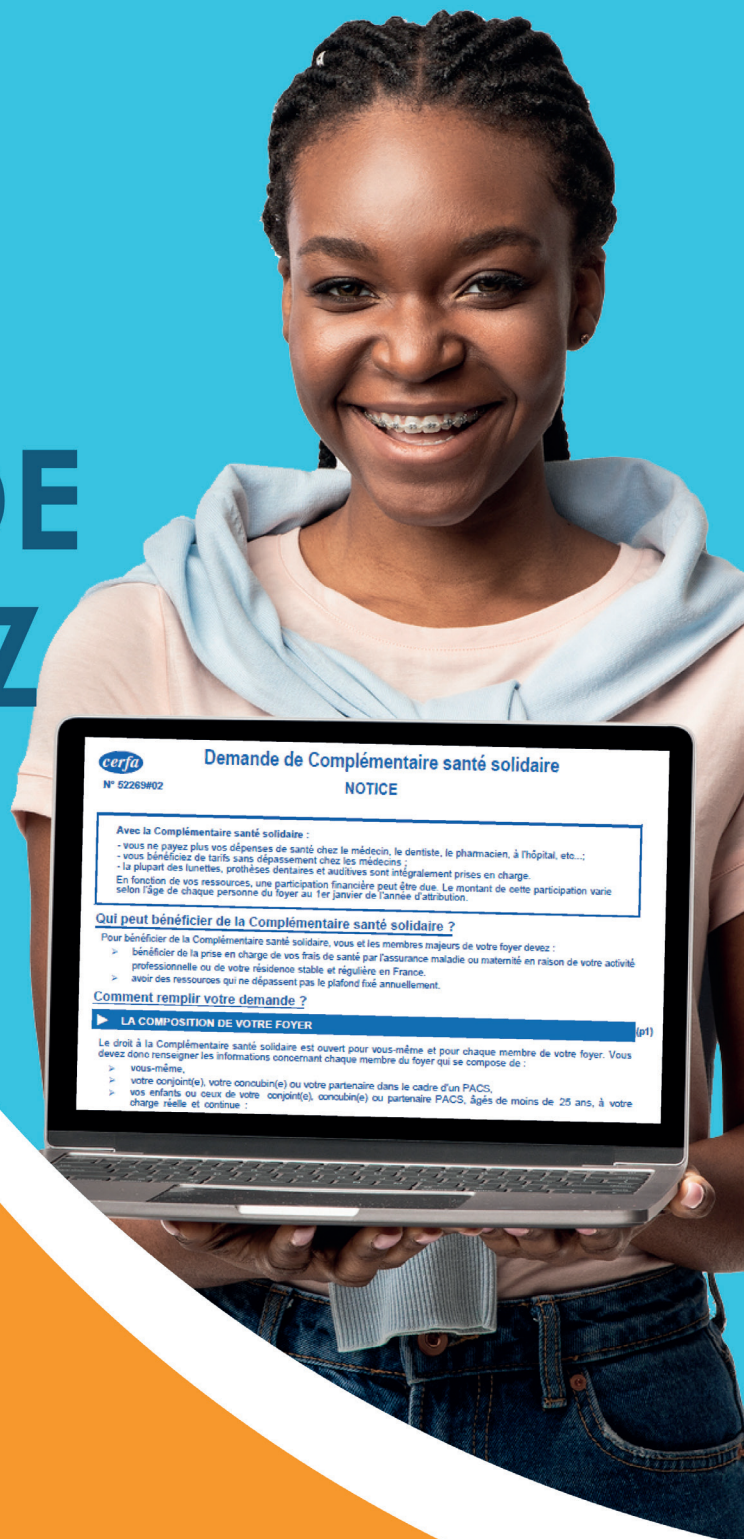


Signature du protocole d'accord concernant la facturation des indemnités kilométriques spécifiques entre le représentant des syndicats locaux des infirmiers et le DG de la CGSS Guyane

# MA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE\*

J'EN FAIS  
LA DEMANDE  
DEPUIS CHEZ  
MOI SUR

ameli.fr



CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA GUYANE

[www.cgss.gf](http://www.cgss.gf)



\* Ex CMU et ACS



## Une qualité de service maintenue pour répondre aux attentes fortes durant et après le régime d'état d'urgence sanitaire

L'Assurance Maladie a su relever la sortie du régime d'état d'urgence sanitaire pour revenir à une normalisation des échanges avec les publics.

### Maintien des actions de prévention

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 de la Guyane a renouvelé des conventions avec ses partenaires pour permettre la mise en œuvre et la continuité des projets sur le terrain.



Signature d'une convention avec le CNFPT

### Conventions

TROD VIH/VHC/Autotest :

3 conventions AIDES/ ADER/ MDM

Dépistage organisé des cancers :

1 convention avec le CRCDC et l'ARS Guyane

Hygiène Bucco-Dentaire Maternelle :

1 convention avec la Boite à sourire

Hygiène Bucco-Dentaire Maternelle :

1 convention dans le cadre du CLS de Macouria

Prévention bucco-dentaire (6 ans-CP en ZEP) :

1 convention avec le Rectorat.

## CHIFFRES CLÉS

537 783,00€ de financement par le FNPEIS dont :

Actions financées	MONTANT
Dépistage organisé des cancers	396 868€
Prévention bucco-dentaire (6 ans)	12 600€
Hygiène Bucco-Dentaire (Maternelle)	14 400€
TROD VIH/VHC Autotest (Dépistage communautaire)	84 960€
Programme SOPHIA	1 900€
Courrier SOPHIA	5 500€
Tests angines	1 900€
PRADO	350 €
Tensiomètre	1 000€
Courrier Vaccination ROR	411€
OSMOSE	1 804€
Premier Secours en Santé Mentale	4 000€
Courriers vaccination grippe	11 986€
Courrier DEPAKINE	104€



## Les relations avec les professionnels de santé (PS)

### L'accueil des PS

Accueil téléphonique, et depuis la sortie du régime d'état d'urgence sanitaire, l'accueil physique sur rendez-vous a été réinstauré.

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

Plus de 1200 sollicitations (demandes/réclamations) ont été traitées.

En 2022, on dénombre : 105 installations et 62 cessations de professionnels de santé.

CATÉGORIES	INSTALLATIONS	CESSATIONS
Médecins (spécialistes et généralistes)	21	18
Sages-Femmes	13	6
Chirurgiens-Dentistes	12	8
Masseurs-Kinésithérapeutes	8	6
Infirmiers	30	8
Orthophonistes	3	1
Orthoptistes	1	1
Pédicures-Podologues	3	1
Psychologues	2	0
Pharmacies	6	7
Transports sanitaires	5	3
Taxis	1	3

### La vie conventionnelle

La CGSS Guyane a maintenu ses réunions régulières avec les professionnels de santé afin d'échanger sur la réglementation mais également sur toutes problématiques médicales.

18 commissions paritaires locales/régionales ont été tenues :

- Masseurs-Kinésithérapeutes : 2
- Pharmaciens : 3
- Médecins : 3
- Transporteurs sanitaires : 2

- Taxis : 2
- Sages-femmes : 1
- Infirmiers : 3
- Orthophonistes : 2

### Les campagnes d'accompagnement en faveur des professionnels de santé par les Délégués de l'Assurance Maladie et Conseiller informatique service

#### COVID

- **Campagne Code activation tous anti Covid** : (171 Médecins – 50 Pharmaciens – 321 infirmiers – 96 kinés – 59 Sages-Femmes - 14 Laboratoires de biologie).
- **Campagne sur le Dispositif d'Indemnisation de la Perte d'Activité (DIPA)** : information sur les régularisations et compléments des paiements (808 professionnels de santé et auxiliaires médicaux concernés).
- **Campagne vaccination Covid** : information sur le calendrier de vaccination aux médecins généralistes, laboratoires, pharmaciens, EHPAD, Centre Hospitalier de Cayenne (Centre de vaccination de l'ENCRE).
- **Campagne infirmiers pour les visites des patients P0 COVID** : en lien avec la DRSM et la plateforme CONTACT TRACING par un accompagnement des infirmiers volontaires : 35 infirmiers sur 113 ont répondu favorablement.

#### Evolutions informatiques

- **Campagne DMP** : rappel des usages du DMP à tous les professionnels de santé et accompagnements à la demande.
- **Campagne sur les télé-services** liés à la dématérialisation des formulaires.
- **Campagne sur la messagerie sécurisée en santé (MS SANTE)** : rappel et information à tous les professionnels de santé libéraux sur le territoire avec plus d'une trentaine d'adhésions de nouveaux PS.
- **Campagne APICRYPTÉ V2** (28 médecins en V1 concernés) : 6 ont migré vers la V2 et les autres vers MS SANTE.
- **Accompagnement des laboratoires sur le renseignement des DMP** : 1 adhésion.

## Dispositifs médicaux

- **Campagne «Bilan des Soins Infirmiers» :** accompagnement de tous les infirmiers sur l'outil BSI.
  - **Campagne Psy enfant :** informations vers les psychologues du territoire.
  - **Campagne METFORMINE RENOVEE :** informations et accompagnements des 26 médecins et 24 pharmaciens ciblés.
  - **Campagne PCSK9 DAP :** un médecin spécialiste ciblé et accompagnement de tous les cardiologues et endocrinologues.
  - **Campagne oxygénothérapie infirmiers**
- Erratum :** accompagnement de tous infirmiers.
- **Campagne déclaration des indicateurs Forfait Structures Médecins généralistes et spécialistes :** informations et accompagnements à la demande.

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 :

- 4 Sages-Femmes,
- 15 Infirmiers/infirmières,
- 6 Médecins,
- 1 Orthophoniste,
- 4 Chirugiens-Dentistes,
- 2 Masseurs-Kinésithérapeutes.

## LES ACTIONS DANS LE CADRE DE LA LISTE DES PRODUITS ET PRESTATIONS (LPP)

**Campagne Réforme 100 % Santé Optique :**  
5 magasins ciblés ont été contrôlés sur leurs facturations et leurs pratiques ; 15 magasins d'optique ont reçu un courrier d'information pour améliorer leur pratique conformément à la réglementation en vigueur et ont été accompagnés à la mise à jour de leur logiciel.

**Campagne Réforme 100 % Dentaire :**  
2 Chirugiens-Dentistes ont reçu un courrier d'information pour les inviter à améliorer leur pratique relative au reste à charge à zéro pour leurs patients.

**Gestion de suivi et de traitement des demandes d'entente préalable (DEP) des prestataires de services et distributeur de matériel :** 600 DEP traitées.

## ACTIONS MENÉES EN GESTION DU RISQUE DANS LE CADRE DE LA MAÎTRISE MÉDICALISÉE DES DÉPENSES

Focus sur la facturation abusive des majorations nuits sur un top de 10 médecins (7 ont été retenus malgré une part de 7 % acceptée. Taux allant de 10 % à 38 % - **montants récupérés 149 631,00 euros sur 157 416,00 euros facturés**)



Participation à une émission radiophonique à KFM sur la santé bucco-dentaire



## Un service rendu sur les prestations qui continue de progresser et se rapproche des standards du réseau Assurance Maladie

Malgré un début d'année en régime d'état d'urgence sanitaire, les différents secteurs en charge des prestations ont su gérer la sortie et le retour à la normalité en poursuivant le renforcement du travail collectif, le partenariat externe, ainsi que l'entraide interne.

### Maintien des dispositifs dérogatoires

#### *Pour les assurés durant l'état d'urgence sanitaire*

- L'octroi des indemnités journalières dérogatoires ;
- Les conditions de téléconsultation ;
- La dématérialisation dérogatoire de certaines transmissions (feuilles de soins, demande d'AME...);
- Le télé-service de déclaration en ligne [declare.ameli.fr](https://declare.ameli.fr) ;
- La prise en charge sans prescription des tests de dépistage COVID.

#### *Pour les professionnels de santé ou établissements de santé*

- La poursuite du dispositif d'intervention pour perte d'activité (DIPA) au bénéfice des professionnels de santé libéraux ;
- La prise 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.

#### *Mise en œuvre de nouveaux dispositifs*

Déploiement à compter d'avril 2022 de l'outil ATEMPO pour la prise en charge et l'instruction des sinistres, accidents de travail, trajets et maladies professionnelles.

Mise en place de la e.DSH afin que les assurés ayant un compte AMELI ouvert et une adresse mail renseignée puissent déclarer leurs ressources et ainsi

garantir la continuité des paiements des pensions d'invalidité.

Déploiement du télé-service relatif à l'invalidité, permettant aux assurés de demander une pension d'invalidité via leur compte ameli.

Fusion des formulaires cerfa Avis d'arrêt de travail et Certificat Médical AT/MP.

#### *Travail en réseau de l'Assurance Maladie*

Transfert du traitement du Capital Décès des assurés de la CGSS de la Guyane à la CPAM de la NIEVRE à compter de décembre 2022.

Entraide PHARE en faveur des processus CSS et IJ.

Application de la délocalisation de la gestion des demandes de reconnaissance d'accident de travail ou de maladie professionnelle pour les agents de l'organisme.

#### *Indemnités Journalières (IJ) : un délai de traitement qui se dégrade légèrement mais reste entre le socle et l'objectif des attendus*

Le délai de paiement de la 1<sup>ère</sup> IJ non subrogée passe de 39,07 jours en 2021 à 46,70 jours en 2022, résultat néanmoins en dessous du socle (47 jours).

#### *Capital Décès*

Amélioration en 2022 du traitement tant au niveau des délais de mandatement (78,85% en 2022 sont réalisés en moins de 60 jours contre 73,58% en 2021), qu'en fiabilité (85% d'anomalies traitées en 2021, 100% en 2022), que pour les notifications de refus en moins de 30 jours (24,10% en 2021, 85,96% en 2022).

#### *Invalidité*

Amélioration du traitement des dossiers d'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI). Le taux de demandes directes instruites en moins de 60 jours augmente en passant de 48% en 2021 à 53% en 2022. Le taux de dossiers classés sans suite diminue à 2,86% en 2022 (7,41% en 2021).



## Un délai de traitement de la Complémentaire Santé Solidaire qui poursuit son amélioration

Le niveau de stock des dossiers a été contenu durant toute l'année 2022. **Délai moyen annuel de 41,1 jours.**

Différents leviers ont été déployés à cet effet :

- En interne, une entraide réalisée par les agents du service de l'accueil durant le premier semestre 2022.
- Une formation des agents du pôle droits (AME) au traitement des dossiers CSS.
- En externe, l'appui du réseau de l'Assurance Maladie dit « PHARE » sur 5 semaines au cours de l'année, a permis le traitement de 4 937 dossiers.

En fin d'année 2022, les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire représentaient 34% de la population de Guyane.

## Aide Médicale de l'État : un niveau de stock contenu et un délai d'instruction en amélioration

Le niveau de stock des demandes AME a été inférieur à celui de l'année précédente, avec un point haut enregistré à 2 778 dossiers.

Les actions menées ont permis de gagner 25 jours en moyenne. Le délai moyen d'instruction entre l'entrée dans les corbeilles et l'ouverture du droit est passé de 55 jours à 30 jours au 31/12/2022.

À cette date, le département dénombre environ 40 000 bénéficiaires de l'AME soit 16% de la population de la Guyane.



**CGSS**  
Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane

# PLUS SIMPLE LA VIE, AVEC VOTRE COMPTE

**ameli.fr**

*Tous les services de  
l'Assurance Maladie en  
un clic sans vous déplacer !*

www.cgss.gf

*C'est simple, rapide et efficace !*

## **Gestion des bénéficiaires : une performance soutenue pour un meilleur accès aux droits et aux soins**

Les actions réalisées en 2022 ont permis d'améliorer et de fiabiliser les mécanismes de traitement. La dématérialisation des flux papiers entrants a été un saut qualitatif majeur en gagnant en productivité dans l'ouverture ou la modification des droits (affiliation, mutation, rattachement des nouveaux-nés, déclaration de grossesse, changement d'état civil, etc.), en améliorant les conditions de travail des techniciens, mais aussi en permettant le partage des informations avec les collègues de l'accueil contribuant ainsi à améliorer la qualité de la réponse au public.

Les travaux pour la fiabilisation du traitement des RIB se sont poursuivis. Toutes ces actions ont contribué à améliorer les délais de traitement qui respectent les attendus.

Le délai de traitement moyen annuel d'ouverture du droit à la PUMA est à 12,3 jours en 2022 et en deçà de l'objectif fixé à 15 jours.

Au 31 décembre 2022, la CGSS de la Guyane protège 9 habitants sur 10, soit 220 000 bénéficiaires du Régime Général, Travailleurs Indépendants et Exploitants agricoles.

## **Frais de santé : une maîtrise des activités qui se développe**

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'exercice 2021-2022, - 250 établissements de santé de l'hexagone et 422 tiers du département ont reçu une notification au motif de l'absence de réception des pièces justificatives pour une valeur totale de 4 141 611,79€. A la suite des retours des professionnels de santé et des établissements, 1 512 002,46€ ont été régularisés.

Par ailleurs, les délais de traitement en faveur des professionnels de santé et des assurés ont été la

cible des attentes du réseau de l'Assurance Maladie avec un délai de remboursement des feuilles de soins électroniques à 7,5 jours et à 15,3 jours pour les feuilles de soins papier.

Pour soutenir les établissements de santé privés, des avances ont été accordées pour 3 247 875 euros et 2 886 940 euros au titre de la garantie de financement.

## **Évacuation sanitaire : amélioration de la qualité de la réponse**

L'année 2022 a été marquée par la signature d'une convention le 15 juillet 2022, entre le Centre Hospitalier de Cayenne, l'Agence Régionale de Santé, la Direction Régionale du Service Médical et la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane visant à améliorer la qualité de la prise en charge des évacuations sanitaires des patients résidents en Guyane en instaurant une gradation de la gestion par le SAMU Zonal selon la nature de l'urgence. Cette convention permet de sécuriser l'accompagnement financier en faveur de tous les acteurs (établissements et compagnies aériennes).

Le nombre d'évacuations sanitaires pris en charge par la CGSS de la Guyane a progressé. En 2022, 4 091 malades et accompagnants (2 961 malades et 1 130 accompagnants) ont bénéficié d'une prise en charge sur le risque maladie contre 3 792 (2 804 malades, 988 accompagnants) en 2021.





## La gestion de la relation clients

### Une relation clients transverse à l'image de la CGSS, qui allie performance et accessibilité

La poursuite du recours aux volontaires du service civique dans les centres d'accueil à Cayenne, Kourou et Saint-Laurent a permis de mettre en place un meilleur accompagnement des usagers et d'initier une aide dans l'accès au numérique.

Poursuite des travaux visant à intégrer une solution de visio conférence à l'accueil de premier niveau ; cette configuration permettra d'élargir l'offre de service d'accueil à distance.

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, tout en conservant les échanges humains nécessaires au regard de la situation de fragilité des assurés. La mobilisation des équipes a ainsi permis d'assurer quasiment 100% des contacts identifiés dans les délais requis, c'est-à-dire à J+1 de l'information des cas positifs dit "PO".

# 29,9%

C'est le taux de schéma vaccinal initial terminé

- 129 433 personnes infectées
- 41 256 attestations d'isolement
- 146 878 appels sortants

La plateforme Contact tracing a assuré au cours du 2<sup>ème</sup> semestre des opérations « allez vers » pour le traitement des IJ.

En 2022, **144 807 visites ont été enregistrées à l'accueil physique** ; avec la sortie du régime d'état d'urgence sanitaire la volumétrie est en augmentation de près de +50% par rapport à 2021. Maintien du taux de réponse aux appels à près de 80%, pour une attente moyenne de 5' 21" et une amélioration de la satisfaction client. Redémarrage des partenariats et poursuite de l'accompagnement des équipes en faveur des France Services : 23 en 2022 contre 7 en 2021.

Démarrage de l'Espace Partenaire avec le CCAS de Saint-Georges de l'Oyapoque permettant de sécuriser les échanges et faciliter l'accès aux droits des populations de cette agglomération.

**La CGSS de la Guyane est la 1<sup>ère</sup> PFS en 2022 au niveau national.**

**3646**

**Assurés :**  
**66 421 appels**  
**79,54% de décroché**  
(Objectif national 80%)

**Professionnels de santé :**  
**2 598 appels**  
**87% de décroché**  
Déploiement mai 2022

**3608**

**3960**

**Retraités :**  
**10 580 appels**  
**90% de décroché**  
(Objectif national 85%)

**Travailleurs indépendants :**  
**4 636 appels**  
**90% de décroché**  
(Objectif national 85%)

**3698**

**3957**

**Employeurs :**  
**4 878 appels**  
**84,54% de décroché**  
(Objectif national 85%)

LA DIMARC



## l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

La diminution des appels entrants du 3646 de 7% en 2022, comparativement à l'année 2021 (66 421 appels reçus en 2022 contre 71 138 en 2021).

Mise en place, en 2022 du 3608, plateau dédié aux Professionnels de Santé.



## l'Assurance Retraite

Guyane

L'augmentation des appels entrants de 16% en 2022, comparativement à l'année 2021 (10 580 appels reçus en 2022 contre 9 129 en 2021).



Guyane

En 2021, le plateau TI 3698 était mutualisé avec la CGSS de Martinique.

Les résultats de 2022, affiche une diminution des appels entrants de 5,5% en 2022, comparativement à l'année 2021 (3957 : 4878 appels reçus en 2022 contre 3957 : 5 152 en 2021).



## Les résultats de la relation clients



### l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

**267 350 visites**  
dont **17 291 RDV**



### l'Assurance Retraite

Guyane

**3 564 visites**  
dont **700 RDV**



### Urssaf

Guyane

**11 050 demandes de RDV**  
dont **778 réalisés**

## 27 actions partenariales :

**4**

**CCAS**  
Centre Communal d'Action Sociale

**23**

**France services**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

### Nbre de demandes

#### Assurance Maladie :

· CSS	2192
· AME	1709
· Carte Vitale	198
· Attestation	168

#### Retraite personnelle :

494

## FAITS MARQUANTS

Notre offre de services s'est également diversifiée avec :

- La mise en place de la préparation des rendez-vous
- Les rendez-vous en accueil physique : **10 428 en 2022** contre 10 349 en 2021
- L'accompagnement à l'utilisation des téléservices (compte ameli et assurance retraite) : **15 363 personnes accompagnées**
- La poursuite de l'aménagement des centres d'accueil pour mieux répondre au parcours des assurés
- La réponse aux **743 sollicitations émanant des Associations, CCAS et France services.**

Toujours plus proches de nos publics grâce à nos 12 sites d'accueil itinérant :

- 5 sur l'Est guyanais
- 2 sur le territoire des savanes
- 5 sur l'Ouest guyanais



# Structuration du traitement des réclamations et des demandes de médiation

Validation par le CODIR du 9 septembre 2022 de la note d'organisation du pôle Réclamation et Médiation.

## Le traitement des réclamations en 2022

La Maladie : 588 réclamations ont été traitées en 2022, contre 197 en 2021

- **Les motifs** : ils portent pour **80,6 %** sur le paiement des prestations maladie
- **Les délais de traitement** :
  - **48,1%** des réclamations ont été traitées en **2 jours ouvrés** pour un objectif national de 80%.
  - **79,3%** des réclamations ont été traitées en **10 jours ouvrés**.

La Retraite : 480 réclamations sont recensées en 2022 dans l'outil informatique de la branche; 80,9% des réclamations sont des réclamations urgentes.

- **Les motifs** : ils relèvent principalement de retard dans la liquidation des dossiers
- **Les délais de traitement** :
  - **262 réclamations** ont été clôturées
  - Le délai moyen de traitement des réclamations sur l'année 2022, est de 120 jours ouvrés
  - **38,8% des dossiers reçus en 2022** ont été traités dans la même année, avec un délai moyen de traitement de **78 jours ouvrés**.

## Le traitement des demandes de médiation en 2022

Les volumes : 37 demandes de médiation ont été enregistrées

- 26 concernent la Direction Maladie :
  - 9 les Indemnités Journalières
  - 2 le capital décès
  - 8 les Frais de Santé
  - 3 les droits de base
  - 2 la Complémentaire Santé Solidaire
  - 2 les Risques professionnels
- 8 concernent la Direction Retraite et portent essentiellement sur une demande d'attribution de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)
- 3 intéressent la branche Recouvrement :
  - fermeture du compte cotisant
  - situation sur le paiement des cotisations
  - réclamation d'une assurée vivant au Brésil et qui estimait injustifié le prélèvement de cotisations
- **Les délais de traitement** :
  - 31 dossiers ont été clôturés au 31/12/2022, avec un délai moyen de traitement de **19 jours ouvrés**

Le délai de traitement le plus long enregistré est de **110 jours**

Le délai de traitement le plus court enregistré est de **1 jour**

Au **31/12/2022**, le solde de dossiers en cours de gestion était de **6 dossiers**.



**l'Assurance  
Maladie**

**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**santé  
famille  
retraite  
services**

# Partez à la conquête d'un nouvel espace pour votre santé.

Pour enregistrer vos informations santé et faciliter votre suivi médical, rendez-vous dès maintenant sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)



**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

**VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.**

**MON DOSSIER MÉDICAL. MA MESSAGERIE SANTÉ.**

# DIRECTION RETRAITE-MSA



RA2022

## 01 Gestion plus efficace des dossiers

Forte croissance des demandes de départs à la retraite.  
Augmentation de la production avec une montée en compétence priorisée des collaborateurs.  
Réduction des délais de traitement.

## 02 Adaptation de la Relation Clients

Une relation clients qui gagne en maturité afin de répondre à la politique "Aller Vers".

## 03 Organisation réajustée

Structuration des permanences MSA.  
Création d'une cellule pluridisciplinaire de prévention.  
Négociations pour le conventionnement avec les partenaires.

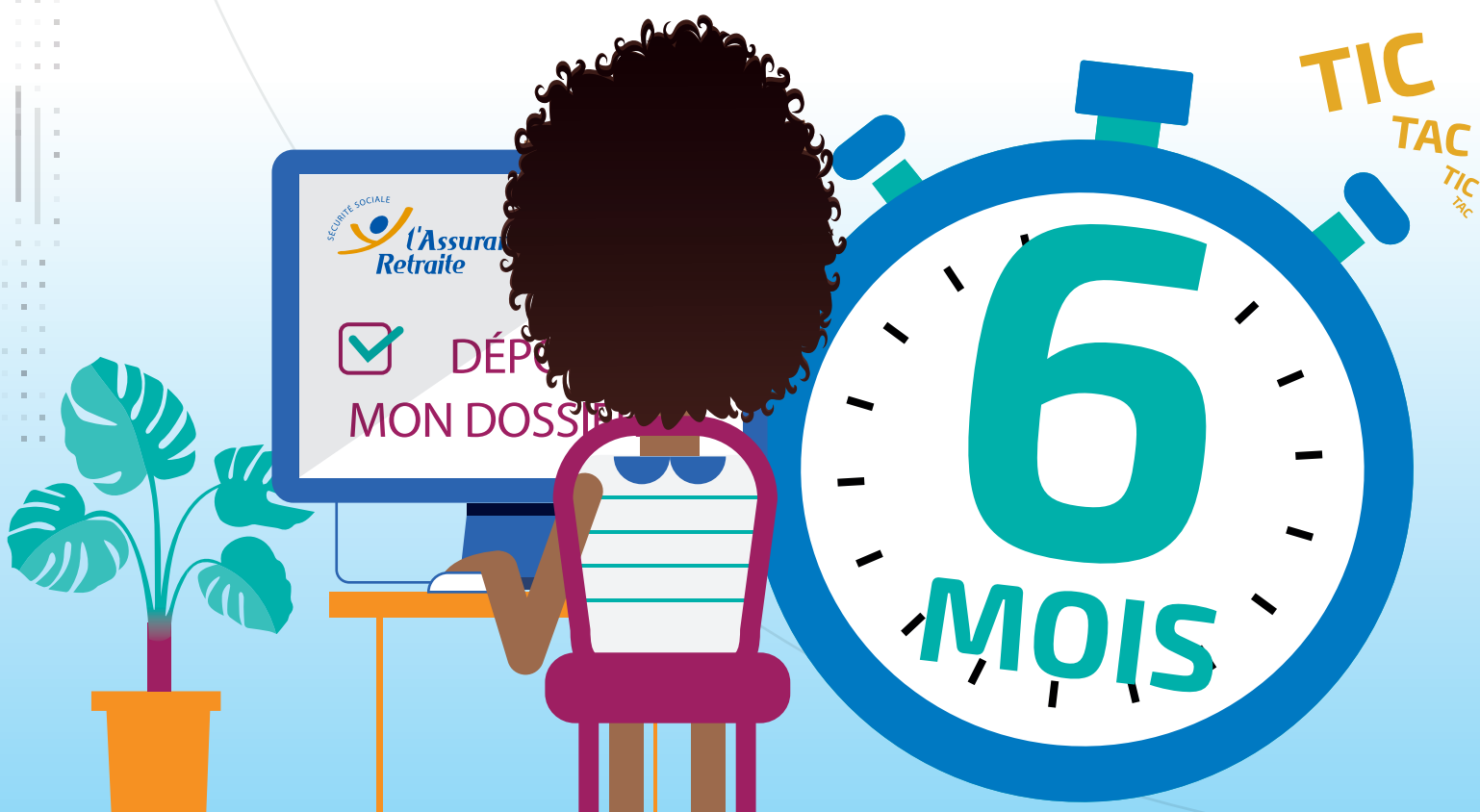
## 04 Accompagnement des agriculteurs en difficulté

Déploiement de la feuille de route interministérielle sur le mal-être agricole.

# La retraite, ce n'est pas automatique!

## 6 mois

avant ma date de départ souhaitée,  
je dépose mon dossier **COMPLET**  
pour une retraite assurée!



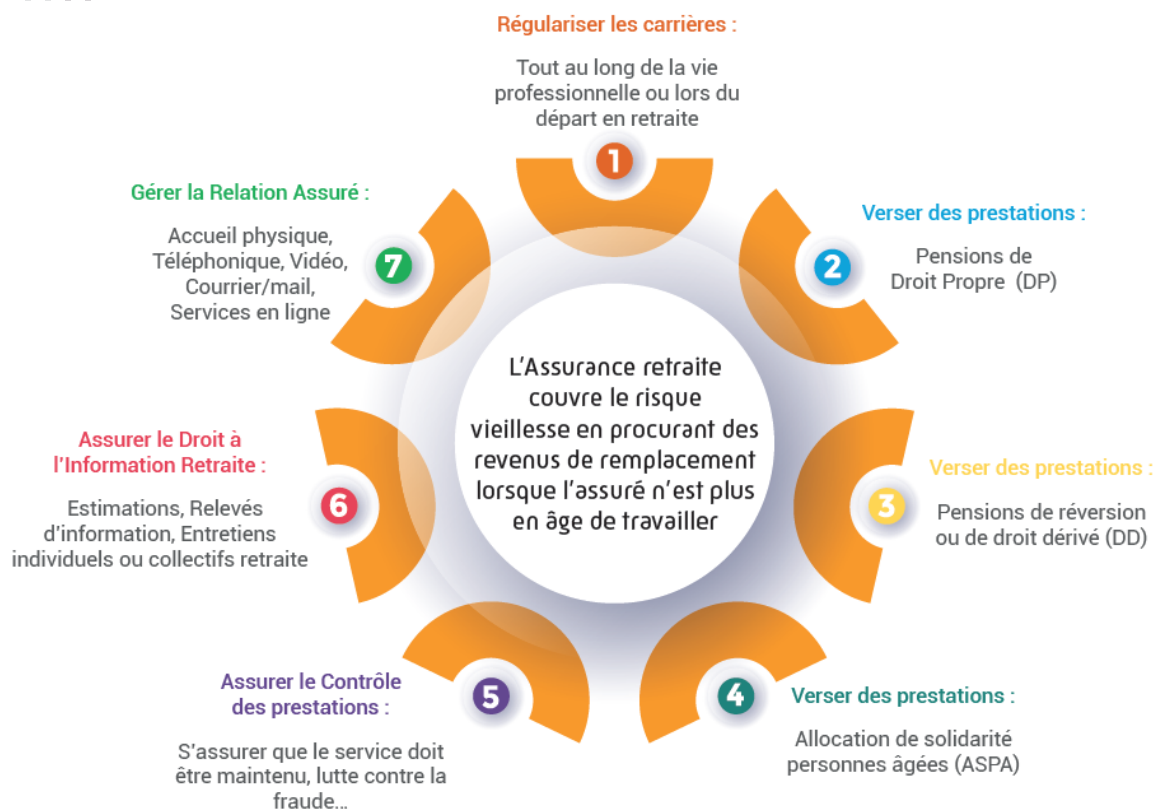
Demandez votre retraite en ligne sur [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)

**C'est simple, facile et sécurisé !**





# 1. Les missions de l'Assurance Retraite



L'exercice 2022 voit la fin de la crise sanitaire et celle du télétravail de crise, avec un retour sur site de l'ensemble des agents.

L'année fut marquée par des objectifs ambitieux pour limiter la rupture de ressources et garantir le paiement des pensions tout en améliorant l'offre de service et optimisant les carrières :

- ☉ Déstockage,
- ☉ Limitation des délais,
- ☉ Mise en place de formations retraite sur place,

- ☉ Relation clients (déploiement Oreli, 2<sup>ème</sup> édition Agora, Ateliers «Bienvenue à la retraite», etc.),
- ☉ Travaux de déploiement pour le passage de SYRCA (Système de Régularisation des Carrières).



## Des revalorisations et aides exceptionnelles accordées par l'Etat afin de maintenir le pouvoir d'achat des retraités dans un contexte de forte inflation

Le montant des retraites de base a été revalorisé avec un coefficient de 1,011 ;

Au 1<sup>er</sup> juillet 2022, le gouvernement a décidé d'une revalorisation anticipée en faveur des retraités afin de préserver le pouvoir d'achat des minima de pension et de certains minima

sociaux (revalorisation de 4 %).

Au 1<sup>er</sup> avril 2022, le plafond de ressources de l'Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI) a été revalorisé au taux de 1,8 %.

En plus des mesures d'anticipation de la revalorisation, le gouvernement a décidé le paiement de primes exceptionnelles en faveur des retraités ne dépassant pas un certain plafond de ressources, soit 1 530 assurés pour chacune des primes :

- ☉ Prime Inflation, en février ; (100 euros)
- ☉ Aide Exceptionnelle de Solidarité (AES) ; (152,45€).



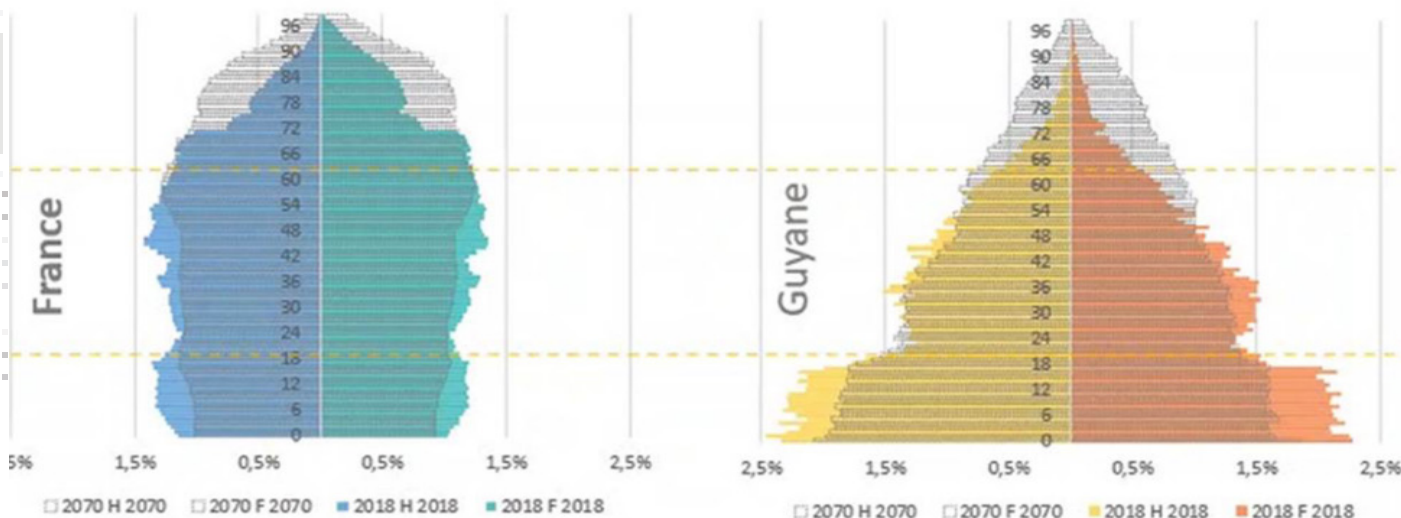
## Une forte progression des demandes, accompagnée d'une augmentation de la production et une réduction des délais de traitement et des stocks

**Des entrées très dynamiques, pour tout type de dossier, en relation directe avec la tendance démographique du département**

L'année 2022 est marquée par la progression continue des flux qui a dépassé les prévisions de la CNAV.

Malgré les caractéristiques démographiques du département, qui compte une population très jeune, le nombre de personnes atteignant l'âge de la retraite commence à prendre de l'ampleur, élargissant progressivement le sommet de la pyramide des âges.

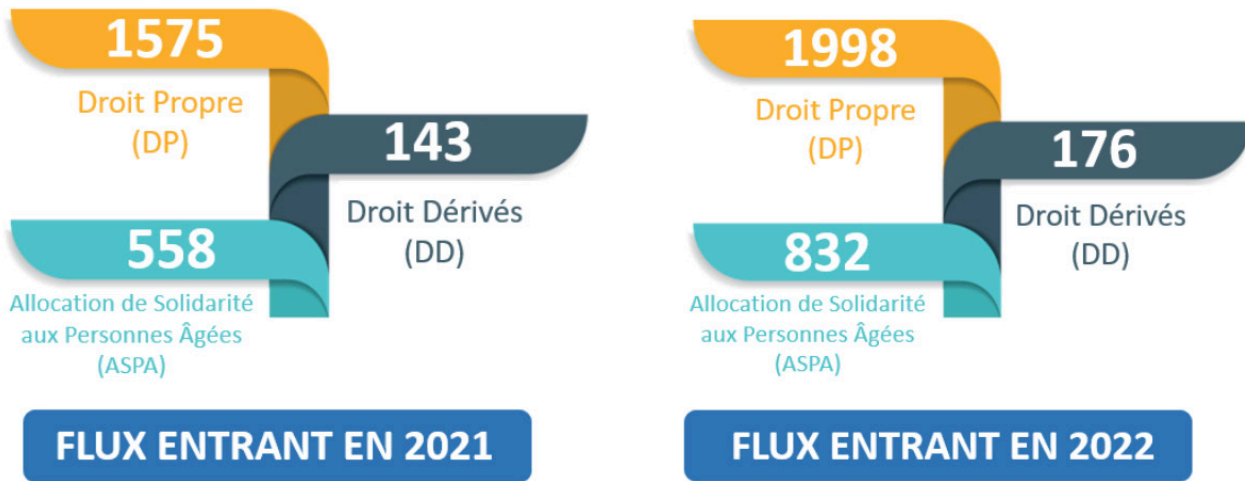
**Pyramide des âges France et Guyane au 31/12/2018. Projection 2070.**



Les effets démographiques se faisant sentir, en 2022 des entrées très dynamiques ont été observées sur tous les types de droits. Si les flux DP ont augmenté

de 27%, par rapport à l'année précédente, la plus forte augmentation des flux entrants concerne les demandes d'ASPA (+49%).

## Distinction par typologie des dossiers reçus à la Direction Retraite



### FLUX ENTRANT EN 2021

### FLUX ENTRANT EN 2022

Type de prestation	Évolution
DP (droit propre)	+ 433 27 %
DD (droit dérivé)	+ 033 23 %
ASPA (allocation de solidarité aux personnes âgées)	+ 274 49 %

### Une priorité à la montée en compétence pour faire face au stock des dossiers

Sur l'exercice 2022, nous avons organisé, avec le concours de la Caisse Nationale, une formation sur-mesure, sur place. Nous avons reçu deux formateurs de la CARSAT Rhône-Alpes avec laquelle nous avons une convention de partenariat.

Ces formateurs ont pu former de manière accélérée un pool de 5 techniciens-conseils et 1 contrôleur retraite, sur les modules « carrière » et « droit propre » d'avril à juillet 2022.

Après une période de montée en charge, le nombre de dossiers de droits propres (DP) traités en local a presque doublé dans le troisième trimestre.

Si l'augmentation totale des sorties DP en 2022 se situe à 48% par rapport à 2021, l'augmentation de la production locale en année pleine, a été de 81%.

### Un déstockage réussi des dossiers DP et DD mais à améliorer au niveau des ASPA

Concernant les dossiers sortis du stock, il est constaté, entre 2021 et 2022, une évolution de :

- + 48% pour les droits propres (DP) dont 85% ont été traités par la Guyane et 15% l'ont été par la Carsat Rhône-Alpes dans le cadre de l'entraide.



Les RDV Retraite avec l'AGIRC-ARRCO

En fin d'année, le nombre de dossiers restant à traiter était de :

	Attribution Droit personnel (DP)	Attribution Droit dérivé (DD)	Attribution Allocation supplémentaire (ASI/ASPA)
Année 2021	635	65	289
Année 2022	559	80	546

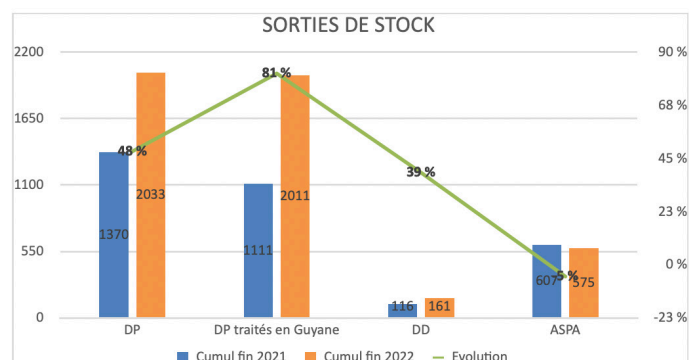
### Des délais de traitement qui se réduisent même si des efforts restent à accomplir pour les diminuer tout en améliorant la qualité de la liquidation

L'opération de déstockage a été réalisée au détriment du déploiement d'un plan d'action ambitieux pour améliorer la qualité de la liquidation. Ce plan, prévu initialement pour un démarrage en 2022, a été reporté à 2023, car il a été considéré que le non-paiement de la retraite était le premier motif de non-qualité. Cette orientation a été prise afin d'assurer notre mission prioritaire qui est de payer les retraites de nos assurés, en s'assurant de ne pas provoquer de ruptures de ressources.

Au cours de l'année 2022, les délais de traitement des dossiers se sont nettement améliorés au cours du deuxième semestre, avec la reprise des stocks et un traitement plus axé sur le traitement des flux. Pourtant, le traitement des dossiers les plus anciens a eu des effets négatifs sur l'indicateur.

	Attribution Droit personnel (DP)	Attribution Droit dérivé (DD)	Attribution Allocation supplémentaire (ASI/ASPA)
Année 2022	131	131	286
Année 2021	136	239	288

Par ailleurs, seul un tiers des DP est remis à la CGSS par les assurés au moins 4 mois avant EJ, en dépit des campagnes d'informations qui sont réalisées, même si une légère progression est notée en la matière (22,5% en 2019, contre 30,88% en 2022).



Journée d'information "RETRAITE" avec les assistantes sociales du département



## Une Relation Clients mieux adaptée, qui gagne en maturité pour répondre à la politique d'aller vers

**Renforcement de la relation clients avec une prise de rendez-vous facilitée, une écoute client renouvelée et le déploiement de l'offre marketing.**

### 1. Déploiement opérationnel d'ORELI (Outil de prise de Rendez-vous en Ligne)

Cet outil facilite la relation clients en démultipliant les canaux.

En effet, l'assuré a la possibilité d'obtenir des rendez-vous via plusieurs options :

- En présentiel avec un conseiller retraite,
- Par téléphone,
- En visioconférence, via un lien vidéo (fonctionnalité non déployée en 2022 du fait de problèmes techniques).

### 2. La direction retraite a réitéré son opération d'écoute auprès de ses retraités avec la deuxième édition de l'AGORA.

Cet échange avec les assurés a eu lieu le 20 décembre 2022. L'objectif était de rencontrer des assurés ayant eu des difficultés dans le traitement de leurs dossiers et de leur donner la parole afin de partager leurs expériences dans l'objectif d'améliorer la qualité de service.

### 3. Une session des « rendez-vous de la retraite » a eu lieu du 27 juin au 01 juillet 2022, en partenariat avec l'AGIRC-ARRCO et pour la première fois dans le réseau, en intégrant la MSA.

52 RDV ont eu lieu.

Ces RDV sont proposés aux salariés, travailleurs indépendants et agriculteurs. Ils peuvent rencontrer en même temps des conseillers retraite du régime général mais également de la retraite complémentaire et de la MSA réunis sur un même site.



### 4. Une participation au Village de la Prévention de la CGSS, les 18 et 19 novembre avec la tenue d'un stand d'information retraite et la programmation de rendez-vous.

### 5. Une offre de formation déployée à destination des assistants sociaux de Guyane.

Une formation qui a rencontré un vif succès avec 8 sessions de formation regroupant 84 professionnels. Elle avait pour objectif d'accompagner les collaborateurs sur les bases de la constitution d'un dossier de retraite afin de mieux accompagner nos assurés rencontrant des difficultés dans l'élaboration et la préparation de leur dossier de retraite.

### 6. Un accompagnement dans la formation de nos partenaires avec :

- La mise en place de sessions de formations pour les France Services,
- La participation aux sessions de formation EQUINOXE dans le cadre de l'obtention du diplôme des futurs responsables RH,
- La participation à des réunions d'informations retraite (RIR) pour le public de Pôle Emploi.

7. La participation aux sessions de formation des nouveaux retraités organisées par le service social de la CGSS : « Bienvenue à la retraite ».
8. La participation à plusieurs émissions de radio « Parlons-en » de Guyane la 1<sup>ère</sup>.



## Un déploiement de SYRCA reporté à l'exercice 2023 pour saisir la meilleure opportunité du déploiement, du point de vue de la production et de l'accompagnement de la Caisse Nationale

L'ambition carrière de la branche retraite a pour objet d'optimiser la gestion unitaire de la carrière permettant d'informer les retraités sur leurs droits et de mettre à jour leur carrière de manière autonome, et ce, tout au long de la carrière et non plus seulement en fin de parcours. Elle repose notamment sur l'utilisation du registre général des carrières uniques (RGCU) et sur le déploiement de SYRCA.

Déployé en 2021 en France, son déploiement en Guyane a été reprogrammé au 1<sup>er</sup> semestre 2023

afin de pouvoir disposer d'un accompagnement sur site de la Caisse Nationale pour la Guadeloupe, la Martinique et la Guyane.

Ce nouveau délai devait aussi permettre à chaque caisse de baisser ses stocks de demandes de régularisation de carrières (RDC), de droits personnels et de faire face aux entrées importantes de l'échéance de janvier 2023. Les équipes de la production ont été fortement mobilisées par les travaux préparatoires sur l'exercice 2022.



Formation "Droit Retraite"

## PERSPECTIVES SUR L'EXERCICE 2023

La Direction Retraite s'est fixée des objectifs ambitieux sur l'exercice 2023 afin de remplir au mieux ses missions et assurer le paiement des retraites plus rapidement aux assurés.

Des plans d'actions seront déployés sur 2023 afin de :

- Poursuivre le plan de résorption des stocks ;
- Diminuer les délais de traitement ;
- Absorber l'augmentation des dossiers en flux entrants ;
- Développer la qualité et le système de management intégré.

De nouvelles formations seront prévues pour les collaborateurs notamment sur SYRCA et l'ASPA.

- En ce qui concerne l'ASPA, un plan d'action est prévu en 2023, afin d'installer la polyvalence des équipes et payer plus rapidement les assurés en situation de précarité.
- Le déploiement opérationnel de l'outil SYRCA, appuyé par un formateur pilote national, est prévu au cours du 1er semestre 2023 afin d'effectuer le basculement de l'OR et de prendre en compte les reconstitutions de carrières. L'objectif est de faciliter le traitement des dossiers.

L'offre de services doit évoluer pour « Aller Vers » les assurés et les entreprises et proposer davantage de rendez-vous aux assurés ; déployer les campagnes de non-recours aux droits (les rendez-vous en visio-conférence réalisés avec les assurés, mais également entre les sites de la CGSS avec nos experts de Cayenne).

Le défi le plus important à relever en 2023 par la Direction Retraite, concerne la mise en place de la nouvelle réforme des

retraites et des mesures qui en découlent, tout en portant la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG 2023) et le contrat pluriannuel de gestion (CPG) qui devra être signé entre la CNAV et la CGSS au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre. Un accompagnement des équipes sera mis en place afin de mener à bien ces transformations.

Enfin, l'ambition de la Direction Retraite de la CGSS Guyane sera d'appliquer les consignes nationales pour :

« **Faire plus, Faire mieux, Faire ensemble** ».

Entre vieillir  
et **BIEN** vieillir  
il suffit d'un clic.

[pourbienvieillir.fr](http://pourbienvieillir.fr)

POUR BIEN VIEILLIR

Les caisses de retraite et Santé publique France vous aident à bien vivre votre âge

Assurance Retraite | agirc-artco | CNRACL | Santé famille retraite services | Santé publique France

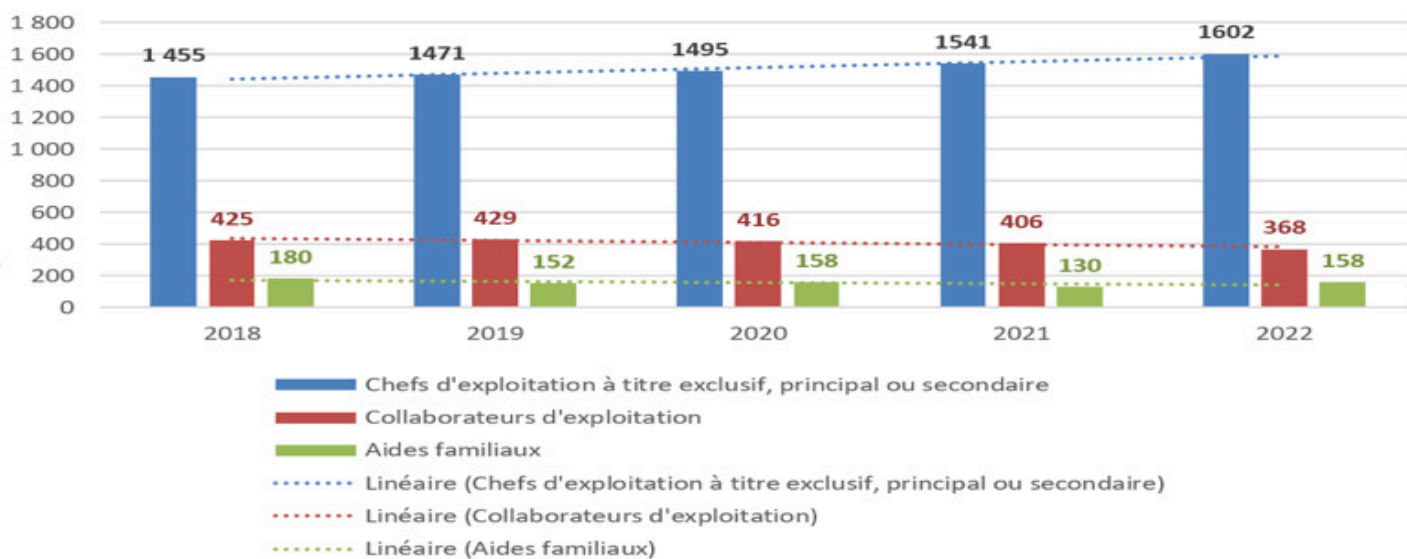
## 2. La Mutualité Sociale Agricole Guyane au coeur des territoires



Prévention du Mal-être Agricole - Installation du comité plénier par M. le préfet de Guyane

Les valeurs de solidarité et le besoin de services personnalisés au plus près du milieu de vie des populations ont été mis en avant en 2022. Le besoin de cohésion des administrations au service des agriculteurs est le second axe porté à la suite des différentes réunions et actions sur la question du mal-être agricole en Guyane. La Guyane n'échappe pas aux constats connus en France hexagonale même si « les marqueurs » sont différents.

La CGSS Guyane a contribué dans une large mesure à l'objectif de cohésion et de lien social au plus près d'une population agricole qui continue de progresser et compte, en 2022, 2128 assurés affiliés à la MSA (+2,5% par rapport à 2021) et environ 6000 agriculteurs (chiffes DEAAF, agriculteurs de subsistance inclus).





## FAITS MARQUANTS

- **Structuration des permanences MSA** a été repensée, avec une évaluation du nombre et des motifs des visites.
- **Affiliation sur pièce** a été mise en place pour répondre à la problématique des délais de traitement des dossiers d'affiliation.
- Création de la **cellule pluridisciplinaire de prévention** pour traiter les alertes, avec une première réunion le 28/10/2022.
- **Démarrage des négociations pour le conventionnement** avec les partenaires, afin de simplifier les démarches. Les conventions avec la Direction de l'Environnement, Agriculture, Alimentation et Forêt (DEAAF) et la Mission Foncier seront finalisées dans le 1er semestre de l'année 2023.
- Mise à jour des annexes à la **convention tripartite CGSS Guyane, MSA Armorique, CCMSA** a été réalisée et signée par la

Direction MSA Armorique et la CGSS Guyane.

- Venue en mission du Directeur de la MSA Armorique en août 2022, a facilité le **déploiement de la feuille de route interministérielle sur la thématique du mal-être agricole.**

Les différentes rencontres réalisées, au cours de cette mission, ont permis d'élaborer un état des lieux, partagé avec les acteurs du monde agricole, qui a mis en évidence le besoin de mettre en place un plan d'action coordonné sur la problématique du mal-être.

À la suite de ce déploiement, le **comité plénier de la prévention du mal-être Agricole a été installé par le Préfet de Guyane le 18 novembre 2022, lors du Village de la Prévention**, organisé par la CGSS de Guyane.



## Une montée en compétence des agents du service MSA, comptable et retraite pour améliorer le service rendu aux assurés

### Des axes d'amélioration identifiés

L'enquête de satisfaction nationale en ligne 2022, menée auprès de la population guyanaise par la CCMSA, fait apparaître un taux de satisfaction de 50 % pour la MSA CGSS de Guyane.

Même si ces résultats sont à prendre avec réserve, vu le très faible nombre de répondants (seulement 2,4% de 1416 personnes interrogées), ils sont utilisés comme base pour travailler sur la levée des motifs d'insatisfaction.

La mission sur la prévention du mal-être agricole a fait émerger des axes d'amélioration de la MSA, principalement sur l'accès à l'information des assurés.

Ces diagnostics ont donné lieu à un plan d'action complet destiné à réduire, voire supprimer, le mal-être administratif.

## Un front office élargi et très sollicité

Appels entrants (comptage manuel - fiche d'activité)	1425
Mails sortants	2250
Personnes vues lors des permanences (février à avril et octobre à décembre - 7 mois)	524
Courriers numérisés pour déclencher les procédures	5837

Les taux d'affluence les plus importants, hors siège, se font sur :

Cacao	17 %
Javouhey	37 %
Saint Laurent	21%

En 2022, la relation clients MSA a été très sollicitée par rapport aux années précédentes, notamment par une augmentation des demandes d'information sur les offres de service et les droits MSA. Cette croissance montre l'impact de la communication MSA sur les agriculteurs.

L'image de la MSA passe progressivement de « fournisseur d'attestation » à « acteur de la protection sociale » du monde agricole.

## Une montée en compétence pour mieux protéger

Des actions de formation ont été planifiées afin de permettre aux agents de monter en compétence,



## Des actions mises en place pour permettre aux agriculteurs de bénéficier des droits et éviter le renoncement aux soins

Un travail de coordination pour une simplification des démarches de la gestion des droits et l'accès aux prestations en espèces se construit et se consolide au sein de la CGSS de Guyane. Cette coordination grandit également, dans le domaine de la retraite, l'action sociale et sanitaire et la prévention du risque professionnel. Des conventions partenaires externes ont été également engagées.

L'écart entre l'effectif reconnu en tant que bénéficiaire sur la base maladie et la base MSA

d'être autonomes et polyvalents afin de tenir compte:

- des évolutions réglementaires, technologiques et organisationnelles,
- des préconisations du groupe de travail des administrateurs de la CGSS,
- du diagnostic MSA,
- de la nouvelle politique MSA « d'Aller Vers ».

## Formations déployées par la MSA Armorique et la MSA Portes de Bretagne :

- 2 Agents Retraite, 2 MSA sur l'outil **Gestionnaire Des Espaces (GDE)**,
- 1 Agent de la Gestion de base des bénéficiaires,
- 2 agents MSA sur la **Pluriactivité**,
- 3 Agents MSA sur la **réglementation des entreprises** au regard du recouvrement MSA,
- Les agents de la Direction Comptable et Financière de la MSA ont suivi une **formation sur les outils MSA** et ont effectué une immersion au sein de la caisse d'appui.

## Formations conventionnelles :

- Certification du contrôleur MSA, qui a débuté en mars 2022 et se poursuivra en 2023.
- Droit des sociétés appliqué à l'agriculture (statuts et situations réglementaires).

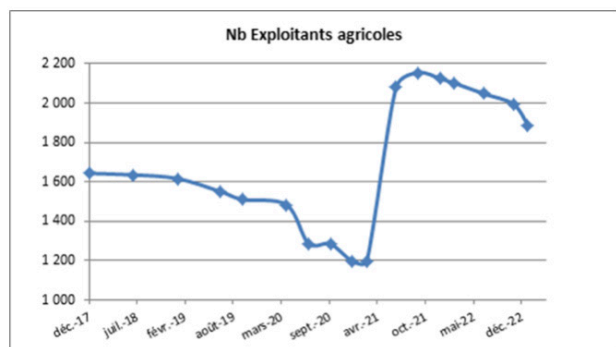
Guyane était de 40% en 2021. Il est de 15 % en 2022. L'échange interservices a permis une cohérence et une adéquation plus importante des droits selon le statut du non salarié agricole.

En interne, le service a dû :

- revoir la base de données maladie,
- mettre en place des circuits d'échanges,
- faire évoluer le nombre de nouveaux affiliés avec de "l'affiliation sur pièces".

## Données infocentre MSA

### Personnes actives couvertes en Maladie



Un nombre plus important d'adhérents ont eu recours au droit « arrêt maladie », du fait, principalement, d'une meilleure information de la MSA.



## Renforcer la relation de proximité avec les agriculteurs

La stratégie pour renforcer une présence plus importante sur le terrain s'est matérialisée par :

### Un renforcement des relations partenariales

Des négociations ont démarré avec la Mission Foncier et la DGTM/DEAAF, à des fins de simplification, sur les sujets suivants :

- La situation des candidats/installés au regard de la Protection Sociale Agricole ;
- Les informations retraite, cessation d'activité, décès... ;
- Les informations sur le titre détenu par les affiliés ;
- Les permanences conjointes dans les Maisons France services/permanences MSA ;
- Les actions conjointes pour une simplification des démarches.

### L'élargissement de l'offre de service

#### Le conseiller en Protection sociale, le rendez-vous des droits

Le dispositif a été présenté au village de la prévention. L'enjeu majeur est de faciliter l'accès aux droits, fournir une meilleure qualité

### Assurés ayant fait valoir leurs droits aux IJ AMEXA :

Année	Nombre d'assurés	Nombre d'arrêts
2021	5	7
2022	11	17
Total	14	24

(Il pris en compte dans le cadre l'activité principale du chef d'exploitation)

### Nombre d'assurés retraités

En 2022, 806 assurés bénéficient, au moins, d'une prestation vieillesse agricole (DP, DR, FSV/ ASPA). Ce chiffre reste stable (+3 assurés) par rapport à l'année dernière.

Au total, 52 prestations de retraite ont été attribuées.

de service aux agriculteurs. Il pourrait constituer un levier permettant de lutter contre certains phénomènes impactant le monde rural, les lieux éloignés et isolés.

20 personnes ont participé à ce premier rendez-vous.

### Appui à la constitution du dossier d'affiliation

Dans le cadre de la disposition de contrôle sur pièce, l'objectif des « rendez-vous d'installation cotisant non-salarié (COTNS) » est de renforcer l'accompagnement des nouveaux inscrits et éviter le phénomène « ping-pong » des adhérents.

Nombre de rendez-vous d'installation : 162

### La création de la Cellule de Prévention Pluridisciplinaire

Une cellule pluridisciplinaire a été mise en place afin de prendre en compte les problématiques de souffrance au travail des agriculteurs.

6 personnes ont fait l'objet d'une alerte pour un suivi d'octobre à décembre 2022.

Cette cellule doit s'étoffer d'un travail de partenariat avec la DRSM, le pôle régulation et un psychologue.

## Les interventions auprès des médias

En 2022, la MSA a communiqué auprès des médias à plusieurs reprises :

- 4 interventions radios (*sur l'affiliation, l'appel à cotisations, la santé et la protection sociale agricole, la prévention du mal-être agricole*) ;
- 1 article paru dans un magazine spécialisé agricole (Agriplus) sur la protection sociale des agriculteurs, le recours aux droits ;
- 1 interview télévision sur la prévention du mal-être agricole.

Le fait d'avoir communiqué sur ces sujets, d'avoir un plus grand espace de communication médiatique, a eu pour conséquence :

- L'amélioration du reste à recouvrer (RAR) des cotisations MSA (79 %, soit +2 points par rapport à 2021),

- L'augmentation du nombre de mensualisations (de 101 à 166, en progressions constante),
- L'augmentation des sollicitations à l'accueil,
- L'augmentation des alertes.

## Objectifs et résultats attendus

L'objectif de la MSA Guyane à court moyen ou long terme est de répondre au besoin de cohésion exprimé par l'ensemble des acteurs du monde rural et agricole en offrant un plus grand panel d'offres de service. C'est également permettre aux adhérents par les moyens modernes comme le compte MSA, les entretiens en Visio d'accéder et de bénéficier de leurs droits.

Ces dispositifs représentent des pistes d'amélioration qui permettront de réduire les délais de réponses ainsi que le nombre de réitération.

**Versement de l'Aide Exceptionnelle de Solidarité (AES)**  
218 retraités agricoles ont bénéficié de l'AES.  
Cette aide forfaitaire s'est matérialisée par le versement d'une aide socle de 100 €, par assuré.

**Dispositif « Prise en charges des cotisations résilience Ukraine »**  
14 cotisants vont bénéficier du Pec Ukraine pour un montant total de 14 349 euros

**Un plus grand recours au droit « santé »**  
1466 agriculteurs ont déclaré un médecin traitant soit 78% des assurés connus avec des codes du régime agricole (BDO CGSS Maladie)

**Validation de la remise partielle COVID -19 des cotisations 2020**  
440 cotisants ont bénéficié de la remise exceptionnelle (COVID -19) pour un montant total de 260 000 euros.

**CHIFFRES  
CLÉS**



CGSS



## CRISE UKRAINE :

Soutien aux employeurs & exploitants agricoles



[www.cgss.gf](http://www.cgss.gf)  
f t i

**PEC RESILIENCE - DEPOT DU DOSSIER : 12 Octobre 2022**

*Lancement d'un dispositif national exceptionnel de prise en charge des cotisations sociales, dénommé PEC résilience dans le cadre de la situation de la guerre en Ukraine.*



**Vous recherchez  
un métier qui allie :**

**investigation**

**action**

**missions diversifiées**

**Devenez  
inspecteur·rice  
Urssaf**

**Postulez  
sur [urssaf.org](https://urssaf.org)**

**jusqu'au 30 septembre**

# DIRECTION DU RECOUVREMENT ET DES AFFAIRES JURIDIQUES



Charges sociales

RA2022

## 01 Procédures du Recouvrement

Reprise progressive des opérations de recouvrement des cotisations sociales suspendues durant la crise sanitaire.

## 02 Comptes PAM

Intégration des comptes Praticiens Auxiliaires Médicaux (PAM) dans le travail de réseau entre CGSS.

## 03 Accompagnement des cotisants

Mise en place de différentes mesures d'exonérations et de facilités de paiement en faveur des cotisants.

## 04 Lutte contre la fraude

207 actions de contrôles et de prévention réalisées.  
Objectif : veiller à la bonne application de la réglementation et la lutte contre l'évasion sociale.



## Nos actions au service de l'intérêt général

Au cœur du financement solidaire de la protection sociale, la Direction du Recouvrement 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 17 800 cotisants de Guyane. Elle s'est vue 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'accidents corporels causés 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 travailleurs indépendants, 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.

## FAITS MARQUANTS

Au dernier trimestre 2022, la CGSS Guyane a **repris les opérations de recouvrement des cotisations sociales qui avaient été suspendues durant la crise sanitaire liée au Covid**. Les mesures de soutien aux cotisants prises par les pouvoirs publics ont pris fin.

La **préparation du transfert des comptes des Praticiens Auxiliaires Médicaux à la GCSS de la Réunion** est prévue au 1er janvier 2023.

Il s'agit d'un projet national prévu dans le cadre de la COG 2018-2022 visant une gestion dédiée des PAM dans 12 centres de gestion PAM en métropole et un centre pour les DOM.



## Les mesures d'accompagnement des entreprises en difficulté

Dans un contexte économique peu favorable, les entreprises privées peuvent être confrontées à 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 2022, les cotisants ont pu bénéficier de différentes mesures d'exonération et de facilités de paiement.

En 2022, le montant des allègements de charges sociales dont ont bénéficié les entreprises de Guyane a représenté 156 M€.

Par ailleurs, 6 790 demandes de délais ont été réceptionnées en 2022, soit une hausse de 116,38 % par rapport à 2021.

**6 189 délais** ont été accordés pour un montant global de 127 M€.

La campagne de sensibilisation et de promotion de l'action sociale en faveur des travailleurs indépendants a porté ses fruits, 18 dossiers ont été traités en 2022, alors qu'aucune demande n'avait été formulée en 2021.

## 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.

En 2022, la CGSS Guyane a réalisé 207 actions de contrôle et de prévention dont 12 relèvent de la lutte contre les fraudes. Il s'agit d'une année

de transition avec l'arrivée d'un nouveau manager, la structuration des activités et la formation des agents pour se mettre en situation de répondre aux objectifs nationaux de lutte contre les fraudes qui vont se renforcer en 2023.

Après une année 2020 au ralenti pour cause de pandémie, l'année 2021 marque un retour à la normale qui se confirme en 2022.



Journée "Porteurs de projets" organisée par la CCIG à Macouria

## 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.

### *La saisine des commissions de recours amiable :*

	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
<b>2022</b>	<b>10 dossiers</b>	<b>82 dossiers</b>	<b>91 dossiers</b>	<b>0 dossier</b>	<b>183 dossiers</b>



Mission de la Caisse Nationale URSSAF en visite en Guyane

## CHIFFRES CLES

	2020	2021	2022
Nombre de comptes cotisants actifs	15 835	16 743	<b>17 800</b>
Montants encaissés	454 M€	468 M€	<b>509 M€</b>
Nombre d'actions de contrôle et de prévention	78	205	<b>207</b>
Montants redressés	2,20 M€	1,80 M€	<b>0,91 M€</b>
Montants restitués	0,70 M€	1,15 M€	<b>0,44 M€</b>
Montant des allègements de charges sociales	116,10 M€	133,20 M€	<b>156 M€</b>

La protection sociale est financée pour l'essentiel par des prélèvements sur les revenus d'activité et sur la masse salariale du secteur privé.

Les cotisations liquidées représentent 614 419 321 € fin 2022 soit une augmentation de 0.82% par rapport à 2021 (595 801 766 €)

Le total des encaissements globaux de l'organisme représente 509 779 387 € en 2022 (contre 501 049 546 € en 2021).

Le taux de Reste à Recouvrer a nettement diminué de 4,39 points, passant de 21,42 % en 2021 à 17,03 % en 2022.

### La répartition des comptes par catégories de cotisants en 2022

Catégories	Nombre	Poids de chaque catégorie	Variation annuelle
Employé privé	6 860	38,54 %	3,92 %
Travailleur indépendant	10 326	58,01 %	12,68 %
Assurés volontaires	28	0,21 %	4,35 %
Assurés personnels	389	2,19 %	-1,02 %
ACT (Administrations Collectivités Territoriales)	115	0,65 %	-5,74 %
Autres	62	0,35 %	0,0%
<b>Total</b>	<b>17 800</b>	<b>100 %</b>	<b>8,62 %</b>

Les travailleurs indépendants (artisans, commerçants, autoentrepreneurs) progressent plus vite que les autres catégories et confirment leur supériorité en nombre par rapport aux employeurs du Régime Général.



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

# POURQUOI PAYER POUR UN ACCIDENT DONT VOUS N'ÊTES PAS RESPONSABLE ?



C'est absurde, non ? Si vous êtes victime d'un accident causé par un tiers, déclarez-le à votre caisse d'assurance maladie. Votre déclaration permet à l'Assurance Maladie de récupérer vos frais médicaux auprès de l'assurance du responsable de l'accident. Vous contribuez ainsi à préserver notre système de santé, sans changer ni le montant, ni les délais de vos remboursements.

DÉCLAREZ VOTRE ACCIDENT



SUR VOTRE  
COMPTE AMELI.FR



au 3646



PAR COURRIER  
À VOTRE CPAM

# DIRECTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



## 01 Reprise de l'activité

Conseils et accompagnements techniques proposés par les préventeurs de la DRP au bénéfice des entreprises guyanaises.

## 02 Événementiel

Succès du 2<sup>ème</sup> Village de la Prévention.

## 03 Actions de prévention

Plusieurs actions menées dans le cadre de la prévention des chutes interprofessionnelles, dans le BTP, les TMS Pros et les RCP (Risques Chimiques Pros).

## 04 DRP et Secteur Agricole

Nouvel objectif prioritaire : la prévention du Mal-être Agricole et la prévention du suicide.

## LA DIRECTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Il s'agit de l'organisme de **RÉFÉRENCE** en matière de **PRÉVENTION** des **Accidents du Travail (AT)** et des **Maladies Professionnelles (MP)**, pour les **indépendants** ainsi que toutes les entreprises du **Régime Général** et du **secteur agricole** sur le territoire guyanais.

Le **service Prévention accompagne employeurs et salariés** pour prévenir les risques liés à leurs activités et pour mettre en oeuvre des mesures permettant d'améliorer leurs **conditions de travail**.

Il assure ainsi des missions d'accompagnement, de conseil, d'information et de contrôle.

### CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

Un travail de terrain et de proximité au contact des entreprises et des salariés

#### Visites d'entreprises ou sur des chantiers

La DRP effectue des interventions en entreprises ou sur des chantiers (conseils, contrôles, etc.).

Cela permet de trouver ensemble des solutions pour réduire vos risques professionnels.

#### Campagnes de mesures physiques ou chimiques

Chaque année, la DRP réalise des mesures d'exposition aux nuisances physiques et chimiques dans les entreprises (nuisances sonores, vibrations, éclairage, polluants...).

#### Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

L'évaluation des risques et sa retranscription dans le DU est une obligation. Le Service Prévention est là pour accompagner et guider les entreprises dans sa réalisation.

#### Enquêtes après Accident du Travail

Lorsqu'un accident grave est survenu dans une entreprise, les préventeurs de la CGSS réalisent une enquête afin d'en déterminer les causes, avec un seul but : mettre en place des solutions pour que cela ne se reproduise pas !

#### Participation aux CSE (Comité Social et Économique)

Les CSE sont obligatoires pour toutes entreprises de plus de 50 salariés. Le service prévention peut y être invité afin d'apporter son expertise en santé et sécurité au travail.

### FORMATION & INFORMATION

Un service à la demande

#### Documentation

Sur demande, la DRP remet gratuitement aux entreprises et aux salariés de la documentation liée à la prévention des risques professionnels (technique, méthodologique, règlementaire...).

Pour passer commande, envoyer un courriel à :

[prevention-rp@cgss-guyane.fr](mailto:prevention-rp@cgss-guyane.fr)

#### Formation

La DRP propose, à la demande des entreprises, des sessions de sensibilisation pour développer l'aptitude des salariés à détecter et à analyser les situations de travail dangereuses.



**l'Assurance  
Maladie**

**RISQUES PROFESSIONNELS**

Agir ensemble, protéger chacun

Extrait du dépliant DRP - Prévenir les Risques Professionnels en Guyane



Réunion sur les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

La Direction 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.



## Reprise de l'activité économique post-COVID-19

En 2022, nous avons assisté à la reprise de l'activité économique qui avait été fortement perturbée pendant les deux années précédentes à cause de la crise Covid.

Les subventions Covid versées aux petites et très petites entreprises (SPTPE) en 2020 et 2021 n'ont pas été reconduites en 2022 ce qui a

impacté à la baisse le montant total des aides financières versées.

Les préventeurs de la DRP Guyane, se sont tenus aux côtés des entreprises guyanaises pour leur apporter conseils et accompagnements techniques dans cette période de reprise économique.



## Des instances à mettre en place suite au renouvellement du CA

En 2022 la CRAT/MP s'est réunie 1 fois et le CTR 2 fois. Suite au renouvellement du Conseil d'Administration de la Caisse au mois de décembre 2022, les membres de la CRAT/MP ont été renouvelés. Par rapport au

CTR, si le mandat de l'instance courait jusqu'à septembre 2023, la désignation des membres suppléants a nécessité le vote en CA. Fin 2022, les commissions n'étaient pas légalement constituées.

### FOCUS : VILLAGE DE LA PREVENTION EN 2022, UNE DEMARCHE DE PREVENTION GLOBALE

#### DU SALON EN 2018, AU VILLAGE DE LA PRÉVENTION EN 2022

4 ans après le succès du salon de la prévention des risques professionnels, le service prévention a piloté et coordonné la mise en place du **Village de la Prévention de la CGSS**, permettant de faire un pas en avant dans la démarche de prévention.

Le village de la Prévention 2022 s'est déroulé en novembre pendant 2 jours, sur le parking de la CGSS-GUYANE avec plus de 5000 m<sup>2</sup> dédiés à la prévention.

Il s'agissait à cette occasion de porter une approche globale et transversale de tous les risques couverts par la CGSS : la prévention des risques professionnels mais également le risque vieillesse, le risque maladie, le risque de non-paiement des cotisations...

Plusieurs stands ont été tenus par la DRP et les autres services de la Caisse concernés par la thématique de la prévention. D'autres ont été tenus par les partenaires, les fournisseurs, les distributeurs et les Organismes

de Formation, retenus pour prendre part à cette manifestation.

Tous les stands ont été mis à disposition des exposants par la CGSS Guyane à titre gratuit.

On pouvait y trouver :

- **des stands institutionnels** : Les équipes de la CGSS (Risques professionnels, Retraite, MSA, Maladie, URSSAF), la DETCC, la SANTE AU TRAVAIL (CISTC/STKOG), la CTG, l'ARS (Prévention de maladies infectieuses / Prévention des maladies liées aux moustiques), la PREFECTURE DE GUYANE / SERVICES DE L'ETAT (risque routier), Chambres consulaires...

- **des stands des fournisseurs et organismes de formation**, pour répondre aux besoins de chacun (21 Exposants et fournisseurs et 6 Organismes de formation).

#### LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ENGAGÉE AU SEIN DU VILLAGE DE LA PRÉVENTION

La DRP a fait converger lors du Village de la Prévention des nombreuses actions de prévention des risques professionnels. Ces actions ont été l'aboutissement et l'investissement de toute une année.



Équipe de la CGSS Guyane lors du Village de la Prévention



## TABLES RONDES

Plusieurs tables rondes ont été organisées avec des partenaires et sur invitation. Il s'agit de :

- **Chutes dans le BTP** : réunion avec les Maîtres d'Ouvrage
- **Travaux en charpente couverture** : solutions techniques applicables localement
- **RCPro** : présentation et prise en main de l'outil de prévention des risques chimiques
- **TMS** : conduite de la démarche de prévention des TMS, présentation de TMS Pros
- **RPS** : réunion d'animation de réseau
- **Formation continue** : animation du réseau des OF

## MINI CONFÉRENCES

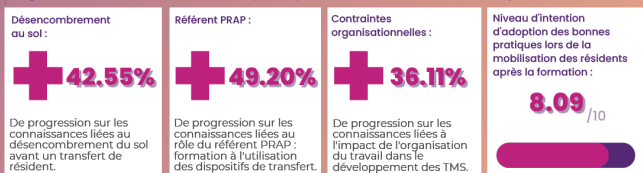
Une trentaine de thématiques ont été organisées au sein du Village, qu'il s'agisse des risques professionnels, mais également des démarches liées à la retraite, à l'assurance maladie, aux problématiques employeurs, santé publique, hygiène et diététique...

## PRÉVENIR PAR LE JEU - LES ESCAPE GAME :

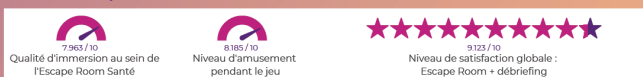
Deux escape game ont été proposés lors du Village : un sur la branche Maladie (**Sortez Améli de là**) et un deuxième sur la prévention des risques professionnels, avec la société Tricky (**sur les TMS dans les EHPAD**).

**81 personnes salariées des EHPAD de Guyane ont été formées** lors du Village à la prévention des TMS, avec une forte progression des connaissances des participants, et une **satisfaction de 9,1/10**.

Progression des connaissances des participants suite à la formation Tricky :



Satisfaction du jeu :



## PRÉVENIR AU PLUS TÔT : ANIMATION SCOLAIRES

Plusieurs lycées polyvalents ont participé au Village de la Prévention, avec la visite des stands, la participation à des mini conférences et à l'escape game « sortez Amélie de là ».

Suite au concours organisé à l'occasion du Village, en direction des lycées professionnels sur la thématique de la prévention des risques professionnels, deux prix ont été décernés. Il s'agissait de sélectionner les meilleures vidéos mettant en lumière les pratiques de prévention dans leur futur secteur d'activité. Le travail réalisé par les lycées polyvalents **Lumina Sophie** et **Max Joséphine** ont été récompensés dans ce cadre.

## RÉCOMPENSER LES EFFORTS DES ENTREPRISES : TROPHÉES DE LA PREVENTION

Dans le cadre du Village de la prévention, la CGSS Guyane et ses partenaires ont souhaité mettre en lumière les entreprises qui se sont démarquées pour leurs efforts en prévention. Ces dernières ont été accompagnées par la CGSS techniquement ou financièrement.

Les 2 lauréats sont : **La librairie du Vieux Bourg de Kourou** et **SODEXO GUYANE**.



Remise des trophées de la Prévention

## De nombreuses actions menées en direction des entreprises

En cette dernière année de COG, les programmes prioritaires en 2022 ont été maintenus avec l'ambition de rattraper le retard cumulé par la crise COVID sur certains programmes nationaux :

● **Prévention des Chutes dans le BTP et Interprofessionnels** : Action appuyée en direction des Maîtres d'Ouvrages et la prévention des chutes de plain-pied en général (tous secteurs d'activité) : 134 visites d'entreprises ; 4 injonctions ; 3 journées de visites conjointes avec les services de la Direction des Entreprises du Travail de la concurrence et de la consommation (DETCC).

● **Prévention des Troubles Musculo-squelettiques Professionnelles (TMS Pros)** dans les entreprises les plus exposées. Ce programme national vise à accompagner et outiller les entreprises pour les rendre autonomes dans leur démarche de prévention des TMS, notamment par la formation.

Face à l'absence d'organismes de formation habilités sur les dispositifs TMS, dans les Antilles-Guyane, la Direction des Risques Professionnels de la Guyane a pris l'initiative, en 2022, de déployer pour la première fois un dispositif de formation hybride à destination de plusieurs entreprises locales.

Cette formation-action « Devenir Personne Ressource du projet de prévention des TMS », à l'origine dispensée à 100% en présentiel, a été repensée pour les entreprises guyanaises avec :

- **des sessions en distanciel**, animées par un organisme de formation habilité dans l'hexagone, mais se déroulant dans les locaux de la CGSS et avec la co-animation des préventeurs de la DRP.
- **une partie en présentiel**, avec la venue d'un formateur en Guyane, pour un accompagnement individualisé sur site de chaque établissement. Ce sont ainsi 9 établissements

guyanais, qui ont pu suivre entre Mars 2022 et Janvier 2023 cette première formation des TMS répartie en 5 sessions. Elle a permis de mettre en place des personnes ressources, dorénavant capables de mettre en œuvre, en toute autonomie, une démarche de prévention complète, structurée et pertinente.

● **Prévention des Risques Chimiques Pros (RCP)** en direction des salariés exposés aux émissions de gaz de moteur diesel et aux silices : Des actions ont été menées par nos soins auprès de 15 établissements dont les salariés sont exposés aux risques chimiques.

Il a été constaté une **progression significative** sur ce programme (de 10% à 60% soit + 7 établissements) au titre de l'année 2022.



*Journée Territoriale de la Prévention des Risques Professionnels organisée par le Centre de Gestion de Guyane*

## Des aides financières attribuées en 2022 pour impulser la prévention

En 2022, 201 026 € d'aides financières ont été versées (montant stable par rapport à 2021 - hors COVID).

Ces aides financières sont réparties comme suit :

- **SPTPE** : 29 demandes d'aides, dont 18 contrats signés (41 en 2021). Un montant versé de 173 880,53 euros (60 469,55 euros en 2021) correspondant à 17 de ces contrats échus.

- **CONTRAT DE PREVENTION** : 7 contrats signés en 2022 (6 en 2021). Un montant versé de 27 145,33 euros (138 952,34 euros en 2021) rattaché à des contrats pluriannuels signés les années précédentes. Cette diminution peut s'expliquer par le report d'investissement des entreprises pendant la période Covid.

## Les particularités du Secteur Agricole

Alors que partout ailleurs le nombre d'exploitations diminue, 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 2022, sont la déclinaison du plan de santé et de sécurité au travail de la MSA, et se résumaient comme suit :

- Faire connaître l'existence de la MSA-Prévention des risques professionnels, et des accompagnements techniques et financiers proposés aux exploitants.
- Mettre en place une veille technique, permettant de répondre aux interrogations des exploitants en matière de santé-sécurité.

En novembre, suite au suicide de deux agriculteurs, le plan Santé et Sécurité au travail agricole est venu s'enrichir d'un nouvel objectif qui a pris depuis une grande ampleur: **la prévention du mal être agricole et la prévention du suicide.**

Problématique inconnue jusque-là dans le territoire, elle est venue enflammer le monde agricole et a accéléré la mise en place dans le département des instances créées par la feuille de route interministérielle pour la prévention du mal-être agricole.

Ainsi, le 18 novembre lors du Village de la Prévention de la CGSS Guyane, le Préfet a installé le comité de pilotage de la prévention du mal-être agricole, composé de la DEAFF, la DIECCTE, l'ARS et la CGSS/MSA, et tous les acteurs du monde agricole.



18 Nov

19 vendredi 9h-Nocturne 21h  
samedi 9h-15h

Forum Baduel à Cayenne

+ de 40 exposants  
+ de 30 conférences  
• Escape Games  
• Réalité Virtuelle  
• Marché des producteurs locaux

2022

VILLAGE DE  
LA PREVENTION



Salariés, Employeurs, Indépendants, Retraités, la CGSS à votre écoute



# DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE



RA2022

## 01 **Contrôle LCF**

Reprise des contrôles sur place au second semestre 2022 après un arrêt marqué par la crise sanitaire.

## 02 **Commissions**

Installation de la commission des pénalités financières des assurés.  
5 commissions se sont réunies en 2022.

## 03 **Processus FEND**

Evolution du nombre de processus pris en charge par le service FEND (Flux Entrants Non-Dématérialisés) : 4 processus supplémentaires intégrés.

## 04 **Audit Interne**

Réalisation partielle du programme annuel des audits internes validé par le comité de pilotage.

La Direction Financière et Comptable (DCF) de la CGSS 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.

Les chiffres clés, ci-dessous exposés, reflètent l'activité de la CGSS durant l'année 2022.

### Les dépenses techniques de prestations :

(montants en euros)

	2021	2022	Evolution 2021/2022
<b>Branche Maladie \$ AT/MP (régime général)</b>	<b>757 475 324</b>	<b>807 378 361</b>	<b>7 %</b>
Dont DAP (*)	38 062 769	35 938 457	- 6 %
<b>Branche Retraite (régime général)</b>	<b>103 017 164</b>	<b>115 363 627</b>	<b>12 %</b>
Dont DAP	5 329 599	7 523 726	41 %
<b>Branche Agricole :</b>	<b>7 305 509</b>	<b>8 043 588</b>	<b>10 %</b>
❖ Maladie AT/MP	2 940 781	3 490 741	19 %
❖ Retraite	4 364 728	4 552 847	4 %
✓ Dont DAP	366 209	419 640	15 %
<b>Montant global des prestations versées</b>	<b>867 797 997</b>	<b>930 785 576</b>	<b>7 %</b>

(\*) DAP : Dotation aux Amortissements et Provisions

### Les encaissements de cotisations :

(montants en euros)

	2021	2022	Évolution 2021/2022
Cotisations encaissées au Régime Général	501 049 546	550 549 108	10 %
Cotisations encaissées au Régime Agricole (avec majoration)	1 155 402	1 120 195	-3 %
<b>Montant global d'encaissement</b>	<b>502 204 948</b>	<b>551 669 303</b>	<b>10 %</b>

### Les frais de fonctionnement :

(montants en euros)

	2021	2022	Évolution 2021/2022
Charges de personnel	31 155 040	33 312 268	7 %
Fonctionnement - autres comptes	4 933 804	5 544 914	12 %
Fonctionnement Amortissement	2 704 248	2 457 805	-9 %
<b>Montant global</b>	<b>38 793 092</b>	<b>41 314 987</b>	<b>6 %</b>

## La crise sanitaire

Début 2022, la situation épidémiologique se dégrade dans le département avec l'apparition du variant OMICRON.

Les afflux massifs de patients aux urgences et les hospitalisations augmentent rapidement, si bien qu'un Plan Blanc est déclenché dans tous les établissements de santé du territoire.

Le respect des gestes barrière et les appels à la vaccination sont préconisés par les instances médicales.

Suite à une amélioration des taux d'incidence à la mi-Février, le dispositif Plan Blanc est levé.

A la mi-Mars, le télétravail pérenne succède au télétravail de crise, mis en place au début de la crise sanitaire.

Pour ce faire, un protocole d'accord est signé entre la direction et les représentants du personnel.

Le salarié peut ainsi choisir entre 3 formules. Néanmoins, il doit être présent sur site, dans son unité de travail, au moins 2 jours par semaine.

Toutes ces dispositions ont pour effet :

- la diminution de l'absentéisme des agents,
- la reprise peu à peu des formations et déplacements externes,
- la reprise progressive d'une activité fluide.

## 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.

Les résultats, par branche, de l'année 2022 sont affichés ci-dessous :

	Maladie	Retraite	Recouvrement	MSA
<b>Scores 2021</b>	68,40 %	81,26 %	84,50 %	86,40 %
<b>Scores 2022</b>	70,73 %	83,25 %	64,60 %	83,70 %
<b>Opinions nationales 2022</b>	Validation avec observations	Validation avec observations	Validation avec observations	Validation avec observations

## La Maîtrise des risques (MDR)

Le dispositif de maîtrise des risques de la Caisse se fonde sur les référentiels adoptés par chaque Caisse nationale, à savoir :

- les Référentiels Nationaux de Processus (RNP) de la CNAMTS, pour les processus métiers et supports,
- le Référentiel Unique de Maîtrise des Risques (RunMR) et les Référentiels Nationaux de Performance (RNP) de la CNAVTS,
- le Plan National de Maîtrise des Risques (PNMR) de l'ACOSS,
- le Plan de Contrôle Interne Institutionnel de la CCMSA.

Pour les branches Maladie et Retraite le système d'évaluation de la maîtrise des risques se simplifie.

La branche Retraite, passe désormais du dispositif du RunMR au Système de Management Intégré (SMI) avec le suivi de référentiels Nationaux de Performance.

Le SMI de la branche Maladie devient le Système de Management des Processus (SMP) avec une cartographie de 13 macro-processus et 39 processus au lieu de 58.

### Quelques résultats :

Pour la branche Maladie, le score Moyen De Maîtrise (MDM) est de 76,53 %.

Pour la branche Retraite, 100% des évaluations des moyens de maîtrise et des risques ont été réalisées. Tous les attendus du SMI ont été remontés à la CNAV dans les délais.

Pour la PSSI, le score est de 20 sur 20, c'est une première pour la CGSS montrant par là, l'implication des acteurs dans la sécurisation de notre système d'information.

L'unité Coordination de la VDC et MDR :

Elle se compose actuellement d'un cadre expert placé sous l'autorité hiérarchique du 1er fondé de pouvoir.

L'unité doit s'enrichir d'un poste de gestionnaire Maitrise des Risques.

## L'organisation

La Direction Comptable et Financière (DCF) comprend 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.

Depuis 2020, dans le cadre de l'évolution des missions du DCF, le Directeur Général a confié à la Direction Comptable et Financière, les missions déléguées suivantes :

- la Lutte Contre la Fraude,
- la Gestion des Flux Entrants,
- l'Audit Interne.



Formation Gestion des Comptes Prestataires assurée par la CARSAT Sud-Est



## La lutte contre la fraude (LCF)

Parce qu'un système ne peut être efficace que si le risque de fraude est maîtrisé, des mesures de contrôle sont mises en place afin de garantir :

- le libre accès à des soins de qualité tout en veillant à une utilisation efficiente du système de santé,
- le calcul et le paiement des retraites et des prestations sociales.

Certains comportements nuisent au respect des règles collectives, pénalisent l'ensemble des acteurs et doivent en conséquence faire l'objet de sanctions efficaces et appropriées.

Identifier et mener les actions de contrôle

Réprimer les comportements frauduleux

Faire connaître les sanctions prononcées contre ceux qui ont fraudé

Récupérer le préjudice financier

### FAITS MARQUANTS

L'année 2022 reste marquée par la continuité de la crise sanitaire qui a continué à impacter tous les métiers et notamment nos actions de contrôles sur place. L'état d'urgence sanitaire a été levé le 3 mars 2022. Les contrôles sur place ont repris à partir du second semestre.

Fin 2021, la Commission des pénalités financières des infirmiers a été installée et un dossier a été présenté. Depuis, celle des assurés a également été installée et 5 Commissions des pénalités financières « assurés » se sont réunies en 2022.

Depuis l'été, dans le cadre du traitement des requêtes relevant de la CNAV, les actions suivantes sont intervenues :

- \* mise en œuvre de la suspension du paiement des pensions en cas de doute sur l'existence d'un assuré ; notamment ceux âgés de plus de 80 ans, sans consommation de soins depuis plusieurs années,
- \* poursuite du traitement des requêtes nationales visant principalement le domaine de risque « ressources ».



## LES CHIFFRES CLES

### MALADIE

1 057 001 € IMPACT FINANCIER

55 dossiers contrôlés

### RETRAITE

296 456 € IMPACT FINANCIER

6 dossiers contrôlés

## Résultats CPG

### Résultats CPG Maladie

	Objectifs CPG	Résultats	Taux d'atteinte
Montant de préjudices évités	65 000 €	75 189 €	115,70 %
Montant de préjudices subis	686 000 €	981 812 €	143,10 %
Taux de fraudes avec suites contentieuses	66,00 %	163,20 %	247,20 %

Les 3 objectifs CPG ont été atteints et dépassés.

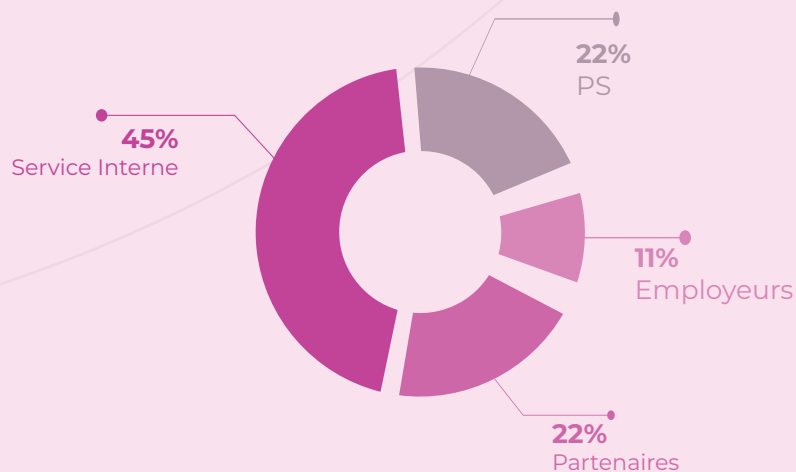
### Résultats CPG Retraite

	Objectifs CPG	Résultats	Taux d'atteinte
Nombre de contrôles		6	
Montant de préjudices évités	72 906 €	258 704 €	354,84 %
Montant de préjudices subis	14 507 €	37 752 €	268,24 %

Les 2 indicateurs CPG ont été atteints et dépassés.

## Activités

Actions loco régionales maladie : 18 signalements



## Programmes nationaux maladie

Programmes	Nombre de dossiers	Nombre de dossiers de fraude détectés	Montant des préjudices	
			Subis	Évités
Programme national de contrôle-contentieux des transporteurs	1	1	247 415 €	
Programme national de contrôle à l'ouverture des droits de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans ou avec participation financière	23	4	3 761 €	17 595 €
Contrôle administratif des facturations en sus des forfaits versés aux HAD	6		116 879 €	13 323 €
Programme national de contrôle contentieux sur la résidence des bénéficiaires de la PUMA	5	1	3 302 €	28 301 €
Programme national fraude COVID	1	1	5 247 €	18 €

## Programme national Retraite

	Nombre
Non déclaration d'une rente accident de travail	6

## Nature & nombre de suites contentieuses réalisées (maladie)

	Nombre
Avertissements	4
Pénalités financières	13
Signalements article 40	9
Plaintes pénales	5

## Nature & nombre de suites contentieuses réalisées (retraite)

	Nombre
Lettres de rappel aux obligations déclaratives	6



## Les flux entrants non dématérialisés (FEND)

Créé en 2020, la mission principale du Service Fend est de faciliter, pour les services internes, la circulation, l'accès, et l'utilisation de l'information, par une mise à disposition rapide des flux sous format papier ou électronique.

La montée en charge des nouveaux processus est constante.

L'objectif final est que la totalité des flux réceptionnés éligibles à la dématérialisation, soient numérisés, pour répondre aux objectifs nationaux d'évolution et d'optimisation de la gestion des flux au sein des réseaux des organismes.

Ce service prend également en charge le processus « archivage ».

### FAITS MARQUANTS & CHIFFRES CLÉS

Durant l'année 2022, le nombre de processus pris en charge par le Service FEND a évolué :

Processus	Activités FEND
<b>Direction Maladie</b> IJ AS IT AT/MP Reco AT/MP Capital décès CSS CREIC AME Soins urgents Intégrés en 2022 : RENTE GDB SYNERGIE	Réception Tri Préparation Numérisation Typage et Indexation Archivage
<b>Direction Retraite</b> Droits propres Droits dérivés ASPA Pièces complémentaires GED Retraite	Réception Tri Préparation Numérisation Typage et Indexation Archivage
<b>Direction URSSAF</b> Chèque seul Chèque déclaratif Déclaratif W/ATT Recommandés	Réception Tri Préparation Numérisation Archivage

Les principaux évènements ayant caractérisé l'année 2022 sont les suivants :

- livraison de la phase 1 des travaux de transformation du Service FEND,

permettant le regroupement des scanners OPEX et classiques en un lieu unique et adapté,

- dématérialisation des archives papier de la Branche Retraite,
- accueil des Professionnels de santé pour la réception des pièces justificatives,
- rattachement du Service Reprographie au Service FEND.

#### Volume de dossiers numérisés par direction :

Direction	2021	2022
Maladie	104 247	122 272
Retraite	6 341	7 629
URSSAF	2 317	10 910
TOTAL	112 905	140 811

La mission de l'audit interne est de vérifier, d'accroître et de préserver la valeur de l'organisation des activités et de la maîtrise des fonctions opérationnelles par une approche fondée sur les risques.

Ainsi, cette activité contribue à créer de la valeur ajoutée, en délivrant avec objectivité des analyses, des axes d'amélioration, des conseils, une évaluation des risques non maîtrisés et des recommandations.

Devant la complexité grandissante de nos organisations au travers de la multiplication des processus, des procédures qui encadrent nos diverses activités et des risques qui peuvent naître des défaillances des systèmes de contrôle, la CGSS de la Guyane a souhaité s'investir pleinement dans une démarche constante de recherche de la performance en structurant un service dédié à cet outil.

## FAITS MARQUANTS & CHIFFRES CLÉS

En 2022, le programme annuel des audits internes qui a été validé par le comité de pilotage n'a pu être réalisé que très partiellement.

Type d'audit	Direction	Processus	Objet	État de l'audit
Audit Initial	Retraite, Prévention, MSA/DCF	ASPA	Mise en place de la refonte ASPA	Réalisé
Audit Initial	DCF	Comptabilité	Gestion des habilitation Transbred	Réalisé
Audit suivi	Maladie	Invalidité	Modalités de traitement de la Pension d'Invalidité	Réalisé

Depuis Septembre 2020, un service « Audit Interne » a été constitué au sein de la CGSS de la Guyane.

Les principaux objectifs de ce service sont de procéder périodiquement à des investigations visant à vérifier que les organisations, les activités, les départements

et les services de l'organisme fonctionnent de façon optimale. Ces investigations sont menées au travers d'audits de manière à sécuriser les processus et les procédures.

# DIRECTION DES RESSOURCES



RA2022

## 01 Mouvement du personnel

Recrutement de 157 agents soit : 33 CDI, 124 CDD  
13 départs comptabilisés (retraite, ruptures conventionnelles...).

## 02 Projet immobilier

Abandon du projet VEFA au profit d'un projet de location de locaux avec option d'acquisition pour l'accueil de Saint-Laurent du Maroni.

## 03 Retour sur site & télétravail

Réception, traitement et suivi de 130 demandes de télétravail reçues.  
Mise à disposition et acquisition de matériels portables performants à destination du personnel en télétravail.

## 04 SDIL 2023/2027

Définition des priorités de la CGSS Guyane en matière immobilière à l'occasion de l'élaboration du Schéma Directeur Immobilier Local 2023-2027.

La Direction des Ressources a fait face à plusieurs défis majeurs :

- La sortie de la crise sanitaire avec la montée en charge du télétravail pérenne ;
- La négociation du SDIL 2023-2027 (Schéma Directeur Immobilier Local) dans une période de fragilité du pôle immobilier ;
- Le lancement du chantier de la mise à jour du Règlement Intérieur.

La Direction des Ressources met à la disposition des autres directions de la CGSS Guyane une expertise ainsi que des moyens humains et matériels, afin de garantir un environnement de travail propice à la réalisation de leurs missions.

**Les missions de la Direction des Ressources couvrent les domaines suivants :**

- la Gestion des Ressources Humaines,
- la Formation Professionnelle,
- la Relations Juridiques et Sociales,
- la Responsabilité Sociétale des Organismes,
- l'Informatique,
- la Logistique,
- la Gestion Immobilière,
- les Achats, Contrats et Marchés

## **La fin de la crise sanitaire et la montée en charge du télétravail**

La fin de la crise sanitaire et du télétravail dérogatoire a entraîné le retour sur site de tous les agents de l'organisme et le lancement du dispositif de télétravail pérenne. Le retour sur site d'environ 200 agents a ainsi été organisé.

Une forte implication des managers a été nécessaire pour, d'une part, accompagner le retour des agents et d'autre part, signaler les cas spécifiques nécessitant l'intervention de la Direction des Ressources (disponibilité des bureaux et agents en situation de fragilité).

La montée en charge du télétravail pérenne a été menée de front avec aujourd'hui environ 150 agents en télétravail pérenne.



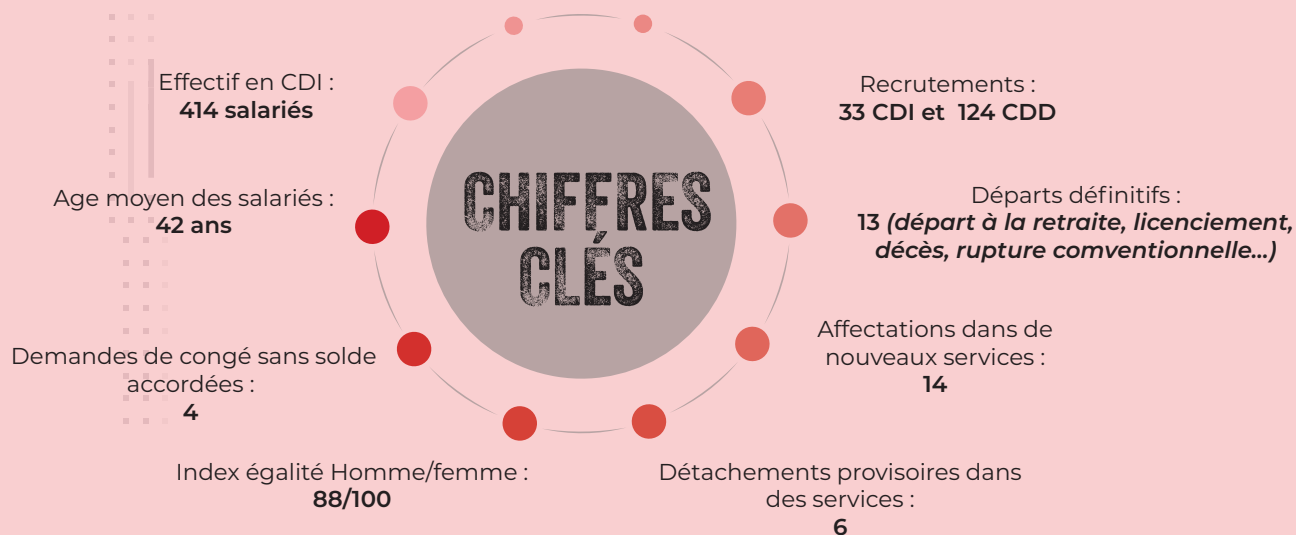
*Réunion de lancement des travaux pour la mise à jour du Règlement Intérieur*



## Développement des potentiels RH

### FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS

- **Mouvement du Personnel** : 33 CDI, 124 CDD, 13 départs définitifs
- **Retour sur site et Télétravail pérenne**
- **Préparation Alternance**
- **9 procédures disciplinaires**



#### Le télétravail pérenne

Réception, traitement et suivi des 1ères demandes de télétravail pérenne ; 130 demandes reçues en 2022 (dont 42% de salariés ayant opté pour 3 jours de télétravail) ; Adaptation de l'ensemble de l'organisme aux nouvelles modalités d'organisation du travail, déploiement des outils de communication et de management à distance.

#### La mise à jour du règlement intérieur

Lancement du projet de révision du Règlement Intérieur et constitution d'un groupe projet composé de cadres et experts RH et de volontaires désignés par le CSE ; Règlement intérieur actualisé prenant en compte les évolutions réglementaires, technologiques et organisationnelles à présenter au CSE et diffuser au 1er trimestre 2023.

#### Le recrutement en alternance

Préparation du déploiement de l'alternance à la CGSS-GUYANE.

Objectif : recrutement de salariés en contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation en 2023.

##### Enjeux :

- Former des personnes « sur mesure » aux métiers de l'entreprise. Anticiper les départs à la retraite, le turn-over, les demande de mobilité interne, congé sans solde, la prise en charge de nouvelles activités, les réorganisations,
- Mise en place de partenariat avec les centres de formation et l'Université de la Guyane.



## Informatique et aide à l'innovation

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. À 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.

### FAITS MARQUANTS

- **Mise en production du nouveau Réseaux Transocéanique** des CGSS\CSS ;
- **Mise en place de nouvelles architectures matériels et logiciels** : VMWare7, Réseau (PALOATO, Netscope), KELIO (logiciel de gestion des horaires), etc ;
- **Mise en conformité du système d'information** : suppression des serveurs Windows 2003, protocole SMB1, réfection des salles informatiques),
- **Déploiement et remplacement de matériels** : Kits télétravail, imprimantes Multifonctions, etc.

### Déploiement du réseau transocéanique des DROM

Les agents de la CGSS utilisent de plus en plus d'applications hébergées au niveau national. La bande passante du réseau transatlantique est donc primordiale pour la bonne marche des services de la CGSS.

La mise en production du nouveau Réseau Transocéanique des CGSS est en conséquence un événement important.

Dans le cadre de la MICOR (mission de coordination des outre-mer), un projet de refonte des liaisons a été lancé en juin 2020 pour l'ensemble des CGSS/CSS.

Il a donné lieu à un appel d'offre en juillet 2021.

Deux liaisons actives de deux opérateurs différents ont été retenues et mises en production au deuxième semestre 2022. Cela a permis de doubler la bande passante.

Le déploiement du nouveau réseau transatlantique MUTWAN représente une avancée majeure en terme de robustesse, de bandes passantes et de liaisons de secours du réseau transatlantique. Elle permet notamment d'améliorer les temps de réponses et la disponibilité des applications utilisées par les services de la CGSS aux services des usagers.



## Evolution majeure de l'architecture informatique

L'architecture informatique de la CGSS était vieillissante, voire obsolète pour certaines branches métiers. Les pannes matérielles ont été de plus en plus fréquentes et les délais de résolutions de plus en plus longs.

Dans le cadre du PEI 2021, l'acquisition de nouveaux matériels et logiciels a permis en 2022 de déployer une nouvelle architecture performante sous VMware 7.

Cette nouvelle architecture permet de migrer les serveurs sous Windows 2003 vers Windows 2016 et de déployer de nouvelles applications comme KÉLIO.

## Le Télétravail

La CGSS Guyane déploie le télétravail pour les agents volontaires. Ces agents doivent être équipés de matériels portables leur permettant d'exercer en télétravail et sur site.

En 2022, 160 portables supplémentaires ont été acquis afin de déployer le télétravail à la CGSS Guyane.

L'acquisition des portables permet de répondre à la demande des télétravailleurs et de les doter de matériels performants.

## Autres déploiements

- Fin du basculement des postes Recouvrement vers le poste unique,
- Remplacement du parc des imprimantes Multifonction,
- Publication du nouveau marché réseau départemental (Intrasite),
- Réfection de 2 salles informatiques (Datacenter),
- Déploiement PALOALTO,
- Déploiement et Migration Proxy (Netscope),
- Couverture Wifi du Salon de la Prévention.

## CHIFFRES-CLÉS

**3 019**  
Demandes d'assistance

**25** Imprimantes individuelles, **50** copieurs multifonctions.

**5** BMS

**Messagerie :**  
**508** BAL Agents pour un volume de 258,9 Go,  
**237** BAL Partagés pour un volume de 30,35 Go,  
**775** listes de diffusions

**CHIFFRES CLÉS**

**1 815**  
Signalement d'incidents

**480**  
postes de travail répartis sur 6 sites

**24** serveurs physiques et **52** virtuels

**499** postes téléphoniques (dont 4 lignes FAX)



## Le pôle Maintenance, Sécurité Santé au travail et Hygiène des locaux

Au titre de la gestion opérationnelle de la sécurité des personnes et des biens, le pôle Maintenance, Sécurité, Santé et Hygiène des locaux intervient principalement pour :

- Assurer l'entretien et la maintenance du patrimoine en relation avec le pôle immobilier,
- Mettre en place des exercices d'évacuation annuels obligatoires,
- Former le personnel à la sécurité incendie,
- Assurer les formations de la santé au travail,
- Mettre à jour le Document Unique et d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) à la CGSS,
- Assurer l'hygiène des locaux

### FAITS MARQUANTS

#### ***Poursuite des actions de prévention liées au COVID 19 :***

- Désinfection des bureaux fréquentés par le personnel positif au COVID
- Fourniture de gel hydro alcoolique.

#### ***Amélioration des conditions de travail au FORUM :***

- Remplacement de pièces essentielles dans les groupes froids du FORUM – Avril 2022,
- Lessivage des murs du FORUM : opération coup de poing lessivage de murs et élimination des mousses et moisissures),
- Mise en place d'un dispositif « infiltration d'eau en saison des pluies au FORUM » :
  - Mise en place d'une permanence supplémentaire hors marché de 06h00 à 07h30 au quotidien+ (uniquement durant la saison des pluies),
  - Mise à disposition d'un numéro de permanence pour permettre l'intervention rapide de la société de nettoyage afin de sécher le sol,
  - Réalisation d'une fiche de traçabilité de suivi d'activité,
  - Création d'une « BAL INONDATION » afin de recueillir et traiter l'information de façon efficace,

#### ***Réparation des groupes d'eau glacée qui permettent la bonne diffusion du froid au Siège,***

#### ***Politique de prévention des maladies professionnelles accentuée en continuant à fournir au personnel des équipements ergonomiques.***

- Mise aux normes des sanitaires pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)
  - Augmentation de la fréquence de nettoyage des toilettes disponibles durant la période des travaux,
  - Mise en place d'un planning de chantier durant les heures non-travaillées afin d'éviter les nuisances sonores pour le personnel.
- Distribution de macarons au personnel et aux administrateurs afin de filtrer les accès au parking du Siège,
- Mise en place d'un registre pour consigner le passage des véhicules visiteurs qui accèdent au parking du Siège,
- Remplacement des différents moteurs des portails et barrières levantes du Siège,
- Participation à l'organisation du salon de la prévention en novembre 2022

## Autres Actions menées

Au Forum Baduel, nos actions sur la climatisation ont permis au personnel de poursuivre leur activité sur site. En effet, l'architecture de ce site et le climat de notre région, ne permettent pas de travailler dans de bonnes conditions sans air conditionné.

Le Siège a aussi bénéficié de réparations essentielles pour ses groupes froids qui devenaient très fragiles et privaient beaucoup de salles de la diffusion d'air conditionné. Les interventions sur ces groupes en 2022, ont fortement diminué, d'où une amélioration des conditions de travail du personnel.

### Matériels ergonomiques

En mars 2022 le secteur santé sécurité au travail a mis à disposition pour l'ensemble des branches les équipements suivants :

MATERIELS ERGONOMIQUES	QUANTITE
Repose poignet en mousse à mémoire de forme	100
Souris optique ergonomique verticale	35
Souris TNB ergo line sans fil verticale noire	180
Tapis souris ergonomique repose poignet	80
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>

En 2022, 5 agents toutes branches confondues ont exceptionnellement bénéficié d'un matériel et mobilier adapté à la santé du salarié pour un montant de **17 434,00 €**.

## Gestion du mobilier

### Mobilier fourni au personnel en 2022 :

DESIGNATION	QUANTITE
Fauteuils de bureau remplacement	68
Chaises visiteurs remplacement	35
Bureaux réglables	70
Bras doubles pour écrans	70
Armoires hautes	12
Caissons de bureau	70
Armoires basses	15

## CHIFFRES-CLÉS

La prestation spécifique COVID-19 s'est poursuivie et s'est terminée le 30 octobre 2022 pour l'ensemble de la CGSS, en raison de la baisse des indicateurs virologiques.

Nombre de protocole de nettoyages spécifiques COVID 19 pour l'ensemble des sites :

	Nombre de nettoyage COVID-19
Année 2021	50
Année 2022	76
<b>TAUX</b>	<b>52</b>

Nous constatons ainsi une augmentation de 52% des prestations spécifiques COVID-19 par rapport à 2021.

### Formation santé

Mise en place de la formation PRAP manutention pour les services GAPS, Patrimoine, Informatique et Achats.

Effectifs : 17 salariés pour un montant de **2100 €**.

Rapport qualité de la formation

● Taux de satisfaction : 9,4/10

Progression des compétences : **+ 1,79 %**

● Avant formation : 6,16/10

● Après formation : 7,94/10



## 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 d'Assurance Maladie, laquelle coordonne, sur le plan national, 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.

### FAITS MARQUANTS

#### ● **Projet DRSM**

Ce projet de construction d'un bâtiment destiné à héberger la DRSM a nécessité 4 versions de rédaction de l'APD (Avant-Projet Détaillé) et 3 relances successives de la procédure de marché entre septembre 2021 et Fin 2022.

#### ● **Accueil de Saint-Laurent du Maroni**

Abandon du projet de FEVA au profit d'un projet de location de locaux avec option d'acquisition.

#### ● **Fin de la réalisation de la phase 1 des travaux FEND (Flux Entrants Non Dématérialisés).**

Les deux machines OPEX permettant la numérisation des documents entrants ont pu être installées dans leurs locaux définitifs au rez-de-chaussée du bâtiment d'extension du siège.

### **Définition des priorités de la CGSS en matière immobilière à l'occasion de la construction du SDIL 2023-2027 (Schéma Directeur Immobilier Local)**

Le SDIL est le résultat d'une négociation entre la CGSS et les tutelles immobilières. Il liste l'ensemble des projets de l'organisme ainsi qu'une projection de ses besoins budgétaires dans le domaine immobilier sur la période couverte (2023-2027).

Le SDIL 2023-2027 contient un certain nombre de projets importants pour la CGSS :

- Rénovation de la climatisation et du système de renouvellement d'air au FORUM BADUEL,
- Réfection de la toiture du siège,
- Rénovation de la climatisation du siège,
- Rénovation de la climatisation de l'extension du siège,
- Solution immobilière pour Saint-Laurent du Maroni,
- Construction d'un nouvel accueil pour le siège, Immeuble DRSM.



## La formation professionnelle – Gestion des compétences

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,...).

### FAITS MARQUANTS

- **Accompagnement des cadres experts et des managers**
  - Déploiement de la formation des cadres experts (5 modules pour 29 cadres experts),
  - Mise en place d'ateliers de co-développement et de séances de coaching pour les managers.
- **CQP Manager Opérationnel** : démarrage d'une promotion de 7 stagiaires,
- **Dernières promotions du format hors blocs de compétences** pour les CQP gestionnaires conseils et conseillers offres de services de l'Assurance maladie : 15 techniciens.

#### Taux d'accès à la formation pour 2022

(Nombre d'agents ayant suivi au moins une formation/ effectif titulaires d'un CDI au 31.12.2022)	<b>66 %</b>
--	-------------

**Nombre d'actions de formation réalisées :** 160

**Nombre de salariés en CDI ayant suivi une ou plusieurs formations :** 272

Employés (niveaux 1 à 4) 159

Cadres et professions intermédiaires (niveaux 5A à 7) 104

Cadres stratégiques (niveaux 8 à 9) 11

Agents de Direction 5

**Nombre d'heures de formation :** 12.343

**Montant des dépenses globales de formation** 559 488,00 €

• Frais pédagogiques 278 805,00 €

• Frais de déplacements (Transports et Hébergement) : 280 683,00 €

**Contributions pour le financement de la formation (UNIFORMATION, CPF) :** 31 313,00 €

### DUODAY

L'équipe Formation Professionnelle/RJS s'est mobilisée pour accueillir et accompagner durant une journée 2 personnes en situation de handicap dans le cadre de cet évènement.



## Le pôle relations juridiques et sociales (RJS)

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 que 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.

## FAITS MARQUANTS

Les faits marquants

### **Relations sociales**

- Désignation d'un nouveau Délégué syndical par la CFDT-CDTG suite à un départ à la retraite
- Création de 2 sections syndicales : CFE – CGC et UTG
- Élection des représentants du personnel au Conseil d'Administration
- Déclenchement de deux droits d'alerte
- Accord de prorogation des mandats des membres élus du CSE signé le 04/11/2023

### **Pour les relations juridiques**

- Renouvellement des membres du Conseil de discipline,
- Mise en œuvre de deux procédures d'inaptitude physique dont une ayant une origine professionnelle
- Mise en œuvre de 9 procédures disciplinaires :
  - 1 avertissement,
  - 3 blâmes,
  - 1 rétrogradation,
  - 4 licenciements pour fautes graves.

## CHIFFRES CLÉS

	CSE Ordinaire	CSE Extraordinaire	CSSCT Trimestrielles
Nombre de réunions par instance	12	0	4



# La responsabilité sociétale des organisations (RSO)

## En route vers la décarbonation : - 55% de CO2 d'ici 2030

La participation de la CGSS Guyane au débat environnemental s'inscrit dans une perspective longue, de lutte contre le réchauffement climatique, de maîtrise de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) à travers non seulement la gestion de son patrimoine immobilier (11 024 m2 de surface), la maîtrise de l'impact de ses activités (en diminuant sa consommation d'électricité, d'eau, de papier, ses volumes d'achats, les déplacements des collaborateurs) mais aussi à travers l'exercice de ses missions.

Le plan gouvernemental de sobriété énergétique 2022 a marqué un tournant significatif dans la prise de conscience et les mises en action en faveur d'une meilleure maîtrise de nos consommations en énergie.

## Les actions nécessitant un investissement à plus long terme

- Rénovation des bâtiments,
- Mise en conformité des circuits de froid défectueux,
- Mise en œuvre d'un diagnostic énergétique courant 1er semestre 2023 qui permettra de hiérarchiser les actions prioritaires en matière performance énergétique des bâtiments et de calibrer les financements.

**Redynamiser auprès de l'ensemble du personnel**, la campagne de communication/sensibilisation aux éco-gestes et bonnes pratiques de consommation sobre de l'énergie. Au 3ème trimestre 2022, des vidéos ont été réalisés par et pour les salariés sur le thème « luttons contre le réchauffement climatique ».

## Les actions à gains rapides réalisées

### Régulation du refroidissement des locaux : passage de la température à 26°C

Arrêts programmés de la climatisation pour tous les sites dotés d'une horloge contrôlable à distance	Depuis novembre 2022, paramétrage des arrêts automatiques de la climatisation du lundi au vendredi de 19h30 à 05h30 Samedi au lundi de 12h30 à 5h30
Pour tous les autres sites, c'est l'action humaine qui est privilégiée	Dès octobre 2022, mise en place d'une campagne interne de sensibilisation aux bonnes pratiques «éteindre la climatisation avant de quitter le bureau»; «éteindre les lumières»
Pour les bureaux surexposés au soleil et situés en fin de circuit d'eau glacée	Mise à disposition de ventilateurs dès novembre 2022
Pour les salles serveurs	Passage de la température de 20 à 22°C réalisé dès octobre 2022



Concours "Jeunes Citoyens Solidaires"  
Accueil des jeunes de la Terminale AEPA du Lycée Melkior-Garré à la CGSS Guyane

### Équipements électriques favorisant la diminution de la consommation électrique

Opération de relamping avec des luminaires LED	Les opérations ont débuté en fin d'année 2022. Elles se poursuivront au plus tard jusqu'au 1er semestre 2023
Remplacement ou réparation des détecteurs de présence défectueux	
Extinction des machines virtuelles	Réalisé dès octobre 2022

LES RESSOURCES

## Objectif 2 : assurer la sécurité, la santé, la qualité de vie et les conditions de travail

Actions prévention santé mises en place après analyse des risques inhérents :

- Diffusion pour l'ensemble des sites de la liste des Sauveteurs Secouristes au Travail,
- Diffusion de messages sur la prévention des incivilités.

Adaptation du poste de travail à l'exercice de l'activité à l'appui de l'analyse de l'environnement par un ergothérapeute.

Fourniture de matériels ergonomiques supplémentaires (hors lampes de bureau) aux salariés dits « valides »	QUANTITE
Repose poignet en mousse à mémoire de forme	100
Souris optique ergonomique verticale	35
Souris TNB ergo line sans fil verticale noire	180
Tapis souris ergonomique repose poignet	80
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>

Pour un montant total de 9 782,55 Euros



## La stratégie achats relations fournisseurs et économat

**Les différentes missions de la STARFE :**

**Achats :** Le secteur achat répond aux besoins des clients internes et externes en garantissant la continuité de service, la pertinence des choix, la fiabilité, la qualité et la rapidité des achats qui en découlent.

**Ordonnancement :** Le secteur ordonnancement

liquide les factures conformes dans les règles et dans un temps imparti.

**Economat :** Le secteur économat assure le suivi des consommations, la livraison de fournitures aux clients internes ainsi que la distribution des imprimés aux Professionnels de Santé de la Guyane.

SUIVI DU NOMBRE DE FACTURES ORDONNANCEES ET REGLEES EN JOURS		INDICATEUR 2022
Nombre de Factures réceptionnées par Le Pôle Relations Fournisseurs 2022		<b>2864</b>
Factures Ordonnancées dans le délai	< ou égale à 20 jours	<b>2346</b>
Factures Ordonnancées HORS délai	>20 jours	<b>427</b>
Nombre de Factures non Ordonnancées		<b>91</b>
Factures Payées dans le délai	< ou égale à 30 jours	<b>2361</b>
Factures Payées HORS délai	>30 jours	<b>412</b>

DELAI ORDONNANCEMENT ET PAIEMENT EN JOUR		INDICATEUR 2022
Délai de service fait (date d'envoi et date de retour)		<b>4,73</b>
Délai ordonnancement (date de retour et ODP)		<b>4,18</b>
Délai ordonnancement (date d'arrivée et ODP)	< ou égale à 20 jours	<b>11,59</b>
Délai de paiement (date d'arrivée et paiement)	< ou égale à 30 jours	<b>22,56</b>



# NOUS SOMMES FIERS DE PROTÉGER !

SAINT-ELIE

OUANARY

IRACOUBO

AWALA  
YALIMAPO

REMIRE  
MONTJOLY

PAPAÏCHTON

ROURA

CAMOPI

MONTSINÉRY  
TONNEGRANDE

SINNAMARY

SAÛL

MACOURIA

CAYENNE

APATOU

KOUROU

RÉGINA

GRAND-SANTI

SAINT-LAURENT  
DU MARONI

MARIPASOULA

SAINT-GEORGES

MATOURY

MANA



ACOSS	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
ADCH	Accompagnement au Développement du Capital Humain
AME	Aide Médicale de l'Etat
ARS	Agence Régionale de Santé
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
ASR	Action Sociale Retraite
ASS	Action Sanitaire et Sociale
AT/MP	Accident du Travail / Maladie Professionnelle
BEGES	Bilan d'Emissions de Gaz à Effets de Serre
BSI	Besoin en Soins Infirmier
CA	Conseil d'Administration
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGSS	Caisse Générale de Sécurité Sociale
CNAM	Caisse Nationale Assurance Maladie
CNAV	Caisse Nationale Assurance Vieillesse
CODAF	Comité Opérationnel Départemental Anti Fraude
CODIR	Conseil de Direction
CPG	Contrat Pluriannuel de Gestion
CPTS	Communauté Professionnelle Territoriale de Santé
CRA	Commission de Recours Amiable
CRAT/MP	Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles
CRCDC	Centre Régional de Coordination de Dépistage des cancers
CREIC	Centre des Ressortissants Européens Inactifs Cmuistes
CSE	Comité Social et Economique
CSS	Complémentaire Santé Solidaire
CTR	Comité Technique Régional
DAP	Dotations aux Amortissements et Provisions
DCF	Direction Comptable et Financière
DCGDR	Directeur Coordonnateur de la Gestion Du Risque
DD	Développement Durable
DEAAF	Direction de l'Environnement, Agriculture, Alimentation et Forêt
DETCC	Direction des Entreprises du Travail de la Concurrence et de la Consommation
DMP	Dossier Médical Partagé
DPRH	Développement des Potentiels RH
DR	Direction des ressources
EN3S	École Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale

# COMPRENDRE

ESMS	Etablissements de Santé Médico-Sociaux
EVASAN	Evacuation Sanitaire
FNASS	Fonds National de l'Action Sanitaire Sociale
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
HAD	Hospitalisation À Domicile
IAI	Informatique et Aide à l'Innovation
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
ORELI	Outil de prise de Rendez-vous en Ligne
PCN	Plan Comptable National
PFS	Plateforme téléphonique de Service
PUMA	Protection Universelle Maladie
PS	Professionnel de Santé
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
SPTPE	Subventions Prévention pour les Très Petites Entreprises (TPE/PME)
STARFE	STRatégie des Achats, Relations Fournisseurs, Economat
STRIMCOL	STRatégie Immobilière, Marchés et Contrats, Logistique
SYRCA	Système de Régularisation des Carrières
UCN	Urssaf Caisse Nationale
URSSAF	Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations Familiales
VDC	Validation des Comptes
ZEP	Zone d'Éducation Prioritaire

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

**MALADIE :**  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)  
36 46

**PREVENTION :**  
0594 29 83 04  
0594 29 83 61

**RETRAITE :**  
[www.lassuranceretaite.fr](http://www.lassuranceretaite.fr)  
39 60

**MSA :**  
0594 39 29 00

**RECOUVREMENT :**  
[www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)  
3957  
3698

## 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 DU MARONI**  
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 | Juillet 2023



20  
22