



CGSS



CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA GUYANE

Caisse Générale
de Sécurité Sociale
de la Guyane

RAPPORT D'ACTIVITÉ

20**23**



cgss-guyane.fr



SOMMAIRE

03

Édito

04

Nos chiffres clés & Nos performances

05

Les faits marquants

07

La Gouvernance

14

Focus : Assemblée Générale du Personnel

15

La Maladie

27

La Retraite

31

La MSA

35

Les Risques Professionnels

39

Le Recouvrement & Les Affaires Juridiques

45

La Relation Clients & L'Action Sociale

51

La Direction Comptable et Financière

55

Les Ressources Humaines

59

Les Moyens

65

Mieux Comprendre

ÉDITO



La Présidence félicite le travail réalisé par les collaborateurs de la CGSS malgré les conditions de travail qui peuvent être parfois difficiles.

Le service rendu aux bénéficiaires est toujours maintenu et au meilleur niveau possible.

Recevez mes félicitations et mes encouragements pour continuer dans cette dynamique pour cette nouvelle COG 2023-2027.

Yannick XAVIER

Président du Conseil d'Administration



1 Milliard !

C'est le montant des prestations servies en 2023 par la CGSS Guyane pour le remboursement des soins, le paiement des retraites, les politiques de prévention et d'aides sociales.

Au-delà de ce montant, la qualité du service rendu par la CGSS continue de progresser notamment sur les délais de traitement qui sont globalement conformes aux objectifs alors que les accès aux accueils et au téléphone se maintiennent à un très bon niveau en particulier pour les sollicitations relevant de la Maladie.

La reprise du recouvrement après la période COVID permet un net redressement des cotisations perçues (+12,9%) avec un encaissement de 619 millions d'euros.

Ces progrès permettent de déployer de nouveaux partenariats et de nouveaux services afin de renforcer l'accès aux droits, l'accès aux soins, la prévention et l'accompagnement des plus fragiles. La CGSS déploie l'Aller Vers dans une approche de plus en plus territoriale visant à adapter les orientations nationales aux réalités de notre territoire. L'adoption d'un nouveau contrat pluriannuel de gestion (CPG) qui couvre la période 2023 à 2027 nous donnera les moyens de cette ambition.

Bravo à tous les collaborateurs de la CGSS, qui par leur travail quotidien, arrivent à porter les progrès et les projets malgré les difficultés : Fiers de protéger !

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité 2023.

Jean-Xavier BELLO

Directeur Général

Nos chiffres clés



619 337 226 €
de cotisations
encaissées

1 025 361 292 €
de prestations servies

402
Nos effectifs

Nos coûts de gestion
représentent **2,59%**
des montants servis
et encaissés



274 123
personnes
couvertes
par l'Assurance
Maladie dont :
94 054
bénéficiaires
de la CSS
33 818
bénéficiaires
de l'AME

14 770
retraités dont :
2 525
ASPAs



18 483
Cotisants,
dont :
11 014
Travailleurs
Indépendants

2 201
Exploitants
agricoles (MSA)

331 526 €
d'aides
financières versées à
14
entreprises

Nos performances

CPG 2022 GUYANE
Scoring définitif

CPG 2023 GUYANE
Scoring définitif

60 %

Maladie

82 %

64 %

Retraite

55 %

50 %

Recouvrement

83 %

82 %

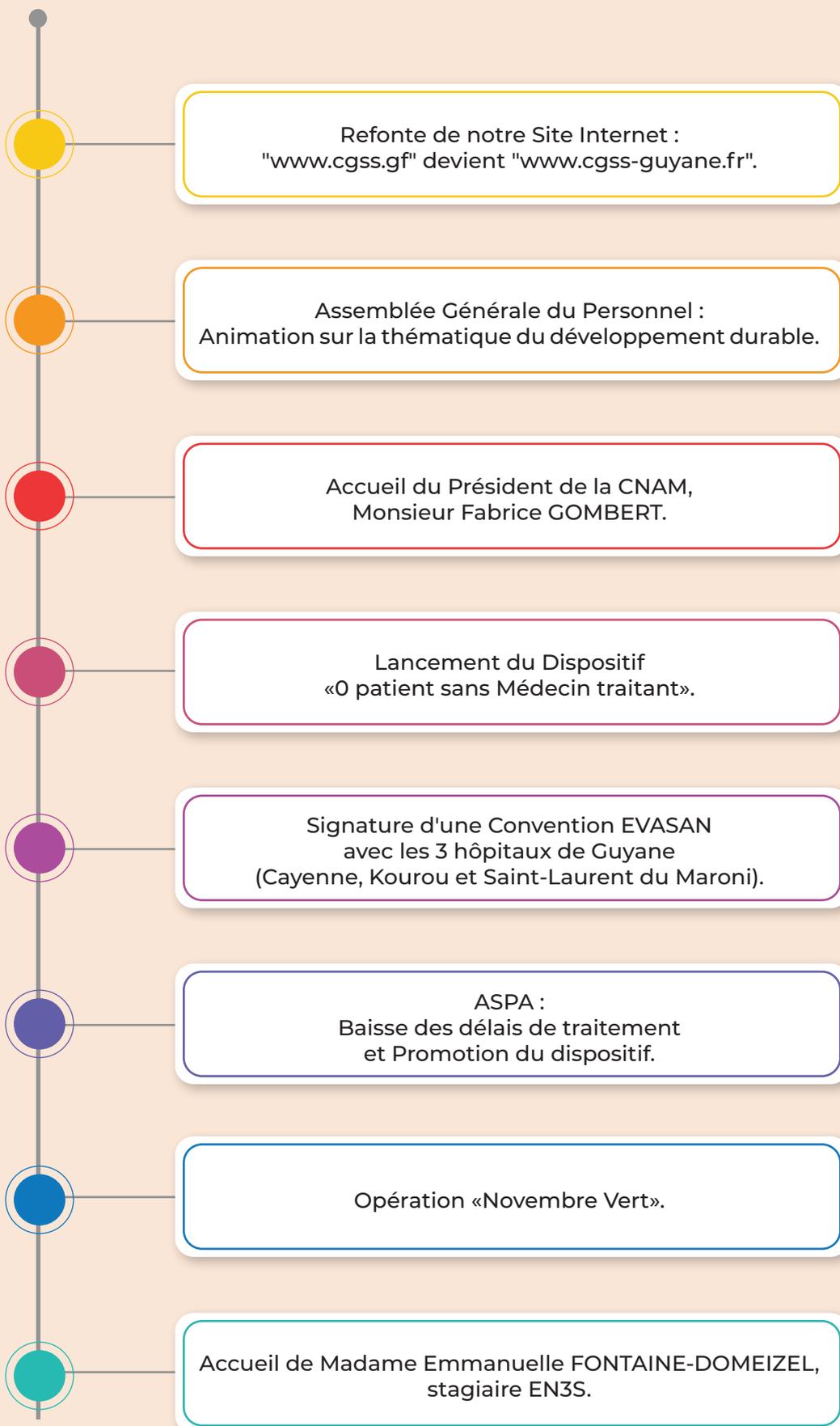
Risques pro

94 %

100 %

100 %

LES FAITS MARQUANTS



Audit énergétique de la CGSS Guyane.

Animation de la lutte contre le mal-être agricole.

Convention avec le Rectorat pour l'enseignement "PRP" sur la thématique de la Santé et la Sécurité au Travail (SST).

Reprise du recouvrement avec une augmentation des encaissements estimée à plus de 70 M€ soit, + 13% par rapport à 2022.

Renforcement des actions de contrôle et de Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI).

Mise en place des rendez-vous téléphoniques.

Signature de 8 nouvelles conventions en vue de renforcer notre système partenarial.

Mise en place des ateliers «Bienvenue à la Retraite» et «Lutte contre la dénutrition».

Protocole d'accord local pour le travail à distance.

LA GOUVERNANCE

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

LES FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS

49 réunions et commissions en 2023 :

4 réunions
du Conseil d'Administration

4 réunions
du Bureau

4 Commissions
des Marchés

9 Commissions
Paritaires Locales (CPL)

1 Commission
des Relations avec les Usagers (CRU)

6 Commissions
d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)

21 Commissions
des Recours Amiables (CRA)
dont 3 Retraite, 5 Recouvrement et 13 AT-MP

LES TEMPS FORTS

Février et Mars 2023

Rencontre avec les sénateurs et députés de Guyane :

Messieurs PATIENT, RIMANE et CASTOR.

Partage sur la situation de la CGSS et les attentes des élus sur l'accès aux soins et aux droits sur le territoire.

01

Avril 2023

Rencontre avec la MICOR :

Échange sur les spécificités de l'accueil en Guyane et les évacuations sanitaires.

02

Le 29 Novembre 2023

Echange avec la délégation de la MSA d'Armorique sur les problématiques locales du milieu agricole :

Affiliation plus large des jeunes agriculteurs et accès au service de remplacement pour les agricultrices en arrêt maladie, maternité et pour la maladie.

04

Du 18 au 22 Septembre 2023

Accueil du Président de la CNAM en Guyane, Fabrice GOMBERT et son Directeur de Cabinet, Yann HERVE

Présentation du territoire, échange avec les membres du Bureau, rencontre avec les professionnels de santé, les associations... Partage sur les spécificités de la Guyane et les difficultés d'accès aux droits.

03

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente :
Madame Arlette EDWARD

1er Vice-Président :
Monsieur Bruno DESAUNETTES

2ème Vice-Président :
Monsieur Christian DORVILMA

3ème Vice-Président :
Jean-Marc BOURETTE

ADMINISTRATEURS SIÉGEANT À TITRE DÉLIBÉRATIF

TITULAIRES

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

SUPLÉANTS

Micheline MILON CDTG/CFDT
Wendy MARIGARD CDTG/CFDT
Ralph STEPHEN CFE/CGC
Raymond BOYCE CFTC
Michaël BELLANGER CPME
Julien BERTHELOT CPME
Jocelyne COVIS UTG/CGT
Didier DEDE FNMF
Marc HO-YORCK-KRUI FNMF
Joëlle EQUINOXE FNAE
Marving ZABEAU FO/CGT
André NABO FO/CGT
Franck ROGIER MEDEF

ADMINISTRATEURS SIÉGEANT À TITRE CONSULTATIF

TITULAIRES

Fabienne LAM-CHAN UDAF
Joël IBOS IRPSTI
Catherine PELAGE CFTC
Nadia DIMANCHE CFTC
Rudy TONG-LEE-A-TAÏ FO

SUPLÉANTS

Viviane EUDLEUR UDAF
Pierre LEHACAUT CFTC
Ghislaine COAT CFTC
Alexandra GOVINDIN FO

DIRECTION GÉNÉRALE

LE CONSEIL DE DIRECTION

Organigramme



Directeur Général
Jean-Xavier BELLO



Éric MARIOTTI

Directeur Maladie & Directeur Adjoint



Joël LIPAN

Directeur Relation Clients et Action Sociale



Ana LASHERAS-OSTA

Directrice Risques Professionnels, Retraite & MSA



Nicolas DUVILLARD

Directeur Recouvrement & Affaires Juridiques par intérim



Éric GODARD

Directeur des Ressources Humaines



Jean GIANNORSI

Directeur des Moyens



Ghislaine LUSSAN

Directrice Comptable & Financière par intérim

Planification des rencontres

Les rencontres du Conseil de Direction (CODIR) se tiennent, à minima, deux fois par mois. En 2023, 19 CODIR ont été organisés dont un CODIR Exceptionnel.

LE CONSEIL DE DIRECTION ÉLARGI

Le CODIREL a pour but de proposer une approche plus participative de l'ensemble de la ligne managériale. En 2023, les CODIREL planifiés dès 2022 ont abordé des thématiques proposées par les managers telles que : la Gestion de la Relation Clients, la Communication ou encore les Ressources Humaines.



Chaque service a pu promouvoir ses missions et offres de service et bénéficier de pistes d'améliorations de l'ensemble des managers lors d'ateliers de co-construction.

L'année 2023 a été clôturée par une journée « BILAN » durant laquelle chaque service a pu présenter ses actions, ses résultats et ses projets en état d'avancement.



CODIREL GRC



CODIREL GRC



CODIREL Communication



CODIREL Communication



CODIREL RH



CODIREL RH



Bilan des CODIREL



Bilan des CODIREL



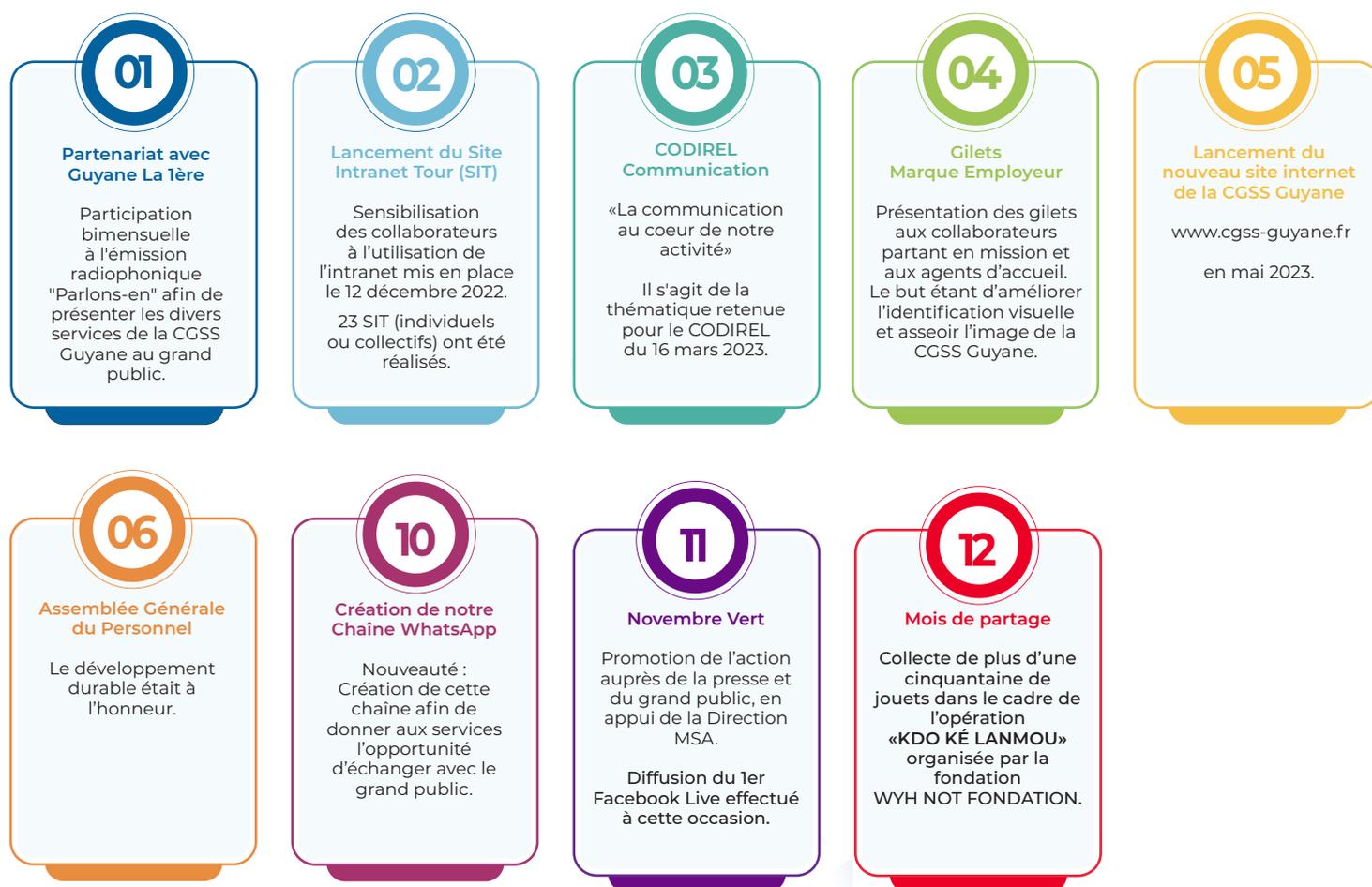
Bilan des CODIREL

LA COMMUNICATION

La digitalisation étant en plein essor en Guyane, le service communication de la CGSS continue de renforcer ses actions sur le champ de la communication digitale (pages LinkedIn, Instagram, Facebook, compte X - anciennement Twitter, site internet de l'organisme). Il a continué à élargir ses canaux de communication avec la création de sa Chaîne WhatsApp en octobre 2023.

L'objectif reste le même : garantir à la CGSS Guyane une réactivité face aux flux d'informations et continuer à toucher une population de plus en plus connectée.

Rétrospective de l'année



Le service Communication, c'est également :

- Des émissions radiophoniques bimensuelles : 15 thématiques toutes branches confondues abordées ;
- Des communiqués de presse : 11 communiqués transmis aux médias ;
- Des campagnes de communication : 22 campagnes menées, dont 19 à l'attention de nos publics et 3 à l'attention des collaborateurs ;
- Des réunions d'information et de présentation du nouveau site intranet : 43 Sites Intranet Tour réalisés pour un total de 290 collaborateurs sensibilisés.

Un montant de 15 816 € a été nécessaire pour la mise en œuvre du plan de communication 2023.



Présentation des Gilets aux collaborateurs de l'accueil de Cayenne

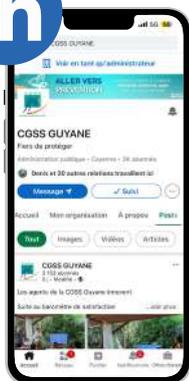


Opération "Kdo ké lanmou"



Site Intranet Tour avec les collaborateurs de Kourou

Notre présence digitale



1811 Followers
soit + 1205 Followers
330 publications



9119 Followers
soit + 461 Followers
325 publications



859 Followers
soit + 253 Followers
379 publications



661 Followers
soit + 50 Followers
325 publications



163 Followers

LE PÔLE ÉTUDES ET STATISTIQUES

Un pôle d'aide au pilotage pour l'atteinte des objectifs de la CGSS

Le Pôle Études et Statistiques est rattaché à la Direction Générale.

Il est chargé de :

- Faciliter le pilotage de l'organisme ;
- Accompagner les Directions et les pilotes de processus dans leurs prises de décisions via la réalisation d'analyses statistiques et l'élaboration d'études socio-économiques .

L'année 2023 a été marquée par le départ de la Responsable, Madame Claude CONAN qui a œuvré pendant de nombreuses années au développement du Pôle qui est composé de deux chargés d'études et statistiques.

Le pilotage du Pôle est désormais placé sous la responsabilité de l'Attachée de Direction, Madame Adeline FARNABE, auprès de la Direction Générale.

En 2024, l'unité «études et statistiques» a pour perspective le renforcement de son effectif et de ses compétences en vue de l'atteinte des objectifs de la nouvelle COG 2023-2027.

FOCUS



Assemblée Générale du Personnel 2023



À cette occasion, une identité visuelle a été pensée et réalisée par le Service Communication.



Avant l'événement, les collaborateurs ont été conviés à participer à un concours vidéos pour mettre en exergue leurs pratiques éco-responsables.

Les services se sont surpassés pour y participer. Pas moins de 10 vidéos ont été réalisées et 3 d'entre elles ont été récompensées pour leur originalité.



Cette journée s'est, par la suite, articulée autour d'ateliers participatifs et ludiques pour découvrir ensemble les différentes facettes du Développement Durable (pratiques anti-gaspillage, économie d'énergie, sophrologie, être mieux dans son corps...).

Au programme : des quiz, la découverte des services, la présentation chiffrée de la consommation énergétique de la CGSS Guyane et la mise à l'honneur des collaborateurs médaillés du travail.



Revivez cette journée en scannant le QR Code.



LA MALADIE

LES FAITS MARQUANTS

Qualité de service, accompagnement des publics et des offreurs de soins

La Guyane a vu son offre de soins augmenter en ville avec l'installation de 4 centres de santé et la création de 9 structures dans le champ médico-social. Les équipes ont été mobilisées pour les accompagner.

Les équipes ont participé aux déclinaisons locales des actions nationales telles que :

- **La campagne « Zéro Patient Sans Médecin Traitant »**

Près de 86% des patients en affection de longue durée bénéficient désormais d'un médecin traitant.

- **La campagne de vaccination contre le Papillomavirus en milieu scolaire**

59 vaccinations ont été prises en charge sur le risque maladie.

En 2023, la branche Maladie a relancé les protocoles de retour à domicile avec les offreurs de soins. En lien avec les établissements de santé, elle a lancé un marché public afin d'améliorer l'organisation de la prise en charge des évacuations sanitaires (EVASAN) programmées.

L'amélioration des délais de traitement s'est globalement poursuivie pour les services suivants :

- Ouverture des droits ;
- Traitement des revenus de remplacement ;
- Couverture des frais de santé ;
- Recours Contre Tiers (RCT).

Participation au repérage des cas de dengue à Kourou : Opération « Labo sans ordo »

La CGSS, la DRSM et l'ARS de Guyane ont mis en place avec les laboratoires d'analyses de Kourou un protocole expérimental et exceptionnel du 5 au 30 juin, pour repérer des cas groupés de dengue localisés sur la ville de Kourou.

Ce protocole permettait aux personnes présentant des symptômes évocateurs de la dengue d'effectuer une analyse biologique sans prescription médicale. Les cas positifs ont été signalés aux équipes de Santé Publique France afin d'organiser des actions pour contenir l'épidémie.

Les actions de prévention

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

- De permettre à chaque individu d'être un acteur de la préservation de son capital santé ;
- D'offrir aux assurés un accompagnement permettant la prise en charge des maladies chroniques.

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

Le Dépistage Organisé (DO) des cancers

Jusqu'au 31 décembre 2023, le CRCDC Guyane (Centre Régional de Coordination du Dépistage des Cancers) assurait, avec l'accompagnement financier de l'Assurance Maladie, l'organisation du dépistage des cancers : du sein, du col de l'utérus et colorectal.

Sur l'exercice 2023, les résultats pour les 3 cancers sont les suivants :

Types de Cancer	Cibles	Objectifs Locaux (Objectifs Nationaux)	Résultats
Colorectal	Hommes et femmes de 50 à 74 ans	Neutralisation (Obj. Nat. : 37,8 %)	6,96%
Col de l'utérus	Femmes de 25 à 65 ans	42,10 % (Obj. Nat. : 58,4 %)	55,08%
Sein	Femmes de 50 à 74 ans	34,60 % (Obj. Nat. : 58,8 %)	31,01%

En 2024, l'Assurance Maladie se chargera directement de l'envoi des invitations aux assurés avec la mise en place du plateau « Aller Vers Prévention ».

La prévention bucco-dentaire (M'T Dents)

La CGSS Guyane a signé trois conventions :

- Une convention avec l'Education Nationale afin de déployer le dispositif M'T dents en milieu scolaire pour les enfants de 6 ans au CP. Les élèves peuvent ainsi bénéficier d'une action de sensibilisation par une infirmière scolaire et d'un Examen Bucco-Dentaire (EBD) par un dentiste mandaté par la CGSS.
- Une convention avec la Boîte A Sourire (BAS) de Cayenne afin de sensibiliser les enfants de grande section de maternelle. 246 élèves des écoles de Mana, Javouhey et Awala-Yalimapo ont bénéficié de séances de sensibilisation à l'Hygiène Bucco-Dentaire (HBD).
- Une convention avec la ville de Macouria dans le cadre du Contrat Local de Santé (CLS). 410 kits bucco-dentaire (pots, dentifrices, brosses à dents) ont été mis à disposition par la CGSS pour les actions de prévention HBD réalisées par la Boite A Sourire.



Atelier sur la thématique de l'espace numérique individuel "Mon Espace Santé" au CHAR

Le dépistage du VIH et Hépatite C (VHC)

Afin de favoriser le dépistage du VIH/VHC, la CGSS a renouvelé la signature des conventions avec trois associations (ADER/AIDES et Médecins du Monde). Notre accompagnement financier permet aux associations d'organiser des actions de dépistage au sein de leurs structures ou hors des murs auprès des populations précaires et des travailleuses du sexe.

Dans le cadre de sa politique de prévention à l'éducation et à l'information en santé, la CGSS Guyane a renouvelé les conventions avec ses partenaires institutionnels : ARS, DRSM, Collectivité Territoriale de Guyane (CTG), Centres Hospitaliers de Cayenne et de l'Ouest Guyanais.

Au-delà de ces trois priorités de prévention, deux thématiques ont également mobilisé les équipes :

La vaccination contre le papillomavirus (HPV)

La CGSS a contribué localement à la campagne nationale en soutenant les actions de vaccination HPV en direction des jeunes :

- Vaccination HPV en milieu scolaire et actions prévention (CHC, Croix Rouge Française).
- Vaccination et actions de prévention de la PMI (CTG).

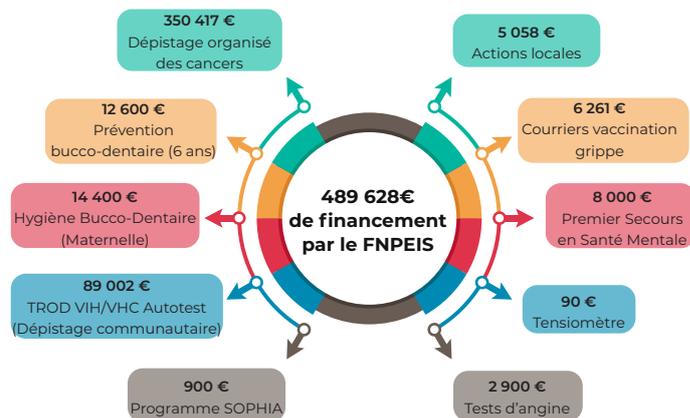
Résultats de la campagne de vaccination :

Prise en charge Assurance Maladie

- 22 vaccinations au CDS Croix-Rouge de Saint-Laurent du Maroni
- 37 vaccinations au CHC Cayenne

Prise en charge par le Fonds d'Intervention Régional (FIR) IR ARS (personnes sans droit)

- 6 vaccinations au CDS Croix-Rouge de Saint-Laurent du Maroni
- 83 vaccinations au CDS Croix-Rouge de Cayenne
- 23 vaccinations au CHC Cayenne



Les Protocoles de Retour À Domicile (PRADO)

Initié par l'Assurance Maladie en 2010, ce protocole a pour vocation d'anticiper les besoins du patient et de fluidifier le parcours hôpital/ville.

Des protocoles ont été signés, le 5 juin 2023, entre la CGSS et le Centre Hospitalier de Cayenne pour la maternité, la chirurgie et l'insuffisance cardiaque. Les finalités sont de relancer l'accompagnement des mamans après la naissance de leur enfant et de déployer ces protocoles pour les patients en sortie d'hospitalisation sur les volets chirurgie et insuffisance cardiaque.

62 dossiers PRADO Chirurgie ont été enregistrés de septembre 2023 à décembre 2023.

Un renouvellement des conventions sera en principe effectif en 2024 avec les hôpitaux de Kourou et de Saint-Laurent du Maroni.

Une nouvelle équipe de Conseillers Assurance Maladie (CAM) a été constituée pour assurer les interventions sur l'ensemble du territoire.

Les relations avec les offeurs de Soins

L'accueil des Professionnels de Santé (PS)

En 2023, on dénombre : 81 installations et 73 cessations d'activité de PS.

Catégories	Installations	Cessations	Effectif total de PS au 31/12/2023
Médecins Généralistes	6	7	97
Médecins Spécialistes	6	13	50
Sages-Femmes	6	13	50
Chirurgiens-Dentistes	8	13	72
Masseurs Kinésithérapeutes	15	12	80
Infirmiers	31	8	310
Orthophonistes	3	1	15
Orthoptistes	2	0	3
Pédicures-Podologues	0	0	11
Psychologues	0	0	2
Pharmacies	3	2	42
Transports sanitaires	1	2	20
Taxis	0	2	52

La CGSS Guyane offre un guichet unique pour les PS qui s'installent dans le département (accompagnement en tant que professionnel de santé, assuré et cotisant).

Les PS peuvent bénéficier de plusieurs modalités d'accueil : téléphonique et physique sur rendez-vous.

Plus de 1200 sollicitations telles que des demandes ou des réclamations reçues par mail ont été traitées.

En fin d'année, on comptabilisait 172 rendez-vous de Professionnels de Santé.

La vie conventionnelle

L'exercice coordonné entre offeurs de soins

L'exercice coordonné permet d'offrir un cadre d'exercice attractif pour les professionnels de santé sur le territoire caractérisé par une faible densité de professionnels. Il accroît l'accessibilité aux soins de la population. L'année 2023 a été marquée par l'ouverture de 4 centres de santé avec lesquelles la CGSS a passé un convention : trois CDS polyvalents à Cayenne et Kourou, portés par la Croix-Rouge Française, un à Saint-Laurent du Maroni par le Centre Hospitalier Ouest Guyanais (CHOG) ; un CDS dentaire à Rémire-Montjoly.

Les structures d'exercice coordonnées en Guyane se compose de :

- 5 maisons de santé pluri-professionnelle (1 à Saint-Laurent du Maroni, 2 à Matoury et 2 à Cayenne) ;
- 3 centres de santé polyvalents ;
- 1 communauté professionnelle territoriale de santé du territoire des Savanes.

La CGSS Guyane est chargée de mettre en place des instances d'échanges avec différentes catégories de PS dans le cadre des dispositions conventionnelles.

Les négociations, entre la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et les syndicats des différentes catégories de professionnels de santé, ont provoqué le report de certaines commissions notamment pour les médecins et les masseurs-kinésithérapeutes.

En 2023, 6 commissions paritaires locales/régionales ont été tenues dont 1 par catégorie (pharmaciens, transporteurs sanitaires, taxis, sages-femmes, infirmiers et orthophonistes).

Séminaire des établissements de santé

Ce séminaire dédié aux établissements de santé publics, privés et médico-sociaux de Guyane a abordé les thématiques suivantes :

- **Transport**
 - Les Demandes d'entente Préalable et l'article 80 de la LFSS 2017 ;
 - L'expérimentation de la Plateforme Transport Non Urgent au CHOG ;
 - La gestion des évacuations sanitaires en Guyane.
- **Accompagnement médico-social**
 - Le traitement bariatrique ;
 - Le programme d'accompagnement à domicile PRADO ;
 - L'amélioration de la qualité de la lettre de liaison en sortie d'hospitalisation.
- **Administratif et financier**
 - Le suivi des dotations versées par la CGSS Guyane ;
 - Le traitement des rejets liés à l'Aide Médicale de l'Etat et des soins urgents.

L'accompagnement financier dû au traitement des arrêtés publiés par l'Agence Régionale de Santé :

	Établissements publics de santé	Établissements privés	Établissements Sociaux et Médico Sociaux (ESMS)
Types d'établissements	Centres Hospitaliers de : Cayenne, Kourou et l'Ouest Guyanais	2 cliniques privées, 3 SMR, 4 HAD 3 centres de dialyse	66 établissements médico sociaux dont 9 ESMS supplémentaires (2 établissements pour personnes âgées et 7 Etablissements pour Personnes en difficultés spécifiques*).
Nombre d'arrêtés traités	67	87	47
Montants versés	263 702 805 €	4 667 486 €	80 672 694,05 €

* Les personnes en difficultés spécifiques incluent les personnes en situation de handicap ou souffrant d'addiction ainsi que les indigents.

Des avances ou garanties de financement ont été accordées. Initialement prévues pour sécuriser la situation financière des établissements de santé en 2020, ce mécanisme a été prolongé à plusieurs reprises, compte tenu de l'impact positif sur les finances et le fonctionnement des établissements.



Les actions de Gestion du risque

Les délégués d'Assurance Maladie et Numérique en Santé accompagnent les professionnels de santé sur les évolutions réglementaires comme sur le déploiement du numérique en santé.

- **Promotion des téléservices et dématérialisation des formulaires d'Assurance Maladie**

- **Accompagnement personnalisé proposé pour :**

- La télétransmission sécurisée et en dégradé ;
- Le développement du numérique en santé dans le cadre du SEGUR ;
- L'utilisation d'AMELI PRO ;
- L'alimentation des Dossiers Médicaux Personnels (DMP) pour les laboratoires ;
- La prise en main du logiciel de nouveaux professionnels de santé installés dans le département.

Dans le cadre de la campagne SEGUR, ont été accompagnés des :

- **médecins** : 70/100
- **pharmaciens** : 50/50
- **infirmiers libéraux** : 15
- **kinésithérapeutes** : 4
- **dentistes** : 2
- **pédicure-podologues** : 2
- **sages-femmes** : 10
- **orthophonistes** : 5

- **Campagnes nationales :**

- **Besoin en Soins Infirmiers (BSI) :**
Accompagnement de tous les infirmiers sur l'outil BSI ;
- **Dossier Médical Partagé (DMP) :**
Rappel des usages du DMP à tous les professionnels de santé et accompagnements à la demande ;
- **Messagerie sécurisée en santé (MS SANTE) :**
Information diffusée à l'ensemble des professionnels de santé libéraux y compris les nouveaux.

Dans le cadre des **campagnes nationales**, 796 professionnels de santé libéraux ont fait l'objet d'un suivi DAM/DNS/CIS.

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 Chirurgiens-Dentistes ;
- 2 Masseurs-Kinésithérapeutes.

- **Dispositif «Zéro Patient Sans Médecin Traitant» :**

Ce programme vise à réduire le nombre d'assurés sans médecin traitant ayant une Affection de Longue Durée (ALD). La CGSS Guyane a mis en place une action partenariale (URPS, Syndicats des médecins, centre de santé, maison de santé pluri professionnelle, ARS, etc.) qui vise à accompagner ces assurés.

Un comité de pilotage régional a été mis en place le 20 avril 2023 afin de piloter la mise en oeuvre du dispositif.

La CGSS Guyane, par le biais de sa plateforme téléphonique, organise des actions «Aller Vers» auprès des assurés afin de leur proposer un médecin traitant.



Patients ALD sans Médecin Traitant (MT) Organisation en Guyane :

- **Phase 1 :**
 - Opération démarrée le 20 avril 2023.
 - Lancement des opérations en juin-juillet 2023.
 - Phoning par les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM).
- **Résultat phase 1 :**
 - Sur 84 médecins, 32 MG ont répondu favorablement.
 - 1336 patients en Affection Longue Durée (ALD) sans MT REG (régime général) / MSA) + 121 assurés MGEN.
 - Opération «Aller Vers» pour 357 assurés et 243 appels aboutis (175 ont validé leur médecin traitant).
- **Phase 2 :**
 - Opération démarrée le 20 octobre 2023.
 - 3 988 patients dénombrés en ALD sans médecin traitant.
- **Résultat phase 2 :**
 - Accord du CDS du CHOG.
 - Opération «Aller vers» pour 624 assurés (RG/MSA et MGEN).

Les services de base

Les droits de base :

Des délais de traitement aux attendus du réseau Assurance Maladie

Les actions d'amélioration initiées en 2022 se sont poursuivies en 2023. Elles ont notamment permis de maintenir des délais de traitement respectant les attendus. A titre d'illustration, le délai de traitement moyen annuel d'ouverture du droit à la PUMA enregistré en 2023 est en deçà de l'objectif fixé à 15 jours, soit 10,7 jours.

Elles ont, en outre, permis des gains aussi bien en

matière de qualité interne (amélioration des pratiques) qu'en termes de qualité externe : développement et amélioration des relations partenariales avec les structures accompagnant les publics fragiles pour faciliter leur accès aux droits et aux soins.

La Complémentaire Santé Solidaire (C2S) : Poursuite de la réduction du délai de traitement : 7 jours de gain

Le niveau de stock des dossiers a été contenu au cours du premier semestre et est en régression durant le deuxième semestre 2023.

Les leviers déployés :

- **En interne :** un renforcement préventif des ressources pour pallier le surcroît d'activité prévisible lié à l'augmentation anticipée du niveau de stock des demandes et l'installation efficace du nouvel outil de production nationale améliorant la productivité individuelle (CAPACITÉ) ;
- **En externe :** l'appui de l'entraide du réseau de l'Assurance Maladie dit « PHARE » sur 3 semaines au cours de l'année, ce qui a permis le traitement de 4 391 dossiers.

Ces actions combinées ont contribué à maîtriser le niveau de stock et à améliorer le délai de traitement des demandes de C2S, qui d'un délai moyen annuel de 31,4 jours est passé au 31/12/2023 à 24,4 jours, ce qui est nettement mieux que l'objectif de 28 jours !

En Décembre 2023, les bénéficiaires de la C2S sont au nombre de 94 054 (avec ou sans participation financière) et représentent 34,31 % de la population couverte.

L'Aide Médicale de l'État (AME) : Un niveau de stock contenu et un délai d'instruction en amélioration

Le niveau de stock des demandes d'AME a été contenu avec une baisse au cours du dernier trimestre 2023. Le solde des dossiers à traiter était de 1 602.

Les actions menées ont permis d'obtenir un délai d'instruction en moyenne à 25 jours. Le délai moyen de traitement entre l'entrée dans les corbeilles et l'ouverture du droit est passé de 30 jours à 36 jours au 31/12/2023 n'excédant pas le socle CPG de 37 jours.

En décembre 2023, le département dénombre 33 818 bénéficiaires de l'AME soit 12 % de la population couverte.

Les revenus de remplacement

Le traitement des Indemnités Journalières (IJ) : un délai qui s'améliore mais qui reste en dessous du socle

Le délai de paiement de la 1ère IJ non subrogée pour les Travailleurs Salariés (TS) ou les Travailleurs Indépendants (TI) passe à 40,20 jours en 2023 avec néanmoins une nette amélioration sur les mois de novembre et décembre, soit respectivement 36,8 j et 31,6 j. L'objectif pour l'année 2023 était de 33 jours et le socle fixé à 38 jours.

Le taux de dossiers TS en rupture de paiement supérieur à 6 mois passe de 80,12% de 2022 à 74,36% en 2023.

Les échanges médico-administratif entre la CGSS et la DRSM évoluent avec le déploiement en juin 2023 de l'outil MATIS en remplacement de LM2A.

La CGSS a pu bénéficier de cinq périodes d'entraide PHARE du réseau Assurance Maladie.



Émission Radio "Parlons-en" avec Mme MAHABIR sur Guyane la 1ère. Thème : La C2S

La reconnaissance des accidents de travail, de trajet, des maladies professionnelles (AT/MP) et l'indemnisation AT/MP et rentes : des résultats perfectibles

Sur la reconnaissance AT/MP entre 2022 et 2023, une baisse significative des déclarations MP (-37,68%) et des AT (-6,51%) est observée ainsi qu'une augmentation des déclarations d'accidents de Trajet (+ 8,85%).

La CGSS bénéficie de l'entraide concernant la gestion des dossiers en Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles (CRRMP) au travers de la convention liant la DRSM Guyane et la Nouvelle Aquitaine. Les collaborateurs ont bénéficié de présentation des évolutions : outils ATEMPO, Concert MP et QRP.

Le taux de dossiers implicites ou hors délai MP en 2023 est de 3,03%.

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, diverses formations ont été proposées aux collaborateurs. D'autres formations sur-mesure sont prévues pour 2024.

Une dégradation du traitement des rentes est à noter. Le taux de dossiers rentes AT/MP traités en moins de 45 jours en 2023 est de 31,34%.

Le capital décès

Depuis décembre 2022, l'activité est prise en charge par la CPAM de la Nièvre. Les flux sont gérés au fil de l'eau sur DIADEME.

L'invalidité

Au 1er avril 2023, des pensions d'invalidité, de l'Allocation Supplémentaire Invalidité, de la Majoration pour Tierce Personne ont été revalorisées.

Le taux de dossiers instruits en 60 jours est de 52%, soit 28 points en dessous du socle. L'organisation d'échanges fréquents avec le contrôle médical devrait permettre d'améliorer le résultat de cet indicateur.

La couverture des frais de santé : objectifs atteints pour les délais de traitement et poursuite des vérifications des paiements à bon droit

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 6,3 jours et à 9,2 jours pour les feuilles de soins papier. Les objectifs de traitement étaient respectivement de 7 jours et de 17 jours.

Les actions de vérification de paiement à bon droit se sont poursuivies. Ainsi sur l'exercice 2022-2023, 484 établissements de santé de l'Hexagone et 403 tiers du département ont reçu une notification au motif de l'absence de réception des pièces justificatives pour une valeur totale de 5 390 382,96€.

1 738 882 64€ ont été régularisés aux professionnels de santé et aux établissements.



Séminaire des établissements hospitaliers

Les EVASAN

Une année 2023 marquée par des avancées pour les patients hospitalisés ou pour ceux se déplaçant pour des soins, examens ou contrôles programmés.

Les transferts de patients hospitalisés

Le 1er décembre 2023, la convention de partenariat en vigueur avec le Centre Hospitalier de Cayenne, la DRSM, l'ARS et la CGSS Guyane a été étendue aux Centres Hospitaliers de Kourou (CHK) et de l'Ouest Guyanais (CHOG) à Saint-Laurent du Maroni.

Cette convention a pour but d'améliorer la qualité de la prise en charge des évacuations sanitaires des patients hospitalisés en Guyane. Le SAMU Zonal de Guyane agit comme régulateur de la gestion des EVASAN en fonction de l'urgence médicale.

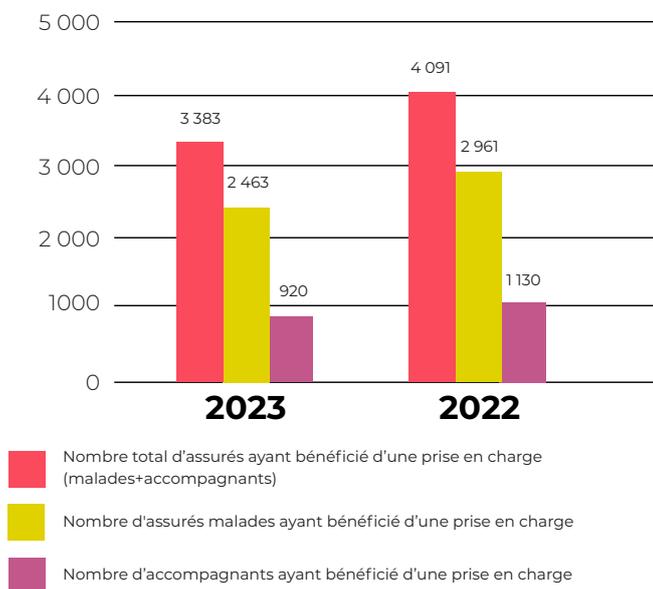
La portée de cette convention a été présentée lors du séminaire des établissements en octobre 2023.

Les déplacements pour des soins, examens ou contrôles programmés en dehors de la Guyane

En 2023, la Caisse Générale de la Sécurité Sociale de Guyane a lancé un marché public visant, courant 2024, à :

- Simplifier les démarches des ressortissants de la CGSS dans la préparation de leur déplacement pour des soins, examens ou contrôle en dehors de la Guyane ;
- Assurer par le prestataire retenu les temps d'échanges avec le patient, qu'ils soient en présentiel ou à distance, dans le cadre de la délivrance des titres de transport ;
- Réduire les coûts en optimisant les itinéraires, les dates de vols, les périodes de soins, les prestations annexes et faire ainsi bénéficier à la CGSS des tarifs les plus avantageux.

Le nombre de transferts sanitaires pris en charge par la CGSS Guyane a diminué.



En 2023, 3 383 malades et accompagnants (2 463 malades et 920 accompagnants) ont bénéficié d'une prise en charge sur le risque maladie contre 4 091 (2 961 malades, 1 130 accompagnants) en 2022.

Cette diminution est principalement attribuable à la suspension des liaisons aériennes desservant les communes intérieures par la compagnie AIR GUYANE.



L'appui au pilotage, la maîtrise des risques et le Recours Contre Tiers (RCT)

Création du service appui au pilotage et maîtrise des risques.

Ces missions comprennent :

- L'appui au pilotage : accompagnement dans la montée en compétences des pilotes/co pilotes des processus de la direction Maladie ;
- Le suivi des moyens de maîtrise versant Directeur et la mise en œuvre d'actions de récupérations éventuelles.

La maîtrise des risques s'est concentrée sur :

- La gestion des paiements multiples des prestations en nature ;
- Le suivi des missions de maîtrise.

Le Recours Contre Tiers

Le RCT a été intégré à la direction maladie courant 2023.

Des actions ont permis d'améliorer le quotidien des agents notamment avec :

- La mise en place d'un partenariat avec la DRSM de Normandie dans le cadre du protocole d'accord SA/SM et la sécurisation des échanges SA/SM ;
- La réorganisation du service avec le recrutement d'un manager et le renforcement de l'équipe.

En 2023, 3 605 461,73 € ont été recouverts contre 2 652 019,19 € en 2022 soit une progression de 30 %.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

**SOURIEZ,
VOUS
ÊTES
ASSURÉS.**

**ÉTUDIANTS, VOTRE COUVERTURE SANTÉ
EST AUTOMATIQUE ET GRATUITE**

Vous êtes pris en charge pour vos frais de santé par l'Assurance Maladie.
Dès vos 18 ans, pensez à mettre à jour votre carte Vitale et à créer
votre compte personnel sur ameli.fr ou l'appli Compte ameli.

ameli.fr



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

N'attendez plus votre tour pour parler avec nous



Prenez un rendez-vous téléphonique
avec un conseiller
depuis votre compte ameli





LA RETRAITE

LES FAITS MARQUANTS

L'année 2023 a été une année riche en événements majeurs pour la branche retraite avec la mise en place de la réforme des retraites et la signature de la COG de la branche vieillesse 2023-2027.

Un dialogue de gestion fin décembre, en concertation avec la CNAV, a permis de définir les orientations du CPG 2023-2027 de la CGSS Guyane.

- **Renforcement des équipes**

Pour répondre aux besoins de ses retraités en forte hausse, la Direction Retraite a réadapté son organisation avec l'intégration d'un nouveau responsable stratégique, Christophe CANTITEAU et le recrutement de collaborateurs.

- **Baisse des stocks**

Grâce à la contribution partagée des équipes ordonnateur et DCF, le service Retraite a augmenté sa production sur tout

type de dossiers et a pu diminuer ses stocks.

- **Travail sur la qualité**

Le deuxième semestre 2023 a été marqué par la poursuite du travail sur la qualité de service dans le but de faire valider les comptes.

2024 doit permettre de diminuer les délais de traitement mais également de continuer à travailler de manière transversale avec les différentes directions afin d'atteindre les objectifs.



Sensibilisation au suivi des carrières sur "Mon Espace Retraite" lors du Village Étudiants à Saint-Laurent du Maroni

LES CHIFFRES CLÉS

Pour l'année 2023, augmentation :

-  Du nombre de retraités : 14 770 au 31/12/2023, soit une hausse de 7,7 % par rapport à 2022 ;
-  Des dépenses au RG : 121 146 424 € au 31/12/2023, soit une progression de 12,3 % par rapport à 2022 ;
-  Du nombre de bénéficiaires de l'ASPA : 2 525 au 31/12/2023 soit une évolution de 20,9 % par rapport à 2022.

Une amélioration significative de la production retraite qui profite aux retraités les plus fragilisés

Ces chiffres témoignent de l'activité de la Direction Retraite :

- **Des sorties 2023** soutenues et en augmentation, notamment sur l'Allocation de Solidarité des Personnes Âgées (ASPA) et les Droits Dérivés (DD) :

	SORTIES au 31/12/2022	SORTIES au 31/12/2023	VARIATION N/N-1
DP	2 033	2 077	+ 2,16 %
DD	161	239	+ 48,44 %
ASPA	575	1 171	+ 103,65 %

- **Des entrées 2023** en forte augmentation pour les ASPA et les DD :

	ENTRÉES au 31/12/2022	ENTRÉES au 31/12/2023	VARIATION N/N-1
DP	1 998	1 961	- 1,86 %
DD	176	203	+ 15,34%
ASPA	832	977	+ 17,43 %

- **Un niveau de stock** bien orienté, toutes typologies à la baisse, mais qui reste trop élevé :

	STOCK au 31/12/2022	STOCK au 31/12/2023	VARIATION N/N-1
DP	599	483	- 19,36 %
DD	80	43	- 46,25 %
ASPA	546	352	- 35,53 %

- **Des délais** qui restent élevés sur les Droits Propres (DP) et les DD mais qui ont considérablement baissé sur l'ASPA.

2023 a été une année d'amélioration de notre pilotage ce qui a eu un effet positif au deuxième trimestre sur le déstockage des dossiers. Le traitement des dossiers anciens de 2022 a toutefois impacté nos indicateurs de délais et de qualité. Il est à noter néanmoins une amélioration du délai de traitement des ASPA.



Mission SYRCA
(Système de Régulation des Carrières)



Formation des collaborateurs
de la Retraite sur l'outil SYRCA

Les progrès de la Direction Retraite s'apprécient par la très grande amélioration des délais de traitement des ASPA, qui profite aux retraités les plus fragilisés.

	Délais DP	Délais DD	Délais ASPA
Cumul à fin 2021	136	239	288
Cumul à fin 2022	154	100	286
Cumul à fin 2023	152	106	62

Indicateur Qualité du Processus Retraite intégralité

	2022	2023	SEUIL	CIBLE
IQPR	87,50 %	81,25 %	86,00 %	89,00 %
IQPR DI	90,00 %	87,50 %	86,50 %	88,00 %
TIF	0,55 %	5,17 %	0,75 %	0,65 %

Une qualité des liquidations qui doit encore être améliorée

Une feuille de route qualité a été mise en place en vue de l'accompagnement des collaborateurs sur les taux de rejets et l'actualisation de la réglementation.

La qualité des liquidations passe également par le suivi du plan de développement des compétences sur la formation des agents et la poursuite de la collaboration avec la Direction Comptable et Financière (DCF).

Qualité de service et «Aller Vers» Relation Marketing

1 716 assurés ont été reçus cette année par les techniciens experts retraite ce qui représente une forte augmentation des rendez-vous physiques.

L'offre de service est complétée par une proposition marketing avec une forte expertise à destination des professionnels du département. Le service retraite propose également ses services aux entreprises de Guyane qui le sollicitent pour les questions liées à la constitution de la carrière et les départs à la retraite des salariés.

Une attention est apportée aux nouveaux retraités par la prise en compte de leur expérience lors de séances d'échanges. La Direction Retraite souhaite par ce biais être au plus près de son public.

Le traitement des réclamations

L'année 2023 est une année de reprise et d'ajustement de l'organisation sur le traitement des réclamations.

La Direction Retraite est passée de 1% du taux des réclamations traitées dans les délais, à 50% en fin d'année, soit 25% pour l'année entière.

Sur 424 réclamations à traiter en 2023, 328 dossiers ont été traités dont 96 dossiers du stock antérieur :

- 90% étaient des réclamations urgentes ;
- 8% étaient des réclamations sensibles ;
- 2% étaient des réclamations standard simples.



Réunion d'Information Retraite (RIR) à destination des collaborateurs de la CGSS Guyane.

LES CHANTIERS EN COURS

► Mise en place de l'outil national SYRCA dans un contexte de réforme des retraites

L'outil SYRCA est un outil de traitement des demandes de fiabilisation des carrières. Son déploiement est prévu en deux grandes phases :

- **Phase 1** : Authentification de l'assuré et de ses coordonnées et vérification de la complétude du dossier.

Cette phase a été mise en œuvre en avril 2023 accompagnée d'un plan de formation pour tous les agents retraite.

- **Phase 2** : Fiabilisation, vérification et contrôle des carrières.

Cette phase, initialement prévue en 2023, ainsi que les formations afférentes ont été reportées à 2024 suite à la mise en place de la réforme des retraites.

► Mise en place du plan de lutte contre le non-recours

Le non-recours aux droits relatif à l'ASPA a particulièrement été ciblé en 2023.

Des actions de communication ont été planifiées en collaboration avec le service communication de la CGSS dont deux interventions radiophoniques ayant pour thème : «L'ASPA» et «Le non-recours aux droits».

Des courriels, des lettres d'information et de promotion des droits à l'ASPA ainsi que des dépliants ont été transmis à de potentiels bénéficiaires de l'ASPA.

Au 30/09/2023, la Direction Retraite comptabilise 4 332 retraités potentiels bénéficiaires de l'ASPA.





LA MSA

LES FAITS MARQUANTS

De nouvelles initiatives de la MSA !

En 2023, la MSA a développé différentes actions dites «Aller-Vers» pour être au plus près de son public. Les objectifs étaient les suivants :

- **Lutter contre le non recours aux droits, avec le développement :**
 - Des rendez-vous clients (Rdv des droits, affiliation, recouvrement et retraite) ;
 - Des campagnes de communication ciblées via différents canaux (radio, télé, réseaux sociaux) ;
 - Des partenariats avec les acteurs de la protection sociale (CAF, CCAS, France Services) et du monde agricole.
- **Favoriser le mieux-être agricole par :**
 - La formation de sentinelles capables de détecter et d'alerter sur les situations du mal-être ;
 - L'animation du réseau sentinelle ;

- La coordination via le comité technique Prévention Mal Etre Agricole (PMEA) du plan d'action régional ;
- L'organisation du dispositif « Novembre Vert ».

- **Participer aux événements mis en place par le monde agricole tels que :**
 - Le salon de l'agriculture de Guyane ;
 - Le 1er «rendez-vous droit» mis en place dans la ville de Montsinery-Tonnégrande ;
 - Une réunion d'information à la Mairie de Maripasoula en coordination avec l'EPLFPA-GUYANE-MACOURIA/CFPPA-MACOURIA ;
 - Des interventions dans les formations stage ;
 - La participation aux modules de formation au BPREA (Préventeur des risques professionnels et Conseiller en Protection Sociale) ;
 - Novembre vert.
- **Explorer des pistes pour un meilleur accompagnement des agriculteurs avec la venue en Guyane de la MSA d'Armorique, caisse référente.**

Événements sociaux économiques

En 2023, la MSA a participé à différents travaux et est intervenue sur le mal-être agricole, thématique qui reste un sujet de préoccupation.

La MSA reste à l'écoute des sujets sensibles de son public qui portent sur :

- Le libre-échange avec les pays voisins ;
- L'augmentation du coût des intrants (les agriculteurs ont des revenus qui n'augmentent pas ou qui sont très faibles) ;
- La réglementation sur les normes environnementales difficilement applicables en Guyane ;
- Le mieux-être des agriculteurs.



LES CHIFFRES CLÉS

Un départ sur les chapeaux de roue !

138 rendez-vous droit réalisés avec l'arrivée du Conseiller en Protection Sociale (CPS).

99% de personnes contactées qui ont fait valoir des droits dans l'année (Retraite, Santé, Recouvrement).

Un « Aller Vers » attendu !

920 adhérents MSA reçus dans les permanences.

402 adhérents MSA reçus à l'accueil sur site de Cayenne.

Un coup de pouce du contrôle externe !

117 visites effectuées par le contrôleur.

Des services... et pas que !

4989 mails entrants traités.

5080 documents entrants en numérisation traités.

4 jours de délai de réponse moyen aux sollicitations.

49 dossiers de réclamation suivis.

87 rendez-vous d'installation agricole

206 agriculteurs qui ont opté pour la mensualisation soit une augmentation de 51 % de cotisants depuis 2021, année du déploiement de la mensualisation.

2 formations sentinelles et **20** personnes formées à la détection du risque suicidaire de 1er niveau.

3 comités techniques prévention mal-être.

2 alertes suicides et 9 alertes mal-être.

11 réunions mises en place dans le cadre de la cellule pluridisciplinaire.

POPULATION AGRICOLE ACTIVE 2023

Population totale : 2 201 non salariés agricoles



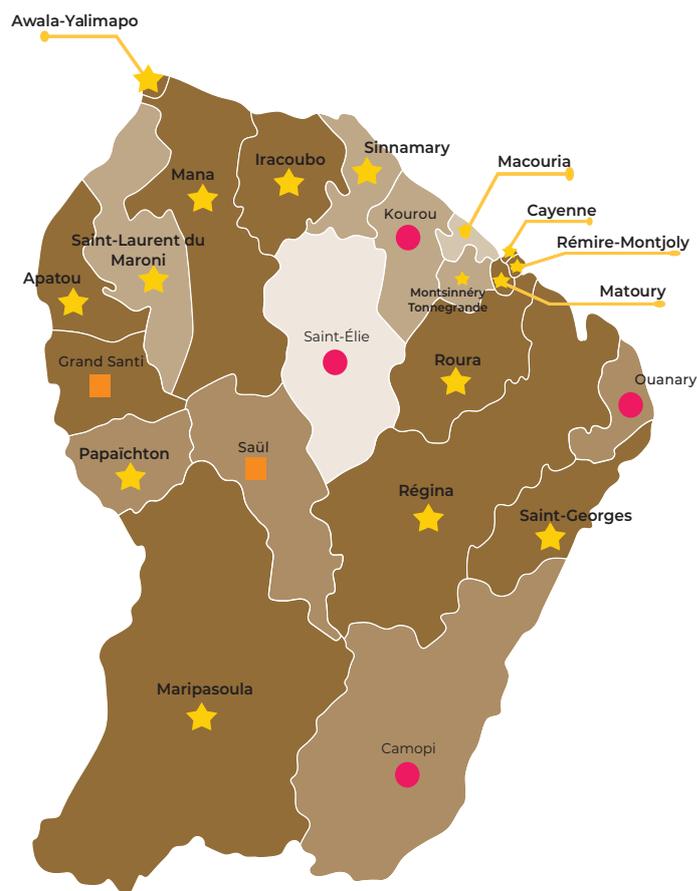
Soit une évolution de + 6,4 % depuis 2020

	Nombre de dossiers	Nombre de jours d'arrêt	Montants versés	Commentaires
IJ Amexa	4	24	513,90 €	224 jours en comptant les CE en activité secondaires
IJ Atexa	2			
IJ de remplacement	1			
Invalidité	1		2 827,42 €	

«Novembre Vert»

L'opération «Novembre Vert» s'est déroulée, du 2 novembre au 1er décembre 2023, au sein des points « Santé » de diverses communes.

Du fait des difficultés d'accès aux sites et/ou d'un manque de professionnels de santé, toutes les communes n'ont pu bénéficier de cette opération.



Légende :

- ★ Opération « Novembre Vert » réalisée
- Pas d'opération « Novembre Vert »
- Pas d'agriculteurs sur la commune

	2022	2023	Évolution
CE affiliés à titre obligatoire	1 580	1 700	7 %
Nombre total d'aides familiaux	126	164	23 %
Nombre de collaborateurs	379	353	- 7 %
Nombre d'intervenants autres (entreprises sociétaires)	155	91	- 70 %
Nombre de bénéficiaires de l'exonération LOOM	1 554	1 669	7 %
Nombre total de factures	1 735	1 791	3 %
Montant total à recouvrer	1 242 865 €	1 378 252 €	10 %
Exonération LOOM	1 118 264 €	1 278 663 €	13 %
Total des cotisations appelées	2 361 129 €	2 656 915 €	11 %

Les retraités agricoles

	2022	2023	Évolution Retraités	Évolution Montant versé
Montant brut annuel Retraite NSA	4 369 953 €	4 407 316 €	7 %	+ 1 %
Nombre de bénéficiaires au 31 décembre	806	847	+ 5 %	

La santé

La population totale s'élève à 3 279 actifs, ayants droits et retraités.



Quelques données quantitatives :

- Nombre de convocations : **1667**
- Nombres de participants : **507 (contre 603 en 2018)**
- Taux de participation : **30,4 % (contre 40,3% en 2018)**

Santé Mentale

En concertation avec la médecine du travail, un questionnaire était proposé aux participants dans le cadre d'un observatoire pour une prise en charge psychologique. À l'issue, 5 agriculteurs ont été orientés vers la médecine du travail.



Opération "Novembre Vert" au CISTC, à Rémire-Montjoly



Mise en place du Comité du mal-être agricole selon la feuille de route gouvernementale

QUELQUES DÉFINITIONS

Le mal-être agricole

Une situation de mal-être ou de détresse peut être liée à des difficultés professionnelles ou personnelles, un isolement, des problèmes sociaux, familiaux, de santé ou liés au stress.

Les situations suivantes peuvent entraîner un mal-être qu'il est important de ne pas minimiser :

- Un décès dans l'entourage ;
- Des difficultés financières ;
- Une menace liée à son activité professionnelle ;
- Une rupture amoureuse, une crise dans le couple ;
- Une période de solitude ou d'isolement ;
- Des violences (maltraitance, harcèlement moral...).

Le non recours aux droits et aux prestations

La composition familiale, l'âge, le genre, les ressources sont des critères d'éligibilité pour l'accès à des droits ou des prestations délivrés par une administration qui gère des fonds publics.

Le taux de non-recours se calcule à partir du différentiel entre population potentiellement éligible (Ne), population éligible et bénéficiaire effectif (NeR).



LES RISQUES PROFESSIONNELS

L'assurance des risques professionnels garantit la prise en charge (réparation) des conséquences des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (AT/MP).

Elle est financée via le taux AT appliqué à la masse salariale des entreprises du Régime Général et calculée 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.

Dans la continuité de la convention d'objectifs et de gestion AT/MP 2018-2022 signée avec la CNAM, la Direction des Risques Professionnels (DRP) met en place les programmes nationaux et régionaux de prévention sur l'ensemble de son territoire.

Objectif : Réduire la sinistralité

Deux axes sont mis en avant pour réduire la sinistralité :

- L'accompagnement : par les aides financières, le conseil et la montée en compétences ;
- La contrainte : par les recommandations, injonctions et majoration des cotisations AT/MP.

LES CHIFFRES CLÉS

Résultats CPG CGSS Guyane :
97,5 % (82,4 % en 2022)
soit, une progression de 15,1 points.

Total d'aides versées en 2023 :
331 526 € contre 201 026 en 2022
soit, une progression de 65 %.

4 injonctions adressées à des entreprises concernées par des salariés exposés à des situations de risques exceptionnels

LES FAITS MARQUANTS

Des actions prioritaires pour prévenir les risques professionnels

Des actions significatives ont été déployées à destination de secteurs d'activités, de profils d'entreprises ou d'exposition importante à des risques spécifiques :

Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) :

5 entreprises ciblées et accompagnées.

Risques chimiques :

7 entreprises accompagnées sur l'évaluation et la mise en place de mesures.

Risques Psycho-Sociaux (RPS) :

Lors d'une action expérimentale, 11 salariés représentant 5 entreprises ont été sensibilisés aux RPS et ont bénéficié d'une formation aux Premiers Secours en Santé Mentale.

Secteur du Bâtiment et des Travaux Publics (BTP) :

- 6 personnes (Maîtres d'ouvrages et Maîtres d'œuvres) ont été formées à l'amélioration la performance des opérations de construction. Des mesures de prévention ont été intégrées dans la conception et la conduite de projets ;
- 2 opérations d'envergure accompagnées et suivies pour la mise en place effective et le maintien de mesures de prévention ;
- 13 visites inopinées ont été menées conjointement avec l'inspection du travail sur des chantiers de BTP.

Secteur d'aide et de soins à la personne :

10 dirigeants d'entreprises ont été sensibilisés aux différents risques rencontrés dans leur secteur d'activité, en particulier les TMS.

Secteur agricole :

Accompagnement de la MSA et co-pilotage sur la 3ème édition de l'opération «Novembre Vert». Cette opération consistait à rencontrer sur l'ensemble du territoire les exploitants agricoles et à leur permettre de faire un bilan de santé.

Très Petites Entreprises (TPE) :

Réalisation de deux webinaires visant à communiquer sur les outils et offres de services (évaluation des risques, analyses d'accident, aides financières) dédiés à ces entreprises. Sur 216 inscrits, il y a eu 110 participants.

Des actions partenariales pour accroître la portée de nos actions

Avec l'Académie de la Guyane :

Une convention de partenariat pour l'enseignement de la santé et la sécurité au travail a été signée avec le rectorat pour une période de 3 ans. L'objectif est de déployer la prévention dans les programmes d'enseignement professionnels.

Avec l'Inspection du travail et la médecine du travail :

Participation à l'élaboration du Plan Régional Santé au Travail (PRST), piloté par l'inspection du travail. Des actions de prévention conjointes seront menées jusqu'en 2025.



Formation sur les Troubles Musculo Squelettiques (TMS) animée par la Direction des Risques Professionnels

Des aides financières attribuées en 2023 pour impulser les préventions

En 2023, des aides financières ont été versées pour un montant de 331 526 euros, soit 130 500 euros de plus par rapport à 2022.

Ces aides sont réparties comme suit :

- Subventions de Prévention des Très Petites Entreprises (SPTPE) : 9 SPTPE ont été signées pour un montant de 93 281 euros (173 880,53 euros versées en 2022).
- Contrats de Prévention (CP) : 5 CP ont été signés pour un montant de 238 245 euros (27 145,33 euros versées en 2022).

Des difficultés à mettre en place les instances paritaires de prévention

En 2023, les deux instances de prévention paritaires que sont, la Commission Régionale des Accidents de Travail et des Maladies Professionnelles (CRATMP) et le Comité Technique Régional (CTR) n'ont pu se tenir qu'une fois. Leur composition en fin d'année, n'était pas stabilisée.

LES CHANTIERS EN COURS

- ▶ Mise en place d'un programme d'action régional à destination du secteur de transport routier de voyageurs (PAR) ;
- ▶ Actions partenariales avec la médecine du travail au travers d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) ;
- ▶ Négociation d'une convention avec la médecine du travail pour une visite préventive des agriculteurs au démarrage de leur activité.



LES CHIFFRES CLÉS



Les encaissements

619,3 millions d'€ encaissés

Augmentation des encaissements de 71 M€ pour l'année 2023 par rapport à l'année précédente, soit +12,9%



Les octrois de délais de paiement

7 573 plans d'apurement effectués pour un total de 113,7 millions d'€

2 428 demandes de délais «classiques» examinées



Nombre de visites à l'accueil

Visites spontanées :
11 302 en 2023 contre 6 404 en 2022

Visites sur RDV :
1269 RDV honorés contre
729 l'année précédente

Ces chiffres illustrent l'intensité de la reprise du recouvrement et l'impact des actions de relance de l'URSSAF



Les appels téléphoniques *

11 872 appels pris

5842 appels pour les catégories RG, PL et autres avec un taux de prise en charge de 87%

6030 appels pour les catégories Artisans et Commerçants avec un taux de prise en charge de 89%

(*) Données sur 11 mois



Les attestations délivrées

1 472 attestations sociales délivrées sous un délai moyen de 17 jours



Nombre de comptes gérés

18 483 comptes (dont 59,5% de travailleurs indépendants et autoentrepreneurs)



Les Restes À Recouvrer (RAR) de 2023

118,12 M€ pour l'exercice (toutes catégories confondues), en diminution de - 17,86 %.
Le taux de RAR de 2023, s'élève à 17,81 %, en diminution de -4,32 points par rapport à l'exercice précédent.



Le contrôle et la LCTI

+156% de redressements (2.326.127 €) et +192% de restitutions aux entreprises (1.286.723 €) pour un total de 22.929.149 € de cotisations contrôlées (+110 %).



RECOUVREMENT & AFFAIRES JURIDIQUES

L'URSSAF

Suite au départ de la Directrice du Recouvrement, deux intérimis se sont succédés au cours de l'année 2023, principalement avec Monsieur Nicolas DUVILLARD.

La Direction du Recouvrement s'organise en deux principaux pôles : la gestion des comptes et le contentieux, contrôle et juridique. Les ressources de la Direction du Recouvrement ont été fortement contraintes sur l'année 2023 du fait de nombreux départs.

La Direction Recouvrement a toutefois su faire preuve de résilience et s'est efforcée à améliorer ses résultats en cette première année de CPG ayant donné lieu à des objectifs globalement atteints.

L'année 2023 a été marquée par la reprise du recouvrement qui s'est faite via des relances amiables, des mises en place de plans d'apurements et l'examen de demandes de délais. Le défi est de poursuivre la reprise du recouvrement sur toute sa chaîne, notamment dans sa phase forcée et contentieuse, lorsque les procédures amiables n'aboutissent pas.

L'enjeu s'articule autour de la sensibilisation et du meilleur accompagnement des usagers dans leurs obligations et dans leurs difficultés afin d'éviter les situations de recouvrement contraignantes.

LES FAITS MARQUANTS

La performance du recouvrement a fortement progressé avec une diminution du Reste À Recouvrer (RAR) de 17,9% et l'augmentation des encaissements qui s'élèvent à 618 M d'euros.

La reprise du recouvrement

Les plans d'apurements

Les DROM ont bénéficié d'une mesure exceptionnelle d'étalement et d'apurement des cotisations plus importante qu'en France hexagonale.

Les cotisants avaient la possibilité, s'ils le souhaitaient, de renégocier un nouveau plan d'aide. Peu de demandes ont été adressées à l'URSSAF.

L'URSSAF a proposé aux débiteurs sur les périodes dites « COVID » :

- **Catégorie employeurs**

- 3 071 plans d'apurement négociés pour un total de 69 millions d'€ et une durée moyenne d'échéance de 14,5 mois.

- En automatique :

- * 2193 plans d'apurement ont été émis pour un total de 17 millions d'€ et une durée moyenne d'échéance de 14,5 mois.

- * 134 plans ont été renégociés à la demande de l'entreprise.

Au 31/12/2023, une majorité des plans a été rompue du fait du non-respect des échéances et/ou du non-paiement du courant.

Concernant les plans d'apurement toujours en cours, environ 40 % des sommes dues ont été régularisées.

- **Catégorie Travailleurs Indépendants (TI)**

- 4 502 plans d'apurement ont été négociés pour un total de 44,7 millions d'€ pour une durée moyenne d'échéance de 17 mois.

Au 31.12.2023, 2 800 plans (soit 30,5 %) ont été rompus pour les mêmes raisons que la catégorie «employeurs», ce qui est significatif.

Sur les plans d'apurement toujours en cours, environ 45% des sommes ont été régularisées.

Les démarches amiables et les demandes de délais

En dehors du dispositif exceptionnel lié à la crise sanitaire, le Recouvrement Amiable et Forcé (RAF) a examiné 2 428 demandes de délais qui ont été accordées.

Catégories	Demandes de délais
Employeurs	1 574
Travailleurs Indépendants	840
PUMA	11
Administrations et Collectivités territoriales	3

Le suivi des débiteurs importants

Concernant les cotisations déclarées et le Reste À Recouvrer, un suivi spécifique des grands débiteurs a été mis en place en faveur des catégories «Employeurs et Collectivités» du fait de leur importance.

Une baisse de 21,3 millions d'€ a été obtenue sur la base d'une centaine de dossiers.



Rencontre Urssaf et Club des Lauréats organisée par l'association Réseau Entreprendre

L'évolution des cotisations collectées et des restes à recouvrer

La reprise du recouvrement a permis à la Guyane de retrouver une performance avec une amélioration significative sur les 3 indicateurs stratégiques du recouvrement ci-dessous.

COTISATIONS COLLECTÉES			
	2022	2023	Évolution
TOTAL hors cotisants Artisans commerçants	606 053 287	620 631 723	2,41 %
Total Artisans commerçants	43 816 193	42 704 572	- 2,54 %
TOTAL EXERCICE	649 869 480	663 336 295	2,07 %

Le montant des cotisations liquidées au 31 décembre 2023 s'élève à 663,33 M€ contre 650 M€ en 2022 soit une augmentation de 2,07 % par rapport à l'année précédente.

RESTES À RECOUVRER			
	2022	2023	Évolution
TOTAL hors cotisants Artisans commerçants	113 915 718	93 838 623	- 17,62 %
Total Artisans commerçants	29 890 875	24 286 221	- 18,75 %
TOTAL EXERCICE	143 806 593	118 124 844	- 17,86 %

Les Restes à Recouvrer (RAR) s'élèvent à 118,12 M€ pour l'exercice (toutes catégories confondues) en diminution de - 17,86 %.

RESTES À RECOUVRER			
	2022	2023	Évolution
TOTAL hors cotisants Artisans commerçants	18,80 %	15,12 %	- 3,68 pt
Total Artisans commerçants	68,22 %	56,87 %	- 11,35 pt
TOTAL EXERCICE	22,13 %	17,81 %	- 4,32 pt

Le taux de RAR de 2023, s'élève à 17,81 % en diminution de -4,32 points par rapport à l'exercice précédent.

• Secteur privé

Il s'agit du secteur le plus important pour l'URSSAF au niveau des cotisations collectées (déclarées), des encaissements et des RAR. Cette catégorie représente à elle seule 84% des cotisations collectées, avec une assiette déclarée en hausse, ce qui est positif pour la dynamique des salaires déclarés.

Le fichier employeur de la Guyane est majoritairement constitué de TPE/PME, soit des entreprises de moins de 10 salariés.

La gestion comptable et administrative n'est pas systématiquement professionnalisée ce qui peut mettre ces entreprises en difficulté dans leurs démarches et obligations sociales.

Pour le secteur privé de moins de 10 salariés, les cotisations collectées sont en hausse de + 1,8 %.

• Secteur public

En 2023, les cotisations collectées augmentent de 10,3 %, en raison de la masse salariale déclarée en hausse.

Le volume des Restes à Recouvrer de 2023 diminue de -7,5% par rapport au solde à fin décembre 2022 soit, une diminution des RAR de - 2,67%.

Afin de stopper la dégradation de ce poste de créances, notamment pour les établissements hospitaliers, des actions ont été menées conjointement par la Direction Générale, l'URSSAF et la Direction Maladie. Elles ont abouti à la reprise des paiements courants avec la perspective d'une mise en place d'échéanciers.

En parallèle, d'autres actions ont été menées auprès des Administrations et Collectivités Territoriales (ACT) pour obtenir des régularisations.

• Travailleurs Indépendants

En 2023, le volume des cotisations collectées diminue de -19,1% par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse importante est due à des régularisations de Taxations d'Office (TO) qui surmajoraient les montants réclamés et à des actions de recouvrement.

La CGSS Guyane avait traditionnellement un taux important de TO, notamment sur les artisans et commerçants qui omettaient de déclarer leurs bénéfices malgré nos actions de relance.

En 2023, des actions ont été entreprises afin de réduire le nombre de comptes en situation de TO. Deux ressources ont été partiellement affectées à la relance des cotisants se trouvant dans cette situation afin de les inciter à déposer une déclaration et ainsi satisfaire à leurs obligations déclaratives.

Les caractéristiques du tissu économique guyanais rendent cette action complexe et le challenge reste encore important.

Fin décembre 2023, le taux des Restes À Recouvrer de l'ensemble des TI (y compris les Auto Entrepreneurs) était de 52,64% soit un recul de - 5,41 points, grâce aux actions amiables (délais conclus) et la poursuite des démarches de recouvrement.



Journée des Porteurs de Projets et d'Idées (JPPI) organisée par la CCI Guyane à Cayenne

L'évolution des comptes cotisants en Guyane

Le dénombrement des comptes

Au 31/12/2023, la CGSS Guyane assure la gestion de 18 483 comptes actifs, soit une augmentation de + 3 %, pour une hausse de 683 comptes.

En Guyane, le nombre de Travailleurs Indépendants continuent de progresser depuis la crise sanitaire, passant de 10 326 comptes en 2022 à 11 014 comptes en 2023 soit, 6,24 % de plus.

Cette augmentation s'explique par des mesures incitatives du dispositif Auto Entrepreneurs qui permet de bénéficier d'une exonération partielle des charges sociales pendant les 3 premières années de leur activité (ACRE).

Les Auto Entrepreneurs représentent désormais plus de la moitié des comptes de travailleurs indépendants, soit 57,25 %.

Les encaissements en Guyane

Les services de l'URSSAF ont enregistré une augmentation d'encaissements de 71 M€ pour l'année 2023 par rapport à l'année précédente.

La progression des encaissements entre 2022 et 2023 s'explique par des facteurs combinés : la sortie de crise, la reprise des prélèvements dès 2022, la mise en place des délais et des plans d'apurement ainsi qu'à l'efficacité des actions de mise en recouvrement.

Le recouvrement forcé en Guyane

En cas d'échec des procédures amiables ou du non-respect des accords, l'URSSAF est tenue de transmettre aux commissaires de justice les créances pour recouvrement.

En 2023 :

- 5126 titres, toutes catégories confondues, ont été transmis pour 65,2 millions d'€ ;
- Les études ont encaissé 5,3 millions d'€ pour le compte de la CGSS Guyane.

Le contrôle et la lutte contre le travail dissimulé en Guyane

La dynamique positive sur le contrôle est confirmée.

- +47% d'actions de contrôle (tous types confondus) ;
- +110% de cotisations collectées contrôlées ;
- +156% de redressements soit 2 326 127 € redressés ;
- Redressement Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI) : 269 210 € soit, + 291% d'actions LCTI par rapport à 2022.

Traitement des crédits

Un important travail de l'URSSAF a permis d'affecter les paiements aux comptes cotisants adéquats.

Ainsi, entre mai 2023 et décembre 2023, les crédits affectés sont passés de 2,8 millions d'euros à 1,8 millions d'euros, soit une baisse de 63 % pour les entreprises du Régime général et de 1,5 millions d'euros à 911 081,55 euros, soit une baisse de 61 % pour les Travailleurs Indépendants.

LES AFFAIRES JURIDIQUES

Les décisions de la CGSS Guyane peuvent faire l'objet de recours traités en première instance par les Commissions de Recours Amiable (CRA).

En cas de refus, le cotisant ou l'assuré peut s'engager sur une procédure judiciaire.

	Nombre de dossiers reçus		Saisine de la CRA (*)		Nombre de Séances CRA tenues		Stade Judiciaire en 2023
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
Contentieux «MALADIE»	457	422	82	90	8	11	34 nouvelles affaires enrôlées devant les juridictions (Tribunal judiciaire, Cour d'appel, Cour de cassation)
Contentieux «RETRAITE»	444	116	-	34	-	3	3 nouvelles affaires enrôlées devant toutes les juridictions confondues
Contentieux «URSSAF»	105	104	91	48	8	5	93 nouvelles affaires enrôlées devant toutes les juridictions confondues
TOTAL	1006	653	173	172	16	19	130 nouvelles affaires enrôlées

(*) Les saisines CRA correspondent au nombre de dossiers examinés en commission.

Avec la reprise du recouvrement, il est constaté une hausse des contestations et des recours.

Par ailleurs, l'URSSAF a également repris des actions d'assignation. Pour exemple, elle a eu en charge la gestion d'un important dossier dans le secteur du gardiennage.



Émission Radio "Parlons-en" avec M. MAHABIR sur Guyane la 1ère.
Thème : Politique du Recouvrement des cotisations en Guyane

Sans agressivité,
vous êtes aussi bien
renseigné

Toute agression physique ou verbale
envers le personnel est passible de
6 mois d'emprisonnement
et de 7500€ d'amende

[article 433.5 du code pénal].



LA RELATION CLIENTS & L'ACTION SOCIALE

LA RELATION CLIENTS

La CGSS Guyane s'est engagée dans la mise en œuvre d'une gestion unifiée et harmonisée de la relation clients au bénéfice de ses publics. De cet engagement découle la création de la Direction Relation Clients et Action Sociale (DRC-AS).

La Direction Relation Clients et Action Sociale se veut transversale pour répondre à des enjeux multidimensionnels :

- **La territorialité** : l'ambition est de faciliter l'accès aux services de base à l'ensemble du territoire, en proposant aux 3 grands secteurs géographiques de la Guyane (l'Est, le Littoral, l'Ouest), notamment les sites isolés, un modèle adapté ;
- **La transversalité** : toutes les branches de l'Institution que porte la CGSS doivent être représentées dans les points d'accueil afin de garantir un égal accès aux services ;

- **L'Aller-Vers** : il s'agit d'analyser et anticiper les besoins et aller à la rencontre de nos publics au travers d'offres de service adaptées et une approche marketing qui favorise le ciblage des personnes les plus fragiles ;

- **La qualité de service** : la CGSS a le souci de la satisfaction clients et met tout en œuvre pour garantir une relation de confiance avec les usagers. Elle s'engage à offrir une réponse efficace (qualité de la réponse et dans des délais satisfaisants), dans le cadre d'une approche multicanale (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, etc.), en réduisant au maximum les répétitions.



LES FAITS MARQUANTS

JANVIER 01

Déploiement de l'outil EPTICA,
Outil national de gestion industrialisée des emails

01/01/2023, Nomination de Mme Michelle ZENON

Médiatrice Régionale du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI) en charge de la gestion de la médiation pour les Travailleurs Indépendants pour l'ensemble des risques
Son mandat est d'une durée de 4 ans

Déploiement des rendez-vous téléphoniques

1ère Évaluation Partenaire le 12/01/2024, avec l'outil **MAPE (Mesure et Amélioration des Partenariats Efficacité)**
Partenaire évalué : CCAS de Rémire-Montjoly

03 MARS

Nomination de Monsieur Joël LIPAN, Directeur de la Relation Clients et Action Sociale (DRC-AS)

AVRIL 04

100 000 Comptes ameli actifs, au 31/10/2023
On dénombre 101 690 comptes créés pour le régime général, soit 73,67 % de la population éligible

10 OCTOBRE

Venue en Guyane de la Mission ADASS (Accompagnement aux Droits Aux Soins et à la Santé) accompagnée de la Mission Jeunes, du 19 au 26 novembre 2023, afin de rencontrer les partenaires de l'écosystème jeunes et leur présenter les actions mises en oeuvre pour accompagner les associations et structures qui encadrent le public

NOVEMBRE 11

1ère place du Podium National MALADIE/RETRAITE

Partage du catalogue partenaires de l'écosystème Jeunes

Déploiement TOPAZ (Tout sur le Partenariat de A à Z), qui centralise et dématérialise les informations et la gestion documentaire de l'ensemble des partenariats de l'organisme

12 DÉCEMBRE

LES CHIFFRES CLÉS

78 % de taux de satisfaction exprimés par les assurés pour les services de la branche Maladie.

La réception physique sur les 5 sites permanents de la CGSS



Accueil Maladie
Niveau 1
140 867
(en 2023)
125 096
(en 2022)



Accueil Retraite
Niveau 1
2 351
(en 2023)
2 446
(en 2022)



Accueil URSSAF
Niveau 1
11 302
(en 2023)

TOP 3 Des motifs de visite en accueil

1. Aide Médicale de l'État (39,3 %)
2. Gestion Droits de Base (16,6 %)
3. Complémentaire Santé Solidaire (14,3 %)

1. Demande de renseignements sur le dossier en cours (60%)
2. Demande d'attestations de paiements (24 %)
3. Dépôts de pièces complémentaires (16 %)

1. Demande d'informations ou de situation (42,4%)
2. Régularisation de ma situation (41,8 %)
3. Attestation Régime Général (5,8 %)



"Pirogue France Services" à Ouanary / Trois-Palétuviers

L'accueil physique et téléphonique sur rendez-vous

29 % de rendez-vous téléphoniques réalisés pour la branche Maladie.



L'arrêt des RDV AME ainsi que la mise en place des RDV téléphoniques ont permis de réduire l'embolie des points d'accueil physique.

Côté URSSAF, la reprise du recouvrement forcé, stoppé durant la période COVID, a entraîné une hausse des RDV physiques.



Inauguration du France Services de la ville d'Iracoubo

Le Marketing et la Relation Partenariale

- **Côté Marketing :** La CGSS Guyane poursuit sa démarche « Aller vers » pour les primo-étudiants.

Entre octobre et décembre 2023, 400 élèves, répartis sur 8 établissements, ont été sensibilisés aux démarches administratives à effectuer dès leur autonomisation.

- **Le pilotage des Partenariats et des Conventionnements :**



La CGSS Guyane a renforcé son écosystème partenarial, avec la signature de 8 conventions sur l'ensemble de l'année 2023 avec les organismes suivants :

- CCAS de Mana ;
- Centre Intercommunal d'Action Sociale des Savanes (CIASS) de Kourou ;
- Mission Locale de l'Est ;
- Mission Locale de l'Ouest ;
- La Croix Rouge de Cayenne, Kourou et Saint-Laurent du Maroni ;
- Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DTPJJ) ;
- Association Développement, Animation, Accompagnement, Coopération (DAAC) Guyane.

L'accueil téléphonique inter-branche

<p>3646</p> <p>59 056 appels reçus</p> <p>Taux de décroché : 86,9 % (Obj. Nat. : 85 %)</p>	<p>3608</p> <p>1 090 (Déploiement 04/2023)</p> <p>Taux de décroché : 94 % (Obj. Nat. : 85 %)</p>	<p>3960</p> <p>1 269 (en 2023)</p> <p>Taux de décroché : 92,1 % (Obj. Nat. : 85 %)</p>
<p>3698</p> <p>3 682 (en 2023)</p> <p>Taux de décroché : 90,46 % (Obj. Nat. : 85 %)</p>	<p>3957</p> <p>1 090 (Déploiement 04/2023)</p> <p>Taux de décroché : 87,24 % (Obj. Nat. : 85 %)</p>	<p>Email</p> <p>1 269 (en 2023)</p> <p>Taux de réponse en moins de 48h : 98,5 %</p>

🏆 Le plateau Maladie obtient le meilleur taux de décroché national pour la 2^{ème} année consécutive.

🏆 Le plateau Retraite obtient le meilleur taux de décroché national pour la 1^{ère} fois depuis sa création.

La mutualisation des ressources a permis d'obtenir des résultats très significatifs pour la Retraite en passant de 66 % en 2020 à 92,10 % en 2023.

Les réclamations et la médiation à la CGSS Guyane

	Reçues	Traitées	Délai de traitement
MALADIE	1 603	1 472	87 % en 2 jours ouvrés (Obj. Nat. à 80 %)
RETRAITE	424	328	123 jours ouvrés en moyenne 68 % en 54 jours ouvrés en moyenne
RECOUVREMENT	1 251	1 246	2 jours ouvrés en moyenne

• Le traitement des demandes de médiation en 2023

Le rôle de la médiation est de garantir à l'ensemble des usagers (assurés, employeurs et professionnels de santé) un nouvel examen de leur demande par une écoute active. L'objectif est de rétablir le lien entre l'utilisateur et l'Institution.

En 2023, 45 médiations ont été menées pour l'ensemble des branches de la CGSS Guyane.

MÉDIATIONS MENÉES				
MALADIE	RETRAITE	URSSAF	MSA	RECOUVREMENT
25	10	7	1	2

Au 31 décembre 2023, 44 dossiers ont été traités et clôturés sur les 45 dossiers reçus avec un délai moyen de traitement de 49,5 jours.



Lancement du dispositif Accompagnement au Droits Aux Soins et à la Santé (ADASS) pour les publics fragiles

LES CHANTIERS EN COURS

► Déploiement des agences multi-branches

Il s'agit de garantir, dans tous les points d'accueil du département :

- Un égal accès aux services de base sur deux niveaux ;
- Un socle de service commun pour l'information, l'orientation et l'accompagnement ;
- une réception sur rendez-vous pour les demandes nécessitant une expertise métier, pour chaque branche.

Les rendez-vous peuvent être assurés à travers 3 canaux : physique, téléphonique et en visioconférence.

Autres chantiers

- Déménagement du site d'accueil permanent de Saint-Laurent du Maroni ;
- Déploiement des rendez-vous visio dans tous les points d'accueil ;
- Refonte de la procédure de gestion des incivilités ;
- Déploiement des parcours attentionnés ;
- Renforcement des actions marketing vers les jeunes de 16 à 25 ans.



Dispositif "Aller Vers" les jeunes au lycée Jean-Marie Michotte

LE PÔLE ACTION SOCIALE

LE SERVICE ACTION SANITAIRE ET SOCIALE & ACTION SOCIALE RETRAITE (ASS/ASR)

En 2023, 9 Commissions d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) ont été programmées et 6 se sont tenues.

Ont été présentées aux administrateurs :

- L'évolution mensuelle des consommations budgétaires toutes branches confondues ;
- 24 demandes de subventions aux associations :
 - 15 ont fait l'objet d'un accord (6 pour la branche Maladie et 9 pour la branche Retraite) ;
 - et 9 ont fait l'objet d'un refus du fait de leur inéligibilité.

Le service a participé financièrement à l'opération «Novembre Vert» porté par la MSA et a animé 4 « ateliers Bienvenue À la Retraite (BAR)» et 2 « ateliers de lutte contre la dénutrition » à l'attention des jeunes retraités.

42 retraités ont participé aux « ateliers BAR » et 24 aux « ateliers de lutte contre la dénutrition ».



Participation de 2 retraités de Guyane au projet "les Zastuces" pour bien vieillir

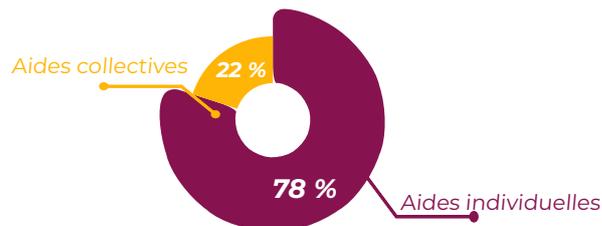


SCANNEZ-MOI

Résultats des actions ASS/ASR menées, toutes branches et régimes condondus

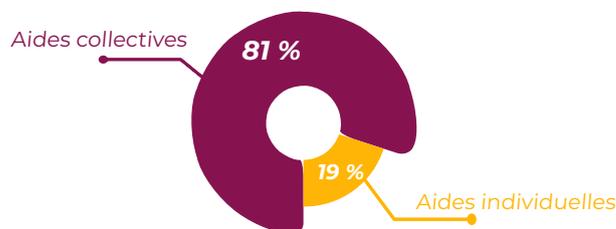
• Branche Maladie

Dotations	Dépenses	Taux de consommation	Répartition des dépenses
445 053 €	389 489,02 €	87,52 %	Aides individuelles : 304 830,02 € soit 78,26 % Aides collectives : 84 659 € soit 21,74 %



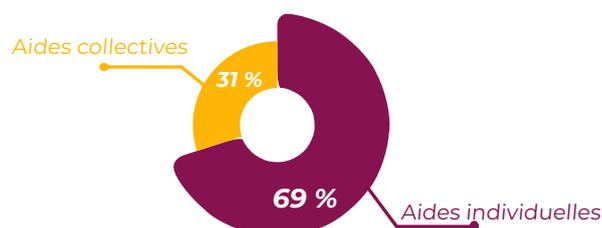
• Branche Retraite

Dotations	Dépenses	Taux de consommation	Répartition des dépenses
247 341,50 €	236 738,87 €	95,71 %	Aides individuelles : 45 577,21 € soit 19,25 % Aides collectives : 191 161,66 € soit 80,75 %



• Branche Agricole

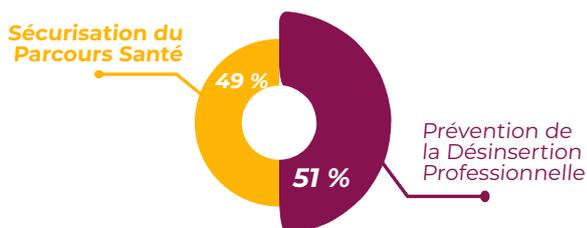
Dotations	Dépenses	Taux de consommation	Répartition des dépenses
17 186 €	17 186 €	100 %	Aides individuelles : 11 801,26 € soit 68,67 % Aides collectives : 5 384,74 € soit 31,33 %



LE SERVICE SOCIAL

Spécialisé en santé, le service social de l'Assurance Maladie est organisé depuis 2021 autour de deux axes « santé » socles :

- La Sécurisation du Parcours en Santé (SPS) des assurés en risque de fragilisation et d'isolement ;
- La Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) des assurés salariés en arrêt de travail.



Les activités des assistantes de service social

457 assurés ont été accompagnés par les Assistantes Sociales.

Les actions des assistantes sociales :



Les activités du CSAM

Les CSAM répondent aux sollicitations des assurés et des partenaires, s'assurent que ces sollicitations relèvent bien des missions du service social, réorientent les assurés et/ou partenaires si les demandes sont «hors champs des missions», participent à l'organisation des actions collectives...

913 Sollicitations



Présentation des objectifs des indicateurs et des résultats CPG

Les objectifs CPG

Les objectifs CPG du service social sont :

• Délai entre la réponse et le rendez-vous :

Prise en compte des sollicitations tant des partenaires que des assurés au plus tôt dans un délai de 15 jours.

• Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois :

Continuité de la relation d'aide par des entretiens réguliers auprès des assurés bénéficiaires d'un accompagnement social individuel. Il s'agit d'un indicateur qualité qui a pour finalité de s'assurer de la continuité du service rendu.

Résultats des indicateurs CPG

Délai entre la réponse et le rendez-vous
Objectif : 75 % - Socle 65 %

<= 15 jours		De 16 à 30 jours		Plus de 30 jours		Total	
462	92,03 %	29	5,78 %	11	2,19 %	502	100 %

Les deux axes socles du SSAM 973 en chiffres, toutes méthodologies confondues

Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)			Sécuriser le Parcours en Santé (SPS)		
ISIC		A.S.I.	ISIC		A.S.I.
Invités	Participants		Invités	Participants	
29	23	232	44	29	224
Total PDP : 255 (double compte)			Total SPS : 253 (double compte)		

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

La Direction Comptable et Financière de la CGSS de Guyane (DCF) est chargée de garantir la bonne gestion des comptes (comptabilisation et contrôle de l'ensemble des opérations financières de l'organisme).

Elle gère 3 processus majeurs :

- La tenue de la comptabilité,
- La gestion des créances et des oppositions,
- La gestion de la Trésorerie.

En Avril 2023, la Directrice Comptable et Financière en titre, Monique JALCE, a quitté ses fonctions. Une Directrice par intérim, Ghislaine LUSSAN a assuré la continuité de service.

La DCF a été réorganisée en 4 pôles d'activités principaux :

- Comptabilité - gestion multi-branches et régimes ;
- Contrôle prestations RG/TI et Maitrise des Risques ;
- Comptabilité Financière Recouvrement et Trésorerie Régime Général et Travailleurs

Indépendants ;

- Gestion Suivi Budgétaire et Comptabilité Contrôle Paie.

Les chiffres clés, ci-dessous, reflètent l'activité de la CGSS durant l'année 2023.

Les gestions techniques (dépendances de prestations)

	2023	2022	Évolution 2023/2022
RÉGIME GÉNÉRAL			
Branche Maladie & AT/MP (RG)	892 605 967 €	807 378 361 €	10,56 %
Dont DAP (*)	44 018 882 €	35 938 457 €	22,48 %
Branche Retraite (RG)	125 373 503 €	115 363 627 €	8,68%
Dont DAP	4 227 079 €	7 523 726 €	- 43,82 %
RÉGIME AGRICOLE			
Maladie AT/MP	2 732 691 €	3 490 741 €	- 21,72 %
Retraite	4 649 131 €	4 552 847 €	2,11 %
Dont DAP	395 570 €	419 640 €	- 5,74%
Montant global des prestations versées	1 025 361 292 €	930 785 576 €	10,16 %

(*) (DAP : Dotations aux Amortissements et Provisions)

Les encaissements de cotisations

	2023	2022	Évolution 2023/2022
Cotisations encaissées au Régime Général	618 334 118 €	547 638 919 €	12,91 %
Cotisations encaissées au Régime Agricole (avec majoration)	1 003 108 €	1 120 195 €	- 10,45 %
Montant global d'encaissement	619 337 226 €	548 759 114 €	12,86 %

L'évolution des encaissements au Régime Général est particulièrement liée à la reprise des prélèvements post crise sanitaire et à la reprise du recouvrement.

Les gestions techniques budgétaires

	2023	2022	Évolution 2023/2022
Branche Maladie AT/MP			
Fonds d'Action Conventionnel (FAC)	117 959 €	423 084 €	- 72,12 %
Prévention Education Information Santé (PEIS)	707 367 €	793 071 €	- 10,81 %
Action Sanitaire et Sociale (ASS)	374 989 €	498 688 €	- 24,80 %
Prévention des Accidents de Travail (PAT)	111 370 €	431 709 €	- 74,20 %
TOTAUX	1 311 685 €	2 146 552 €	- 38,89 %
Branche Retraite			
Action Sanitaire et sociale Retraite (ASR)	236 739 €	302 699 €	- 21,79 %
Dont DAP	1 845 €	2 911 €	-36,62 %

Les gestions budgétaires

	2023	2022	Évolution 2023/2022
FONCTIONNEMENT			
Charges de personnel	34 393 114 €	33 320 367 €	3,22 %
Fonctionnement – autres comptes	5 769 712 €	5 957 391 €	- 3,15 %
Fonctionnement – Amortissement	2 511 788 €	2 457 805 €	2,20 %
Montant global	42 674 614 €	41 735 563 €	2,25 %
INVESTISSEMENT			
Investissement	1 100 691 €	2 244 345 €	- 50,96 %

LA MAÎTRISE DES RISQUES (MDR)

La Maîtrise Des Risques s'attache à identifier, évaluer et hiérarchiser les risques liés aux activités d'une organisation, quelles que soient la nature ou l'origine de ces risques, puis à les traiter méthodiquement, de manière coordonnée et économique, afin de réduire et contrôler la probabilité des événements redoutés et leurs impacts éventuels.

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 CNAM, pour les processus métiers et supports,
- Le Référentiel Unique de Maîtrise des Risques (RunMR) qui cède peu à peu la place au Système de Management Intégré (SMI) et les Référentiels Nationaux de Performance (RNP) de la CNAV,
- Le Plan National de Maîtrise des Risques (PNMR) de l'Urssaf Caisse nationale,
- Le Plan de Contrôle Interne Institutionnel de la CCMISA.

Depuis 2022, l'ensemble des branches ont engagé et/ou finalisé la refonte de leur dispositif de Maîtrise Des Risques.

L'Assurance Maladie a rénové son dispositif avec un resserrement de la cartographie des processus. Le score des moyens de maîtrise est de 64% avec un taux de réalisation des contrôles de 80,81 %.

La branche Retraite poursuit son glissement vers le Système de Management Intégré (SMI) avec le suivi de Référentiels Nationaux de Performance (RNP).

Pour l'année 2023, 4 risques du domaine « Public en paiement » ont été évalués.

100% des risques ont été évalués. L'évaluation est satisfaisante et l'échéance de campagne a été respectée.

3 RNP sont opposables aux CGSS :

- la Révision de Service (RDS) ;
- les droits ;
- la Gestion des Flux et Cycle de Vie de l'Information (GFCVI).

Les revues de pilotage de ces RNP ont été remontées à la CNAV dans les délais.

La branche Recouvrement a diffusé sa charte de maîtrise des activités de l'Urssaf. Cette dernière présente le dispositif de maîtrise des activités de l'Urssaf, son fonctionnement ainsi que les nouveaux principes d'élaboration du Plan de Contrôle Unique (PCU ordonnateur/comptable).

Concernant le PCU, 105 risques sont couverts, pour un taux global de maîtrise des risques de 84,19 %.

Concernant la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI), le score de 19,05 sur 20, démontre l'implication des acteurs dans la sécurisation de notre système d'information.

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.



En Septembre 2023, un audit thématique sur place a été diligenté par la CNAM, à l'issue duquel, 8 premières recommandations ont été formulées pour l'exercice 2023.

Les processus suivants ont été analysés :

- La Maîtrise Des Risques ;
- Les PMR/PCSAC ;
- Les PMR/PCSO ;
- La gestion des créances ;
- Les instructions AME ;
- Le rapprochement des PJ et utilisation de PJN ;
- Les paiements multiples, frais de santé et établissements.

La fin de l'année 2023 a également vu la mise en œuvre d'un nouvel outil dédié, OVAC (Outil de Validation des Comptes) à partir duquel les revues analytiques et feuilles maîtresses ont été générées pour l'exercice 2023.

Les résultats des branches Maladie, Retraite et MSA reflètent une progression dans la maîtrise des activités. Le refus de validation des comptes du Recouvrement traduit les difficultés de cette branche et doit inciter les équipes à poursuivre leurs efforts en 2024.

	MALADIE	RETRAITE	RECOUVREMENT	MSA
Scores 2022	70,73 %	83,25 %	64,60 %	83,70 %
Scores 2023	74,10 %	83,65 %	66 %	100 %
Opinions nationales 2023	Validation avec observations	Validation avec observations	Refus de validation	Validation sans restriction



Mission d'appui de la DCF Recouvrement par l'Urssaf PACA

CGSS



CASSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA GUYANE

La CGSS Guyane
recrute
Rejoignez-nous !

TECHNICIEN
D'ACCUEIL

**JE NE
SUIS PAS
ALTERNANT**

Je suis

acteur de
la solidarité

Vous croyez que demain sera mieux qu'hier ? Nous aussi.
Et pour préparer demain, nous recrutons des alternants.

alternance.lasecurecrute.fr



la sécurité
sociale

Agir avec vous

Design | Dragon Rouge | Photographie | Gettyimages



LES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des Ressources Humaines met à disposition de la CGSS les talents nécessaires pour l'accomplissement de ses diverses missions.

Elle atteint cet objectif en assurant les recrutements mais également en veillant au développement des compétences et au bien-être au travail des collaborateurs de l'organisme.

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

- la Gestion du Personnel ;
- la Formation Professionnelle et la Gestion Des Compétences ;
- les Relations Juridiques et Sociales ;
- l'Audit Interne.

LES FAITS MARQUANTS

Les mouvements de personnel

La CGSS Guyane compte 402 collaborateurs en CDI. L'âge moyen des effectifs est de 44 ans.

L'année 2023 a été riche avec :

- 31 CDI recrutés ;
- 61 CDD signés ;
- 35 salariés embauchés en contrats PEC ;
- 3 volontaires de Services civiques recrutés pour Cayenne et Kourou ;
- 2 contrats d'apprentissage signés.

D'autres mouvements du personnel sont à signaler :

- 16 départs pour divers motifs (affectations et détachements, départs à la retraite, ruptures conventionnelles, démissions, licenciements pour inaptitudes, décès...).



Équipe des Ressources Humaines lors du CODIREL RH

Des changements notables ont été opérés au sein du Conseil de Direction avec les départs :

- De la Directrice Comptable et Financière ;
- Du Directeur Maladie et Relation Clients ;
- De la Directrice Recouvrement et affaires Juridiques.

Et les arrivées :

- D'un Directeur des Moyens ;
- D'un Directeur Des Relations Clients et de l'Action Sociale.

Ces mouvements témoignent du dynamisme de l'entreprise et représentent des défis au regard de l'accompagnement que réalise la Direction des Ressources Humaines.

Des évolutions organisationnelles réalisées afin d'améliorer la qualité de service rendu aux salariés

Au début de l'année 2023, la Direction des Ressources Humaines a été scindée en deux entités placée chacune sous la responsabilité d'un Agent de Direction :

Un Directeur des Moyens ayant comme périmètre de responsabilité :

- La Responsabilité Sociétale des Organismes (RSO) ;
- L'informatique ;
- La gestion Immobilière ;
- La gestion des achats, des marchés et des contrats ;
- La gestion budgétaire ;
- La gestion des flux entrants.

Un Directeur des Ressources Humaines en charge de l'encadrement de :

- La gestion administrative du personnel ;
- La formation professionnelle ;
- Les relations Juridiques et Sociales ;
- L'audit Interne.

Afin d'adapter l'organisation aux enjeux que représentent ces deux pôles, la formation professionnelle ainsi que les relations juridiques et sociales, qui étaient autrefois unifiés, ont été scindés en deux entités distinctes, sous la responsabilité de deux managers.

Le service d'audit, créé en 2020, s'est étoffé avec l'arrivée d'un responsable de service et le recrutement d'un nouvel auditeur.

Rattaché depuis le début de l'année 2023 à la DRH, l'audit interne a mis en œuvre un plan de rattrapage priorisant l'apurement du plan triennal 2020-2023 des audits de contrôles de la Validation Des Comptes de la Cnam.

La formation des auditeurs se poursuit pour favoriser le renforcement des acquis métiers et répondre aux objectifs qualitatifs de consolidation des rapports d'audits.

Les défis relevés dans le domaine de la formation professionnelle

Le pôle formation professionnelle est constitué d'une équipe, composée d'un manager et de 3 Techniciens-Administrateurs de Formation.

Les grands chantiers de l'année 2023 ont été :

La poursuite du marché d'accompagnement des cadres experts et des managers avec :

- La mise en place d'ateliers de co-développement pour les cadres experts ;
- La poursuite des séances de coaching pour les managers.

La Formation des Managers Opérationnels avec :

- La réussite de la promotion entière de 7 stagiaires au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Manager Opérationnel.

La formation des gestionnaires conseils et conseillers offre de services de l'Assurance Maladie avec :

- la réussite de 14 stagiaires à la dernière promotion.

Chantiers auxquels il convient d'ajouter :

Nombre d'actions de formation réalisées	141
Nombre de salariés en CDI ayant suivi au moins une action de formation	236
Nombre d'heures de formation	8 966
Montant des dépenses globales de formation	397 890 €

L'absence de salles de formations dédiées et équipées reste une réelle difficulté à traiter.

Des avancées déterminantes réalisées grâce au dialogue social

Des négociations sur l'égalité salariale et le travail à distance ont été lancées en cours d'année 2023.

Un nouveau protocole d'accord local relatif au travail à distance a été signé en octobre 2023.

Les évolutions actées permettent d'intégrer les nouveaux modes de travail à distance.

Un nouveau règlement intérieur accompagné d'une charte informatique sont entrés en vigueur le 10/08/2023.

GRANDS CHANTIERS DE L'ANNÉE

- Arrêt de la distribution des bulletins de salaire papier et mise à disposition des bulletins dématérialisés en janvier 2023.
- Déploiement de la carte Ticket Restaurant EDENRED en mars 2023.
- Préparation et organisation du 1er Job dating avec Fiderim le 21/07/2023.
- Expérimentation du dispositif d'appel à permutation (10 profils de postes proposés).
- Mise en place d'un suivi des dépassements horaires avec les managers (régularisation des compteurs avec soldes importants, diffusion d'alertes mensuelles via un outil dédié).
- Préparation et organisation du CODIREL RH le 22/09/2023 (enquête de satisfaction, préparation et animation des ateliers par les collaborateurs de la DRH...).
- 1ère campagne de recrutement d'alternants.

LES CHANTIERS EN COURS

- ▶ **Lancement des travaux sur la GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) :**
Objectif : Mettre à disposition des salariés les informations et outils leur permettant d'être acteur de leur parcours professionnel.
- ▶ **Finalisation du déploiement de l'application ALIENORH :**
Objectif : Dématérialiser la saisie de formulaires de demandes par les agents et sécuriser les circuits.



Journée Job Dating
co-organisée avec l'agence FIDÉRIM

▶ **Déploiement de l'outil ELISE :**

Objectif : Classer, distribuer des documents et suivre leur traitement.

▶ **Déploiement du Référentiel National de Processus GAPP** (Gestion Administrative et Paie du Personnel) :

Objectif : Rénover et mettre en place de la supervision via le Portail Maîtrise des Risques.

▶ **Déploiement de l'application ALIFORM :**

Objectif : Il s'agit d'un outil de gestion et de suivi de la formation d'un agent à la réalisation effective de sa formation.



LES MOYENS

La Direction des Moyens met à la disposition de l'ensemble des directions de la CGSS Guyane des expertises ainsi que des moyens humains et matériels en vue de garantir un environnement de travail propice à la réalisation des missions.

INFORMATIQUE AIDE À L'INNOVATION (IAI)

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

Déploiement et maintien des infrastructures techniques

- Le domaine informatique 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.

- Il a en charge :

- La migration des serveurs vers la nouvelle architecture VMware 7 ;
- La gestion de la réfection de 3 salles informatiques (Datacenter) ;
- Le remplacement du système de sauvegarde AVAMAR et déploiement de Veam Backup.
- La Migration Architecture Retraite ;
- Le Déploiement MSA et outil ELISE sous OPEX.

Assistance aux utilisateurs

- L'équipe informatique assure un support et une assistance aux utilisateurs du système d'information en relation avec les centres d'expertises nationaux.

Gestion de projets

- Le domaine informatique intervient, par ailleurs, sur la conduite de projets locaux ou interrégionaux au profit de l'ensemble des organismes ultramarins.
- L'étude d'un poste Visio-conférence pour les agences des CGSS.
- L'acquisition et Déploiement de WAPT (Télédiffusion).

LES FAITS MARQUANTS

- Acquisition et Déploiement de la solution de téléphonie logiciel Rainbow d'Alcatel ;
- Déploiement du WIFI Agent, invité et assuré.

LES CHIFFRES CLÉS

- **3 335** demandes d'assistance et **1 911** signalements d'incidents.
- **512** postes de travail répartis sur 6 sites.
- **16** serveurs physiques de production, **6** serveurs physiques de Plan de Reprise d'Activité (PRA) et **66** serveurs virtuels.
- **4** Bornes Multi-Services.
- **25** Imprimantes individuelles, **50** copieurs multifonctions.



Aménagement de l'accueil des Professionnels de Santé

STRATÉGIE IMMOBILIÈRE, MARCHÉS-CONTRATS, LOGISTIQUE (STRIMCOL)

Le pôle immobilier a en charge la maintenance de la logistique, la gestion des projets immobiliers, la santé et la sécurité au travail.

LES FAITS MARQUANTS

Les projets

Au siège

- **Travaux de plomberie :**
Ajout d'une douche et réhabilitation de sanitaires.
- **Remplacement des groupes froids :**
Les travaux débuteront en 2024 suite aux études et à la consultation lancés en 2023.

Au Forum Baduel

- **Travaux de plomberie :**
Ajout d'une douche et réhabilitation de sanitaires.
- **Etanchéité de la toiture terrasse :**
Travaux de rechapage.
- **Remplacement des groupes froids :**
Les travaux débuteront en 2024 suite aux études et à la consultation lancés en 2023.

À Saint-Laurent du Maroni

- **Démarrage du chantier du nouvel accueil.**
- **Relamping LED :**
La commande des fournitures a été passée fin 2023 pour un début de chantier au 1er trimestre 2024.

La maintenance

- Réfection de toiture du siège et de l'extension : Travaux en cours depuis le 2ème semestre 2023.
- Travaux d'aménagements :
 - Pôle régulation (R+1 Raban siège) ;
 - Service social (RDC Raban siège) ;
 - Pôle-achats, ordonnancements (R+2 Extension).

La Santé et la Sécurité au Travail (SST)

- Sécurisation des accès :

L'ensemble des digicodes sont en cours de remplacement par des lecteurs de badges Bodet. La mise en service aura lieu en début d'année 2024.
- Formation de l'ensemble du personnel à la sécurité incendie.

LES FLUX ENTRANTS NON DÉMATÉRIALISÉS (FEND)

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

La grande majorité des flux réceptionnés est dématérialisée sur les scanners OPEX.

L'objectif 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.



LES FAITS MARQUANTS

- Rattachement du Service FEND à la Direction des Moyens ;
- Évolution de la version OPEX intégrant de nouveaux JOB de numérisation et le système d'archivage électronique VITAM ;
- Évolution du nombre de processus pris en charge par le Service FEND ;
- Installation de la 4ème GED, processus utilisé pour la dématérialisation des documents reçus pour le compte des services supports ;
- Transfert au Centre National des Soins Urgents (CNSU), via un scénario PROWEB, de pièces justificatives des soins urgents dématérialisées par les établissements de santé.

LES CHIFFRES CLÉS

Volume de dossiers numérisés par Direction :

Direction	2022	2023
Maladie	122 272	179 736
Retraite	7 629	8 149
Recouvrement	10 910	22 346
TOTAL	140 811	210 231



STRATÉGIE ACHATS, RELATIONS FOURNISSEURS, ÉCONOMAT, MARCHÉS ET CONTRATS (STARFE)

CONTRÔLE, DIALOGUE DE GESTION ET ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE (CODGEM)

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.

LES FAITS MARQUANTS

Sur l'exercice 2023, 7 marchés publics ont été lancés.

- Fourniture de services de liaison IP à haut débit + évolution de la téléphonie fixe et accès à internet ;
- Réfection de l'ensemble de la toiture du siège ;
- Réalisation d'audits énergétiques ;
- Vote électronique ;
- Pré-réservation, réservation, achat et délivrances des titres de transport afférents aux ressortissants de la CGSS (EVASAN) ;
- Accompagnement de la DRAJ et Formation Sécurité Incendie ;
- Achat et maintenance de véhicules neufs (marché en cours d'attribution) ;
- Services de gardiennage, de sécurité et de surveillance (marché attribué, début des prestations le 01/04/2024) ;
- Travaux de remplacement des groupes froids du Forum Baduel et du siège (marché en cours d'attribution).

Sur l'exercice 2023, 6 COPIL budgétaires regroupant les agents de direction et des cadres stratégiques toutes branches ont eu lieu et ont permis :

- D'assurer une qualité prévisionnelle budgétaire ;
- D'atteindre les taux d'exécutions budgétaires fixés par la CNAM ;
- De respecter et suivre la Rémunération Moyenne du Personnel en Place (RMPP) accordée par la CNAM.

LES CHIFFRES CLÉS

Le taux d'exécution des budgets, autres comptes de fonctionnement, est de 99,44% et celui de la masse salariale est de 100 %.

Les dotations attribuées par les Caisses Nationales sont entièrement consommées.

ENVELOPPES	DOTATIONS	CONSOMMATIONS	TAUX D'EXÉCUTION
Autres comptes de fonctionnement	5 802 428 €	5 769 712 €	99,44 %
Investissement	682 840 €	678 499 €	99,36 %
Masse Salariale	34 393 144 €	34 393 144 €	100 %

L'objectif RMPP qui consiste à respecter le taux d'accroissement de la masse salariale est atteint avec un résultat de 1,54%.

S'agissant de l'outil OSCARR, le socle fixé par la CNAM, est atteint à 82 %.

	OBJECTIF	RÉSULTAT	ÉTAT
RMPP	1,54 %	1,54 %	😊
OSCARR ¹	94 %	82 %	😊
Qualité de la prévision budgétaire sur les ADF ²	1 %	0,35 %	😊
*Qualité de la prévision budgétaire sur la MS	0 %	0 %	😊

¹ Socle OSCARR : 80 %

² Écart entre prévision de nov et exécuté au 31/12/2023

Mobiliser autour des ambitions RSO

- Mise en place d'une Assemblée Générale le 09 juin sur la thématique « luttons contre le réchauffement climatique » ;
- Mise en place d'actions suite à l'analyse des résultats du Barème Social des Institutions (BSI) de 2022 qui recense l'avis des collaborateurs sur le fonctionnement de l'organisme.

Favoriser l'inclusion

- Favorisation du maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap ;
- Emploi de salariés d'une entreprise adaptée sur le secteur des flux entrants ;
- Développement de l'apprentissage ;
- Renouvellement des contrats de télétravailleurs.

Intégrer la RSO dans la stratégie des achats

- Intégration de critères environnementaux et/ou sociaux dans les marchés.

ACCOMPAGNEMENT AU DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN / RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS (RSO)

LES FAITS MARQUANTS

La CGSS Guyane est une entreprise responsable engagée dans une démarche de RSO.

Diminuer l'impact énergétique de nos bâtiments

- Fin 2022-2023 : régulation du refroidissement des locaux à 26°C ;
- Remplacement/réparation des détecteurs de présence défectueux ;
- Réalisation d'un audit énergétique en juillet 2023.

LES CHIFFRES CLÉS

- Limitation en 2023 de la consommation d'énergie en KWh de 3%.
- AG : 11 capsules vidéos sur le développement durable réalisées par les salariés ;
- 4 ateliers thématiques : anti gaspi, sophrologie, chasse aux risques, grand jeu-quiz sur les actions de la CGSS contre le réchauffement climatique.
- BSI : 3 projets prioritaires identifiés, 2 projets portant sur la rénovation des cafétérias RABAN & Forum Baduel et 1 projet portant sur l'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés.
- Taux légal d'emploi de personnes en situation de handicap atteint : 6%.
- Maintien en emploi de 25 salariés en situation de handicap.
- 30 % de salariés en télétravail.
- Score Égalité Femmes/Hommes : 77/100

Novembre Vert

En novembre, on cultive votre santé !

Travailleur agricole,
bénéficiez d'un bilan de santé
du 1^{er} au 30 novembre



BILAN DE SANTÉ
GRATUIT
PRÈS DE CHEZ VOUS



0594 29 83 05

cgss-guyane.fr     

novembrevert@cgss-guyane.fr



MIEUX COMPRENDRE

ACOSS	: Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
ADASS	: Accompagnement aux Droits Aux Soins et à la Santé
ADF	: Autres Compte de Fonctionnement
AME	: Aide Médicale de l'État
AMEXA	: Assurance maladie des exploitants agricoles
ASS	: Action Sanitaire et Sociale (Maladie et Travailleurs Indépendants)
ASR	: Action Sanitaire et sociale Retraite
ATEXA	: Assurance accident du travail des exploitants agricoles
AT/MP	: Accident du Travail / Maladie Professionnelle
BAL	: Boîte Aux Lettres
BPREA	: Brevet Professionnel de Responsable d'Entreprise Agricole
BSI	: Baromètre Social Institutionnel
CAF	: Caisse d'Allocations Familiales
CCAS	: Centre Communale d'Action Sociale
CCMSA	: Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole
CDD	: Contrat à Durée Déterminée
CFPPA	: Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole

CGSS	: Caisse Générale de Sécurité Sociale
CNAM	: Caisse Nationale de l'Assurance Maladie
CNAV	: Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CNSU	: Centre National des Soins Urgents
COFIL	: Comité de Pilotage
CPG	: Contrat Pluriannuel de Gestion
CPOM	: Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CPSTI	: Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants
CQP	: Certificat de Qualification Professionnelle
DAP	: Dotations aux Amortissements et Provisions
DCF	: Direction Comptable et Financière ou Directeur Comptable et Financier (selon le contexte)
DRC-AS	: Direction Relation Clients et Action Sociale
DRSM	: Direction Régionale du Service Médical
EPLEFPA	: Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricoles
FAC	: Fonds d'Actions Conventionnelles
FEND	: Flux Entrants Non Dématérialisés
FNPEIS	: Fonds National de Prévention, d'Éducation et d'Information Sanitaire
GFCVI	: Gestion des Flux et Cycle de Vie de l'Information
LFRSS	: Loi de Financement Rectificative de la Sécurité sociale
MAPE	: Mesure et Amélioration des Partenariats Efficacité
MAS	: Mission Accompagnement Santé
MSA	: Mutualité Sociale Agricole
NSA	: Non-salariés agricoles (chef d'exploitation, conjoints, collaborateurs, aides familiales)
ODEADOM	: Office de Développement de l'Economie Agricole d'Outre-Mer
PAC	: Politique Agricole Commune
PAT	: Prévention des Accidents de Travail
PCSAC	: Plan de Contrôle Socle de l'Agent Comptable
PCSO	: Plan de Contrôle Socle Ordonnateur
PEIS	: Prévention Education Information Sanitaire
PFE	: Plateforme de Flux Entrants
PJ	: Pièces Justificatives

PMR	: Plan de Maitrise des Risques
PQP	: Plan Qualité Production
PRA	: Plan de Reprise d'Activité
PRST	: Plan Régional Santé au Travail
PSSI	: Politique de Sécurité du Système d'Information
RA	: Régime Agricole
RAR	: Reste À Recouvrer
RCT	: Recours Contre Tiers
RDS	: Révision De Services
RG	: Régime Général
RMPP	: Rémunération Moyenne du Personnel en Place
RNP	: Référentiel National de Processus
SMI	: Système Management Intégré
SPTPE	: Subventions de Prévention des Très Petites Entreprises
SYRCA	: SYstème de Régularisation des CARrières
TOPAZ	: TOut sur le Partenariat de « A à Z »
TI	: Travailleurs Indépendants
VDC	: Validation Des Comptes
VMC	: Ventilation Mécanique Contrôlée

Caisse Générale de Sécurité Sociale
de la Guyane

RAPPORT D'ACTIVITÉ

MALADIE :

www.ameli.fr
36 46

RETRAITE :

www.lassuranceretaite.fr
39 60

RECOUVREMENT :

www.urssaf.fr
3957
3698

PREVENTION :

0594 29 83 04
0594 29 83 61

MSA :

0594 39 29 00



Toujours plus proche de nos publics à :

CAYENNE

Espace Turenne RADAMONTE
Route de Raban
CS : 37015
97307 Cayenne Cedex

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 | 07-2024



cgss-guyane.fr



2023