



2024 RAPPORT D'ACTIVITÉ

Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane



cgss-guyane.fr



SOMMAIRE

03

ÉDITO

05

**NOS CHIFRES
CLÉS**

06

**NOS TEMPS
FORTS**

07

**LA
GOUVERNANCE**

15

LA MALADIE

21

LA RETRAITE

27

LA MSA

31

**LES RISQUES
PROFESSIONNELS**

35

**LE
RECOUVREMENT
ET LES AFFAIRES
JURIDIQUES**

41

**LA RELATION
CLIENTS &
L'ACTION
SOCIALE**

49

**LA DIRECTION
COMPTABLE ET
FINANCIERE**

53

**LES RESSOURCES
HUMAINES**

57

LES MOYENS

63

GLOSSAIRE



La CGSS à travers ses différentes activités (Maladie, Retraite, Recouvrement, Prévention, MSA) est un acteur indispensable au développement économique et social de la Guyane. Les enjeux financiers sont premiers puisqu'ils dépassent le milliard d'euros. Au-delà de ces montants, le Conseil d'Administration que je préside veille à la bonne progression de la qualité du service offert à la population guyanaise.

La mise en place de nouvelles actions en faveur de tous les publics de la CGSS (agriculteurs, salariés, indépendants) est particulièrement appréciée. Elles permettent, souvent dans une approche partenariale, de faire vivre au plus près des territoires la sécurité sociale de Guyane. Le financement de la protection sociale est assuré par le paiement des cotisations. La CGSS est en appui des cotisants en difficulté mais se doit de respecter la réglementation et d'assurer un recouvrement équitable des cotisations.

A travers le Contrat Pluriannuel de Gestion nous avons également validé les moyens qui permettent le bon fonctionnement des services. Au regard des difficultés immobilières, nous souhaitons avec la Direction nous inscrire sur le temps long et préparer un projet immobilier ambitieux qui dotera la CGSS de bâtiments modernes parfaitement adaptés à ses besoins et à son développement.

Je tiens à féliciter l'ensemble des collaborateurs pour leur dévouement et le professionnalisme avec lequel ils font face aux besoins de la population. Les progrès sont réels et se traduisent par un service rendu de qualité.

Toutes mes félicitations à l'ensemble des équipes de la CGSS !

Yannick XAVIER
Président du Conseil d'Administration



80% d'atteinte de nos objectifs !

Nous atteignons nos objectifs du Contrat Pluriannuels de Gestion (CPG) avec un taux dépassant les 80% pour la Retraite, la Maladie et le Recouvrement. La Prévention des risques professionnels atteint 94%. Ces taux traduisent la capacité de la CGSS à offrir un service de bon niveau, une qualité homogène entre nos Branches au bénéfice des Guyanaises et Guyanais.

Ce rapport d'activité permet de mesurer le dynamisme et les progrès portés par l'ensemble des équipes. A titre d'illustration nous pouvons saluer la performance des équipes de la Lutte Contre les Fraudes sur 2024. En collaboration avec le service médical, des programmes ambitieux ont été menés avec succès pour atteindre des résultats exceptionnels. Que chacun se le dise : on ne peut plus frauder à la CGSS de Guyane en toute impunité !

Ces progrès sont d'autant plus appréciables que l'année 2024 a été marquée par une crise immobilière qui a dégradé les conditions de travail et tendu les relations sociales. La fermeture du site du Forum Baduel a touché en premier lieu les équipes de la Retraite, du Recouvrement, de la Prévention, de la DCF et de la MSA qui ont dû basculer sur du télétravail de crise et travailler dans des logements provisoires. L'amélioration de la qualité du travail est un axe prioritaire sur lequel nous sommes tous engagés pour relever ce défi.

Le déplacement de M FATÔME, Directeur Général de la Cnam a permis de partager sur nos singularités, nos difficultés mais aussi notre capacité à nous mobiliser. Ce constat d'une dynamique positive de transformation pour mieux satisfaire les besoins de nos publics a également été partagé lors de la visite de la CCMSA. La CGSS se positionne désormais en offreur de service innovant auprès des exploitants agricoles.

Dans un environnement complexe et exigeant, la CGSS se transforme pour faire vivre ses valeurs tant en interne qu'auprès de nos publics. De nombreux défis restent à relever, nous sommes tous mobilisés pour y répondre.

Bravo à tous,
Fiers de protéger.

Jean-Xavier BELLO
Directeur Général

Nos chiffres clés



660 481 328 €
de cotisations
encaissées

1 031 900 645 €
de prestations servies

429
Nos effectifs en CDI

Nos coûts de gestion
représentent **2,72 %**
des montants servis
et encaissés



263 898
personnes
couvertes
par l'Assurance
Maladie dont :

96 997
bénéficiaires
de la CSS

30 581
bénéficiaires
de l'AME

15 183
retraités RG + MSA
dont :
3 145
ASPA



20 178
Cotisants
dont :
12 674
Travailleurs
Indépendants

2 528
Exploitants
agricoles (MSA)

253 426 €
d'aides
financières versées à
14
entreprises

Sources Maladie : SIAM, ERASME / Sources Retraite : CNAV, DSPR, SNSP.

Nos performances

CPG 2023 GUYANE
Scoring définitif

CPG 2024 GUYANE
Scoring définitif

82 %

Maladie

80,5 %

55 %

Retraite

80,27 %

83 %

Recouvrement

81,9 %

94 %

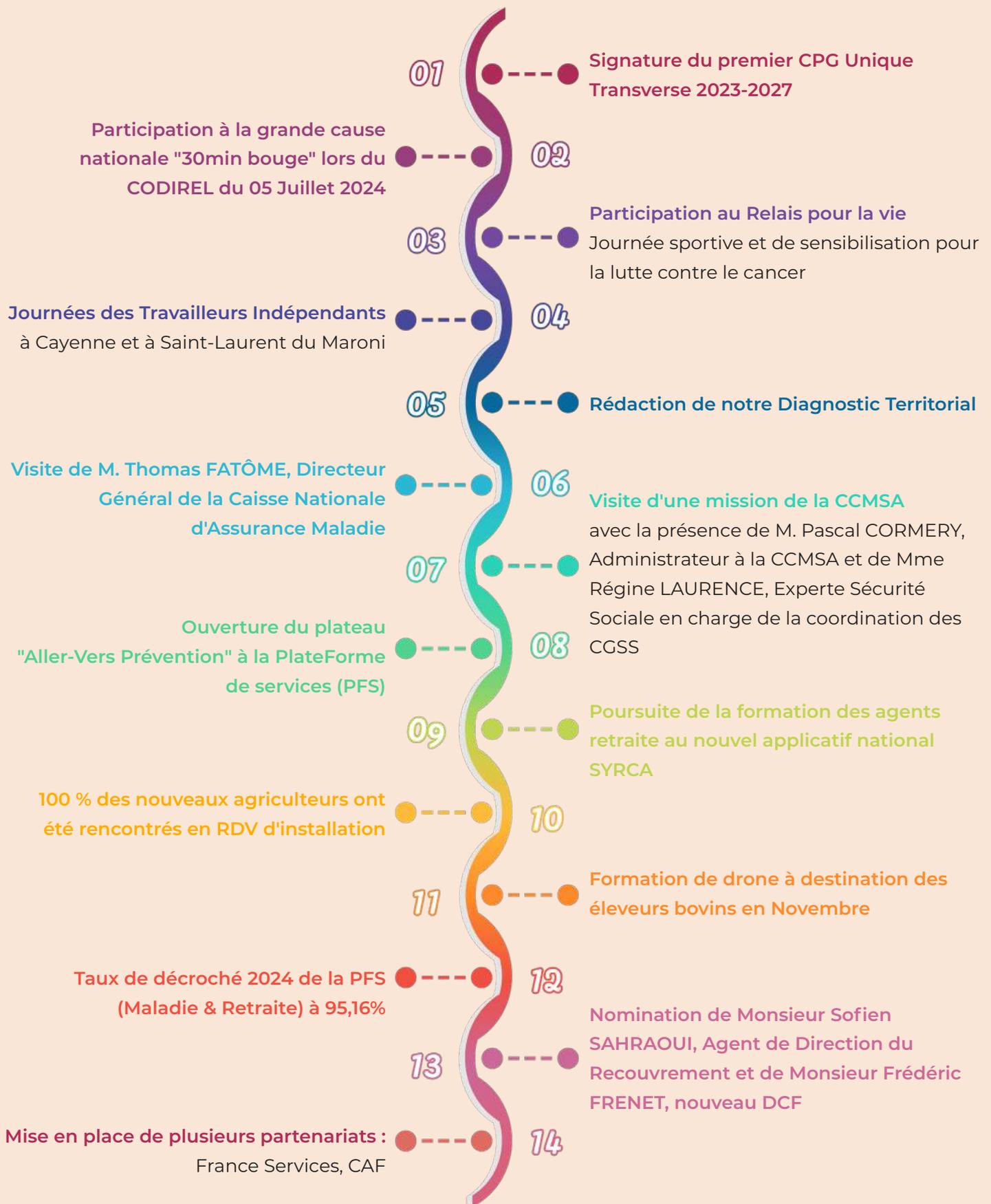
Risques pro

94.3 %

100 %

100 %

NOS TEMPS FORTS





LA GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la CGSS Guyane veille par ses délibérations au fonctionnement efficient de l'organisme. Il a pour mission, le contrôle de l'application des dispositions législatives et réglementaires, le vote du budget ainsi que l'approbation des comptes. Il s'assure également de la prise en charge de manière qualitative des usagers par la Caisse.

Le Conseil d'administration est composé de 22 membres dont certains siègent à titre délibératif et d'autres à titre consultatif. Suite au renouvellement du Conseil d'Administration en 2022, les membres sont désignés pour quatre ans pour la période 2022-2026. Depuis avril 2024, la Présidence est assurée par **M. Yannick XAVIER**.

LES CHIFFRES CLÉS

62 réunions et commissions dont :

8 Réunions
du Conseil d'Administration

8 Réunions
du Bureau

1 Commission
des Marchés

21 Commissions
Paritaires Locales (CPL)

2 Commissions
des Relations avec les Usagers (CRU)

5 Commissions
d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)

16 Commissions
de Recours Amiables (CRA)
dont 7 Maladie AT-MP, 7 Recouvrement et 2 CRA Retraite

1 Réunion Préparatoire
de présentation du Rapport financier 2023

LES FAITS MARQUANTS

Avril 2024

- Election du nouveau Président du Conseil d'Administration : M. Yannick XAVIER succède à Madame Arlette EDWARD
- Rencontre avec la Mission Nationale de Contrôle, l'organisme de tutelle de la Caisse (échange avec M. Pierre MASSET, chef d'antenne de la MNC Antilles-Guyane et Mme Axelle THEODOSE, auditrice à la MNC)
- Rencontre avec M. Jean-Yves CASANO, Directeur de la MICOR.

01

Juin 2024

Rencontre avec M. Thomas FATÔME, Directeur Général de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (CNAM) et Mme Aurélie LESUEUR, Directrice Déléguée des Opérations par Interim à la CNAM.

03

Novembre 2024

Echange avec M. le député Jean-Victor CASTOR
Participation aux réunions organisées par les Caisses Nationales (CCMSA, CNAM)

02

Mai 2024

- Participation à la présentation des résultats de l'Enquête Migrations Famille et Vieillesse (EMFV) par les chercheurs Claude-Valentin MARIE et Didier BRETON, accompagnés du Chef du Service territorial de Guyane à l'INSEE, Philippe DORELON.

04

Juillet 2024

Rencontre avec les organisations patronales et les fédérations concernant la reprise du recouvrement par l'Urssaf et les délais de paiement.

05

Décembre 2024

Organisation de la séance du Conseil d'Administration à Saint-Laurent du Maroni

06

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président :
Monsieur Yannick XAVIER

1er Vice-Président :
Monsieur Bruno DESAUNETTES

2e Vice-Président :
Monsieur Christian DORVILMA

3e 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
Jocelyne COVIS 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
Gilles BEAUDI 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



Sofien SAHRAOUI

Directeur Recouvrement
& Affaires Juridiques
par intérim



Éric GODARD

Directeur des
Ressources Humaines



Jean GIANNORSI

Directeur
des Moyens



Frédéric FRETET

Directeur
Comptable & Financier

Toujours plus près de nos collaborateurs !

L'année 2024 a été marquée par plusieurs initiatives de la Direction afin de fluidifier les échanges avec les collaborateurs et les managers, partager sur nos objectifs et nos résultats. Ces initiatives se sont concrètement traduites par l'organisation :

- ❖ **Des vœux du Directeur Général à l'ensemble des Directions** et le partage de la galette des Rois
- ❖ **De séminaires** (Maladie, DRC-AS, Retraite-MSA et DRP) en vue d'explicitier la COG et le CPG unique ;
- ❖ **De Thé ou k' Fé** qui consistent à réunir des agents tirés au sort afin d'échanger sur l'actualité de la Caisse et divers sujets au choix des agents.
- ❖ **Des CODIREL** qui ont vocation à s'appuyer sur l'intelligence collective de la ligne managériale pour impulser et accompagner le changement.
- ❖ **Des ateliers CPG** qui ont réuni sur la base du volontariat des collaborateurs provenant de diverses directions et de la DRSM sous la forme d'un véritable hackathon. Ces ateliers avaient pour objectifs de permettre aux collaborateurs :
 - De partager leurs idées sur des axes identifiés du Contrat Pluriannuel et de Gestion 2023-2027 et des thématiques validées par les membres du Codir et du Codirel
 - D'innover ;
 - De favoriser les échanges.

Les thèmes suivants ont été abordés lors des ateliers du 09 juillet et du 12 septembre 2024 :

- Absentéisme et bien-être au travail,

- La prévention : Tous ambassadeurs,
- Efficience transverse : Comment travailler mieux ensemble entre Branches et services ?
- Nouvelle organisation de l'espace de travail : Flex office ;
- L'innovation : Comment s'organiser pour identifier et porter des projets ?
- La formation : opportunité et limite de la formation à distance.

A l'issue de ces ateliers, les équipes ont présenté leurs propositions de manière ludique et originale devant les membres d'un jury.

Une restitution et un partage ont été faits lors du Codirel du 11 octobre 2024.

En perspective, des solutions concrètes avec la mise en place de la Cellule Qualité de Vie et Conditions de travail (QVCT).



Tour des services à l'occasion des Voeux du Directeur Général à l'ensemble des collaborateurs



Hackathon dans le cadre des ateliers CPG



Première édition des rendez-vous mensuels "Thé ou K'Fé"



Séminaire de la Direction Retraite



Séminaire de la Direction Maladie



Séminaire de la Direction GRC-AS



Marquage des escaliers dans le cadre de la campagne Nationale "30 minutes Bouge"



CODIREL sur la thématique de la campagne Nationale "30 minutes Bouge"



Participation à l'action sportive et de sensibilisation "Relais pour la Vie"

LA COMMUNICATION

Dans un contexte où la digitalisation se déploie toujours davantage en Guyane, le service communication de la CGSS renforce en 2024 sa présence sur les canaux numériques, notamment à travers ses pages LinkedIn, Instagram, Facebook, son compte X, sa chaîne WhatsApp ainsi que le site internet institutionnel.

En interne, le service communication assure également une information continue grâce à l'alimentation quotidienne du site intranet et la diffusion régulière de messages importants par email ou via la liste de diffusion sécurisée.

L'ambition demeure claire : offrir à la CGSS Guyane une réactivité accrue face à l'intensité des flux d'informations et garantir une communication adaptée à une population de plus en plus connectée.

Rétrospective de l'année

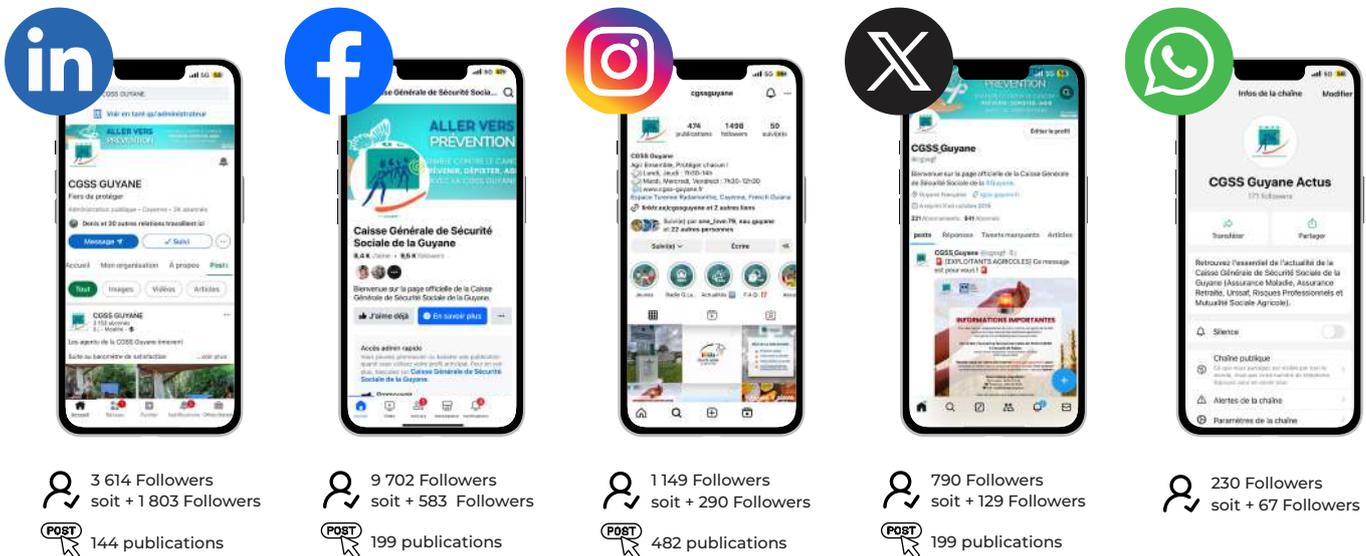


Le service Communication, c'est également :

- Des émissions radiophoniques bimensuelles : 19 thématiques toutes Branches confondues abordées dont 3 dédiées à l'organisation des "Journées des Travailleurs Indépendants" ;
- Des communiqués de presse : 15 communiqués transmis aux médias ;
- Des campagnes de communication : 32 campagnes menées, dont 18 à l'attention de nos publics et 14 à l'attention de nos collaborateurs ;
- Des réunions d'information et de présentation du nouveau site intranet. 300 collaborateurs ont été sensibilisés.

Un montant de **39 422 €** a été nécessaire pour la mise en œuvre du plan de communication 2024.

Notre présence digitale



FOCUS

DIAGNOSTIC TERRITORIAL

Une étude des caractéristiques démographiques de la population guyanaise et des ressources du territoire en matière d'accès aux droits et aux soins.

Dans le cadre du CPG 2023-2027 la dimension « Territorialisation » a été placée au centre des actions de la CGSS de la Guyane. Il s'agit d'apporter des réponses au plus près des besoins de la population en adoptant une démarche territoriale issue de l'analyse des bassins de vie à travers l'examen des données démographiques, socio-économiques et médicales.

Sont passées en revue la densité et l'évolution de la population par territoire, par âge, sexe..., l'accessibilité aux services à travers les transports et le réseau routier, l'accès au numérique, l'accès aux soins et la densité médicale et bien d'autres données permettant de dresser une cartographie des besoins spécifiques des guyanais auxquels la CGSS Guyane doit répondre.



Pour mettre en œuvre de manière opérationnelle les actions issues de l'analyse du territoire, le Diagnostic Territorial a débouché sur une feuille de route spécifique à différents secteurs :

- ▼ Un schéma territorial de l'Action Sanitaire et Sociale pour le service ASS/ASR ;
- ▼ Une cartographie des accueils pour le Pôle GRC ;
- ▼ Un plan d'action pour la mission jeunes ;
- ▼ Un plan d'action pour la plateforme Allers-verts prévention ;
- ▼ Un projet de service (en cours d'écriture) pour le service Mission Accompagnement Santé .

Une deuxième version du Diagnostic Territorial est actuellement en cours et permettra de mettre la focale sur des sujets spécifiques identifiés comme des priorités :

L'amélioration de l'accessibilité de nos accueils pouvant déboucher sur l'implantation de nouveaux points de réception du public en tenant compte des différentes catégories de population : assurés sociaux, retraités, travailleurs

- ▼ indépendants, exploitants agricoles... ;
- L'amélioration de l'accès aux droits et aux soins pour les personnes n'ayant pas recours à l'ASPA et les assurés en ALD sans médecin traitant ;

Le renforcement de la participation au dépistage organisé des cancers sur le territoire.



LA MALADIE

LES FAITS MARQUANTS

La Direction Maladie a poursuivi son action d'accès aux droits pour servir les prestations. Elle a contribué à la soutenabilité financière du système et à la régulation des acteurs de santé.

L'année 2024 a été marquée, pour le collectif, par :

- ▼ La visite de Thomas FATÔME, Directeur Général de la Caisse nationale d'Assurance Maladie (Cnam) en juin 2024 ;
- ▼ L'organisation d'un séminaire de cohésion : moment fort de partage et de portage de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) de la Branche Maladie ;
- ▼ La mise en œuvre de la réforme des soins médicaux et de réadaptation pour les établissements de santé ;
- ▼ Le passage en facturation individuelle par les Etablissements de Santé des actes et consultations externes du Centre Hospitalier de Cayenne ;

- ▼ La délivrance des billets aériens par une agence de voyage dans le cadre des EVASAN ;
- ▼ La poursuite de la contribution à la réduction de l'empreinte carbone (versant métier) par le développement de la dématérialisation pour les soins urgents ;
- ▼ La participation au « Relais pour la vie » organisé par la Ligue contre le Cancer de Guyane.



Participation à l'émission radiophonique sur les ondes de Guyane la 1^{ère}. Thématique : Les EVASAN

L'accès aux droits : le maintien d'une réponse de qualité par le renforcement des compétences, des partenariats et la structuration de la prise en charge

La Complémentaire Santé Solidarité (CSS) et l'Aide Médicale de l'Etat (AME)

Diverses actions combinées ont contribué à la maîtrise du stock et au maintien des délais de traitement. Pour la CSS, le délai moyen annuel est passé au 31/12/2024 à 27,8 jours. Pour les demandes d'AME, les mesures ont permis de stabiliser à moins de 28 jours le délai d'instruction en moyenne.

La Gestion des bénéficiaires (GDB)

Les actions entreprises se sont particulièrement axées sur le renforcement et le développement des compétences des agents ainsi que sur l'élargissement des activités automatisées favorisant ainsi une optimisation du temps pour d'autres activités.

- ✔ Le renforcement des relations avec les partenaires soutenant les publics en situation de vulnérabilité a également été priorisé. Cela s'est concrétisé par des réunions de coordination et par une utilisation plus large de la plateforme **Espace partenaires**, facilitant un contact direct, et sécurisé avec la CGSS.

Les Évacuations Sanitaires (EVASAN)

- ✔ 2024 a été marquée par le démarrage centralisé de l'émission des billets d'avion par le prestataire Ouest Voyages Guyane retenu à la suite d'un marché public lancé par la CGSS de Guyane. Cette structuration de la prise en charge vise à :
 - ▶ Simplifier les démarches de nos ressortissants dans la préparation de leur déplacement pour des soins, examens ou contrôle en dehors de la Guyane ;
 - ▶ Fluidifier les échanges avec les ressortissants, 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, les prestations annexes et permettre à la CGSS de bénéficier de tarifs avantageux.

💡 EVASAN

Terme qui désigne la procédure de transports de patients hospitalisés, nécessitant un transport médicalisé urgent ou non, entre deux établissements de santé en raison d'une indisponibilité des soins sur le territoire d'origine. Lorsque le transport non urgent concerne un assuré depuis son domicile pour des soins hospitaliers, ambulatoires ou des soins libéraux, il s'agit d'un transfert sanitaire. Ces transports peuvent être réalisés avec un accompagnement médical, paramédical, familial, social ou bien en autonomie par l'assuré. [Définition de la Cnam]

Dans le cadre des déploiements de "parcours attentionnés", un parcours EVASAN a été retenu avec une approche par évènement de vie. Les travaux ont débuté en septembre 2024.

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

En 2024, 2232 transferts sanitaires ont été dénombrés contre 2662 en 2023. Cette diminution est principalement attribuable à la suspension des liaisons aériennes desservant les communes intérieures.





Formation AME-CSS des collaborateurs de l'agence de Saint-Laurent du Maroni.

Le service des prestations et le Recours Contre Tiers : la poursuite d'une dynamique

Pour les **Frais de Santé**, les actions de vérification des justificatifs aux paiements des professionnels de santé se sont poursuivies, avec un saut qualitatif par le recours des médecins au téléservice SCOR¹. Sur l'exercice 2023-2024 :

- ▼ 589 établissements de santé de l'Hexagone
- ▼ 920 tiers du département ont reçu une notification au motif de l'absence de réception de pièces justificatives pour une valeur totale de 3 772 212,44 €.
- ✔ Le constat est une diminution de l'incidence financière de 1 618 170,52 € exprimant ainsi une assimilation par les professionnels de santé de cette exigence.
- ✔ 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 14,5 jours pour les feuilles de soins papier.
- ✔ Concernant la **Maîtrise Des Risques (MDR)**, 100% des indus avérés pour paiements multiples

1. SCOR : Téléservice qui permet aux Professionnels de Santé de dématérialiser et de transmettre des pièces justificatives (...) à l'Assurance Maladie.

ont été notifiés, ce qui représente près de 122 000€.

Les **Prestations en espèce** (Indemnités journalières, reconnaissance des AT/MP, rentes, invalidité, capital décès), ont bénéficié de diverses formations et d'un accompagnement par la CPAM de l'Aisne notamment pour le traitement des fautes inexcusables de l'employeur (FIE). Cet investissement participe à la montée en compétence du collectif et anticipe la bascule sur l'outil ARPEGE (outil qui vise à moderniser la gestion des indemnités) prévue en 2025.

- ✔ Le délai moyen de règlement de la 1^{ère} IJ maladie des travailleurs salariés ou indépendants non subrogés s'est amélioré passant, de 40,2 jours en 2023 à 38,8 jours en 2024. Une dégradation du délai de traitement de la 1^{ère} IJ a été constatée pour le régime AT/MP, passant de 54,4 jours en 2023 à 74,4 jours.
- ✔ Le taux de dossiers de rente traités dans les délais s'améliore passant de 31,34 % en 2023 à 63,33 % en 2024.

Sur le versant de la soutenabilité financière, les démarches de déclaration de **Recours Contre Tiers (RCT)** ont été simplifiées par le déploiement en septembre 2024 du téléservice : onmablesse.fr.

- ✔ Un recours plus important des usagers est observé. Le volume de dossiers créés, entre 2023 et 2024 a augmenté de plus de 54 %. En 2024, 7 620 865,16 € de créances ont été notifiées. Le montant moyen recouvré par bénéficiaire de 9,00 € est légèrement supérieur au socle de 8,32 €.

La régulation des acteurs en santé : davantage de prévention et d'accompagnement

Le secteur de la **Prévention** a poursuivi ses actions en lien avec ses partenaires sur diverses thématiques : ateliers pour futurs parents en lien avec la CAF, Premiers Secours en Santé Mentale, dispositif M'T Dents avec l'Education Nationale. L'année 2024, a été marquée par des actions de promotion des dépistages organisés des cancers en coordination avec la plateforme régionale Aller/ Vers Prévention.

✔ **10 conventions de partenariat** ont été signées :

✔ **TROD VIH/VHC/Autotest :**

3 conventions avec les associations AIDES, ADER, MDM.

✔ **Dépistage organisé des cancers :**

4 conventions avec le CHK, le CHOG, le Centre de radiologie de Mont-Lucas et SELAS Imagerie Médicale Amazonienne.

✔ **Hygiène Bucco-dentaire Maternelle :**

1 convention avec la Boite à sourire.

✔ **Prise en charge de la couverture vaccinale :**

2 conventions avec les centres de PMI et de la Croix Rouge française.

Le Programme d'Accompagnement du Retour à Domicile (PRADO) couvre désormais davantage de population et de thématiques. Il a été étendu à différents relais :

- ✔ Extension aux bénéficiaires de l'AME et aux mineures dans le cadre de la maternité ;
- ✔ Prise en charge de la chirurgie et de la bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) ;
- ✔ Mise en place d'actions avec davantage de relais de terrain : le Centre Hospitalier de Cayenne (juillet) et le Centre Hospitalier de Kourou (octobre).

483 demandes ont été instruites pour 242 prises en charge. Près de 80 % des demandes concernent le PRADO Maternité.

Les actions d'accompagnement des **offreurs de soins** se sont également poursuivies.

Pour les professionnels de santé

En 2024, les commissions paritaires avec les professionnels de santé, notamment celles avec les médecins, ont repris et totalisent 21 réunions.

S'agissant des arrivées et des départs, davantage d'installations (99) sont dénombrées contre 46 cessations.

✔ Les 3 catégories les plus importantes sont par ordre décroissant de volumétrie d'installations : les infirmiers, les masseurs-kinésithérapeutes et les médecins. Tous ont pu bénéficier d'information concernant les aides accessibles lors d'installation ou de maintien de leur activité.

Catégories	Installations	Cessations	Effectif total de PS au 31/12/2023
Médecins généralistes	4	7	97
Médecins spécialistes	15	6	62
Sages-femmes	8	2	50
Chirurgiens-dentistes	9	13	69
Masseurs Kinésithérapeutes	18	1	97
Infirmiers	33	11	325
Orthophonistes	1	0	16
Orthoptistes	0	0	5
Pédicures-podologues	3	0	13
Psychologues	0	1	1
Pharmacies	3	2	53
Transports sanitaires	2	0	25
Taxis	4	5	57

Les actions de proximité de **gestion du risque** mises en place par les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) ont porté sur diverses thématiques :

Campagne Transports partagés : Ambulanciers

Campagne CNO Médecins

Campagne Pharmaciens Anti-Cancéreux

Campagne Sages-Femmes Av 6 et 7 – SF Référente

Campagne Biologie/polymédication : Médecins

Campagne ATB (Antiobescence) : Médecins

Campagne Assistant médical : Médecins

Campagne Pédicures-Podologues - Avenant 5

Campagne Bandelettes glycémiques :
18 Médecins + 21 Pharmaciens

Campagne Prescripteurs atypiques de transport :
45 Médecins

Campagne OPTAM Médecins : 6
Campagne ROSP Forfait Structure : 6

Campagne Assistant médical médecins ayant plus de
65 ans et qui ont ou projettent d'en avoir un : 6

Accompagnements nouveaux installés :
Infirmiers/infirmières : 28
Médecins : 10
Orthophonistes : 1
Masseurs-Kinésithérapeutes : 5
Pharmaciens : 2
Sages-Femmes : 6

Aperçu des campagnes nationales déployées par le Délégué Numérique en Santé (DNS) et la Conseillère Informatique Service (CIS) :

- 161 campagnes SEGUR Numérique Médecins ;
- 50 campagnes SEGUR Numérique Pharmaciens ;
- SEGUR Numérique autres PSL ou Auxiliaire Médecin + ETB ou Centres de Santé ;
- Téléservices : ADRI - AAT ;
- Dispositif SCOR ;

- Équipements : Carte Vitale, SESAM Vitale ; Ameli PRO (cybersécurité 6 MAJ composants) ;
- Outil ASAFO contre les fausses ordonnances ;
- Accompagnement sur la convention ROSP Forfait Structure ;
- Accompagnement sur la convention suivi contrat assistant médical
- Accompagnement suivi des paiements.

Celles concernant la liste des produits et prestations remboursables par l'Assurance Maladie :

- Réforme 100 % Santé Optique ;
- Réforme 100 % Actes dentaires ;
- Actions auprès des opticiens dans le cadre du supplément facturable pour les équipements complets de la classe 4.

355 demandes d'accord préalable ont été réceptionnées et transmises au service médical ou au service Frais de Santé-Soins de Ville pour traitement.

15 infirmières nouvellement installées ont bénéficié dans le cadre de la Mission Installation et Pratiques des Professionnels de Santé (MIPPS) d'un accompagnement pour la correcte facturation de leurs actes. Ce dispositif vise à réduire les risques d'adoption de pratiques de facturation déviantes au début de l'exercice libéral. 450 factures ont été analysées et des recommandations ont été communiquées aux intéressées.

Pour les établissements de santé

La CGSS Guyane accompagne les établissements publics et privés dans le cadre des évolutions réglementaires mais également lors des campagnes tarifaires. L'année 2024 a été marquée par :

- L'application de la réforme de financement de l'activité de soins de médecine et de réadaptation (SMR_ex SSR) ;
- Les réunions de préparation et mises à jour du système informationnel de la CGSS relative à la

création du CHU de Guyane au 01/01/2025 ;

- ▼ La tenue de la visite annuelle en établissement de santé (VAES) ayant pour objet :
 - D'assurer un suivi et d'identifier les actions prioritaires pour l'établissement ;
 - De co-construire un programme d'accompagnement annuel dans une logique de proximité avec la CGSS.

Dans le cadre de ce programme, une VAES a pu être organisée au Centre Hospitalier de Kourou en octobre 2024.

La CGSS a également pour mission de verser aux établissements de santé les arrêtés publiés par l'Agence Régionale de Santé dans le cadre des Missions d'intérêt Général et Action de Contractualisation (MIGAC) ainsi que des activités Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO).

Pour les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux (ESMS), la mission première de la CGSS est de leur verser les dotations prévues par l'Agence Régionale de Santé afin de financer leur fonctionnement et les prises en charges prévues dans leurs programmes de soins.

- ✔ Au 31/12/2024, 77 établissements médico-sociaux ont bénéficié de 155 028 008 € de dotations :
- ▼ 9 établissements accueillant des personnes âgées (PA) ;
- ▼ 42 établissements accueillant des personnes handicap et enfants (PH) ;
- ▼ 25 établissements traitant des addictions et publics difficiles ;
- ▼ 1 USLD.

S'agissant de l'Hospitalisation A Domicile (HAD), dans le cadre de la maîtrise médicalisée de la dépense, les structures ont fait l'objet de transmission de leur relevé d'activité reprenant la facturation en soins de ville de prestations réglementairement financées par les forfaits GHT pour des bénéficiaires hospitalisés à domicile.

L'accompagnement interne

Le secteur de la **Mise en Œuvre et Accompagnement (MOA)**, en lien avec de multiples acteurs comme les secteurs des Frais de Santé, de la Régulation de l'Offre de Soins, de la Direction Comptable et Financière, du Centre Hospitalier de Cayenne (CHC), de la Direction Déléguée à la Gestion et à l'Organisation des Soins (DDGOS) de la Cnam, de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS), a contribué à la bascule du Centre Hospitalier de Cayenne (CHC) en facturation individuelle directe des établissements de santé pour les actes et les consultations externes. Cette même démarche est prévue pour le Centre Hospitalier de Kourou, ainsi que le Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais.

En lien avec le service des Flux Entrants Non Dématérialisés (FEND) et le CHOG, l'envoi dématérialisé des titres de recettes pour soins urgents avec leurs justificatifs a été mis en place. Outre la réduction de l'empreinte carbone par la suppression des navettes entre Saint-Laurent du Maroni et Cayenne, ce saut qualitatif libère de la ressource aux FEND ainsi qu'aux Frais de Santé. Les pièces sont directement injectées dans les corbeilles du Centre National des Soins Urgents de la CPAM de la Côte d'Opale, pour traitement. Le CHC a franchi le pas en fin d'année 2024.

Le secteur de **l'appui au pilotage**, a impulsé la mise en place des premières revues de performance pour répondre aux exigences du Système de Management Socle. L'alimentation des données chiffrées dans SPPR est en voie de progrès.

Les pilotes de processus ont été accompagnés dans la montée en charge de l'outil OVAC ou dans la consolidation des données annuelles associées au Plan de Contrôle Socle Ordonnateur (PCSO).

Le suivi du traitement des indus dans l'outil GDC a également progressé.



LA RETRAITE

LES FAITS MARQUANTS

L'année 2024 a été marquée par la poursuite du déploiement de la mise en place de la réforme des retraites et la signature de la COG de la Branche Vieillesse 2023-2027.

Localement, la Direction Retraite de la CGSS Guyane a été impactée, en mai 2024, par la fermeture des locaux du Forum Baduel. Celle-ci a nécessité un déménagement et une mise en télétravail d'urgence, impliquant une adaptation des procédures et du fonctionnement général pour garantir la bonne continuité du service et l'application des directives nationales. L'ensemble des équipes a ainsi été mobilisé pour la mise en place d'un mode de fonctionnement commun efficient pendant cette période de crise.

Malgré ces contraintes, le service Retraite a augmenté sa production sur toutes les typologies de dossiers. Ce travail a contribué à la baisse des stocks grâce à un pilotage resserré et régulier et la

contribution partagée des équipes ordonnateur et DCF.

✔ En simultanément, les délais de traitement ont été fortement réduits sur les droits propres (DP), les droits dérivés (DD) et l'Allocation Solidaire aux Personnes Agées (ASPA). Un bilan très positif du traitement des réclamations est aussi à noter.

Le plan de développement des compétences de la Branche Retraite s'est articulé autour de deux grands projets majeurs :

- ✔ Au cours du 1er semestre 2024, le déploiement de l'outil SYRCA qui permet de fiabiliser la carrière reconstituée des assurés ;
- ✔ Au cours du 2ème semestre 2024, le déploiement de la formation Carrière.

Cette année a aussi été marquée par un dialogue régulier avec la Direction de la mission d'appui aux Caisses d'outremer (DMACOM), sous l'égide de la CNAV afin de définir, en concertation, les orientations du CPG 2023-2027 de la CGSS Guyane.

NOS CHIFFRES CLÉS

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

Les retraités du Régime Général en Guyane (salariés et indépendants) représentent une faible part de la population tandis que, sur l'ensemble du territoire de l'Hexagone, ils représentent près d'un quart de la population.

	Population globale	Nombre de retraités RG (au 31/12/2024)	Proportion Retraités RG vs population
Guyane	295 385	14 693	4,97 %

Source CNAV DSPR

Près d'un retraité du Régime Général sur 4 est bénéficiaire de l'ASPA sur notre territoire, alors que dans l'Hexagonale seul 1 retraité sur 30 en est bénéficiaire. 53 % de la population guyanaise vit sous le seuil de pauvreté, soit avec moins de 1010 € par mois (sources INSEE).

✓ Le nombre de bénéficiaires de l'ASPA a augmenté de 24,55 %, passant de 2525 en 2023 à 3145 en 2024.

	Nombre de retraités du Régime Général *	Nombre de bénéficiaires ASPA Régime Général	Proportion ASPA/ Retraités RG
France Hexagonale	15 115 227	515 676	3,41 %
Guyane	14 693	3 145	21,85 %

Source CNAV DSPR

✓ En 2024, la dépense totale des prestations légales pour la Branche Retraite s'élève à 136 755 928 €. Elle a augmenté de 12,88 % par rapport à 2023 soit, 15 609 504 €.

	2024	2023	Évolution
RÉGIME GÉNÉRAL			
Branche Retraite (RG)	136 755 928 €	121 146 424 €	+ 12,88 %

Malgré les contraintes, la Direction Retraite a réussi à accroître fortement sa production pour répondre aux attentes des assurés Guyanais. Les efforts se sont poursuivis, en faveur de la baisse des délais de traitement des dossiers et des réclamations et en faveur du travail transversal avec les différentes directions. Félicitée par la Caisse nationale, la Direction Retraite a atteint ses objectifs de production en obtenant un score de 80,27 % au CPG (contre 55 % en 2023) et a également validé ses comptes (VDC).

L'année 2024 a été une année renforcement des effectifs avec le recrutement de 4 agents en CDI et de 3 contrats aidés.

2025 doit permettre d'atteindre les indicateurs avec un chantier prioritaire : la qualité et la mise en place d'une nouvelle organisation retraite.



Accueil des usagers dans le cadre de la campagne nationale et régionale "Rendez-vous retraite"

Une accélération de l'activité carrière et un maintien de l'activité droit avec des délais en constante amélioration

Les entrées toutes typologies confondues

✓ Le nombre de dossiers des droits reçus, tous confondus, est en augmentation de +3,18 % par rapport à 2023, même si les entrées de Droits Propres sont stabilisés et que les Droits Dérivés ont diminué. En moyenne mensuelle, 163 dossiers Droits propres, 15 Droits Dérivés et 93 dossiers ASPA ont été reçus.

	ENTRÉES au 31/12/2023	ENTRÉES au 31/12/2024	VARIATION 2023/2024
Droits Propres	1 961	1 951	- 0,51 %
Droits Dérivés	203	179	- 11,83 %
ASPA	977	1 111	13,72 %
Total Dossiers	3 141	3 241	+ 3,18 %
Carrières	1 492	2 069	+ 38,68 %

Source IRMA

✓ Les demandes de régularisation de carrières poursuivent leur forte progression, + 38.68 %, par rapport à l'année précédente, en nette augmentation de 93,07 %, par rapport à 2022. Les campagnes de communication portent leurs fruits. Il est prévu une forte augmentation des entrées carrière également en 2025 avec la coproduction, l'Aller-Vers et la création d'une unité carrière.

Les sorties toutes typologies confondues

Globalement, une légère diminution des sorties des droits est constatée. Elle s'équilibre en grande partie par les sorties carrières. La production a fortement été impactée par la crise immobilière et la formation SYRCA, qui a nécessité un temps d'appropriation, a induit un temps de traitement des dossiers plus long.

	SORTIES au 31/12/2023	SORTIES au 31/12/2024	VARIATION 2023/2024
Droits Propres	2 077	2 012	- 3,33 %
Droits Dérivés	239	192	- 19,66 %
ASPA	1 171	1 226	+ 4,70 %
Total Dossiers	3 487	3 430	- 1,66 %
Carrières	1 225	1 579	+ 28,90 %

Les stocks toutes typologies confondues

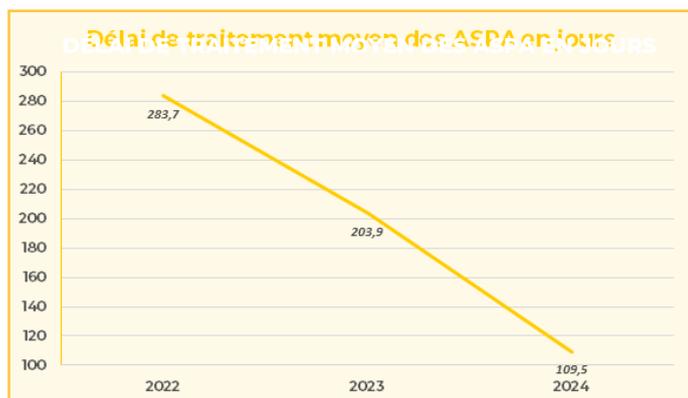
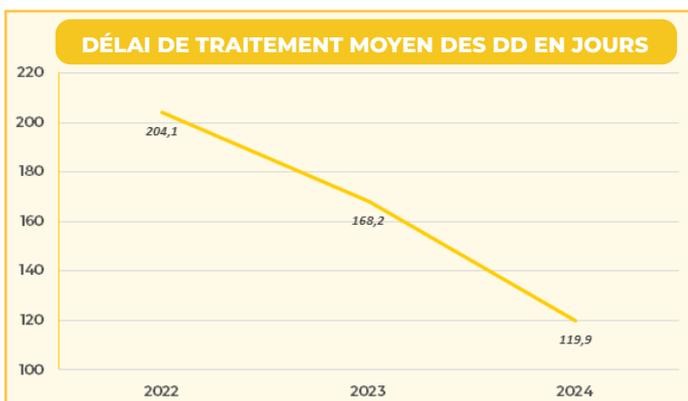
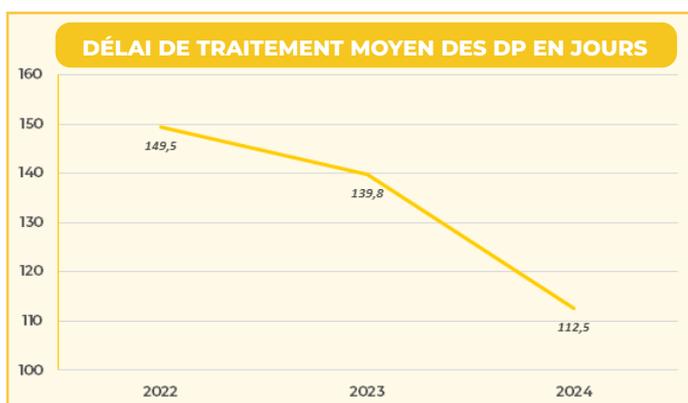
Fin 2024, le stock est estimé à 3,34 mois d'entrées de Droits Propres, 1,83 pour les Droits Dérivés, et 2,75 pour les ASPA. En général, l'ensemble des stocks droits s'améliore, même si le stock des Droits Propres a augmenté.

Le nombre de carrières en stock a augmenté fin 2024, notamment par rapport aux fortes entrées qui n'ont pu être toutes prises en compte, notamment par le démarrage de la formation Carrière en novembre 2024. Les 782 RDC en stocks, 695 ont un âge inférieur ou égal à 180 jours.

	STOCK au 31/12/2023	STOCK au 31/12/2024	VARIATION 2023/2024
Droits Propres	483	519	+ 7,45 %
Droits Dérivés	43	30	- 44,45 %
ASPA	352	272	- 22,73 %
Total Dossiers	889	821	- 8,28 %
Carrières	292	782	+ 267,81 %

Les délais de traitement en constante amélioration

- ✓ Le délai de traitement des dossiers s'est fortement réduit depuis ces deux dernières années sur toutes les typologies grâce au pilotage de l'activité, les plans de résorption des stocks et la montée en compétence des techniciens.



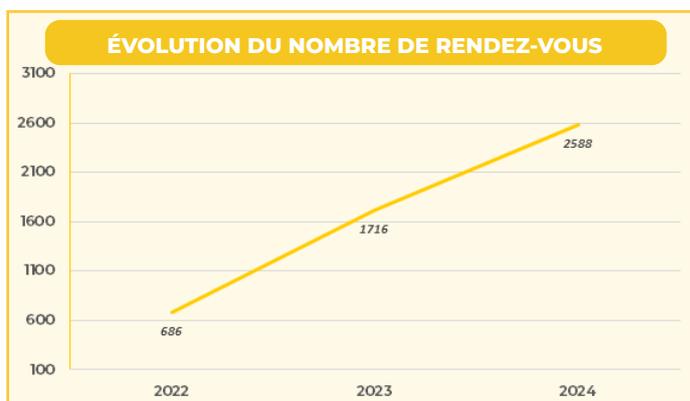
Vers une professionnalisation de la relation de service

Relation de service

- ✓ Le nombre de rendez-vous a très fortement augmenté en 2024, passant de 1716 à 2588 en 2024, soit + 50 % par rapport à la même période en 2023, année d'une très forte progression. La stratégie de communication et le contexte de l'actualité de la réforme des retraites a suscité une très forte augmentation des rendez-vous physiques.

Le nombre de rendez-vous téléphoniques s'est également accru.

2024 a vu la mise en place de la visio-conférence. Une montée en charge est attendue en 2025.



Source CNAV au 30/12/2024

Nombre de réunions d'information Retraite	41
Nombre d'entretiens d'information Retraite	120
Interventions extérieures (presse, salons, séminaires...)	15

L'année 2024 a répondu principalement aux attentes de l'Axe « Offre de services et Satisfaction Clients ».

Suite aux 41 réunions d'information Retraite à destination des entreprises, 120 entretiens individuels ont été réalisés auprès des salariés qui ont sollicité un entretien.

✔ L'objectif pour 2024 en terme d'offre de RDV aux assurés était de 1106 RDV traités. Au total, 2588 RDV ont été réalisés dont 120 RDV lors des manifestations des "RDV de la retraite".

🏆 Ce résultat place la direction Retraite de la CGSS à la 1ère place sur l'ensemble des caisses du réseau avec un objectif très largement dépassé.

Dans une démarche d'amélioration continue, 2 AGORA Retraite ont eu lieu tous Régimes confondus.

Activité réclamations, précontentieux et fraude

Une nouvelle organisation a été mise en place en 2024 avec la création d'un binôme qui a permis d'améliorer la fiabilité de la qualification et de traiter la totalité des réclamations en stock.

🏆 Les objectifs ont été atteints ce qui place la Direction Retraite à la 3ème place du classement national avec un total de 95,83 % des réclamations traitées dans les délais.

Entrées	240	- 26,83 %
Sorties	240	-26,83 %
Traitement dans les délais	96,28 %	+ 71,28 %

Précontentieux 2024

L'enregistrement sous l'outil retraite (OR) s'est mis en place en janvier 2024, facilitant le suivi du traitement des dossiers précontentieux.

Année	Résultat de la procédure	Sorties Instruction
2024	Notification confirmée	2
2024	Révision à faire	93
2024	Sans suite	35
	Total	130

Fraude 2024

📌 5 fiches de signalement ont été transmises à la cellule fraude.

📌 5 dossiers ont été repris suite à la décision du comité de qualification



LES CHANTIERS 2024

Le déploiement de SYRCA, s'est déroulé en deux grandes phases :

Phase 1 : La mise en œuvre de la qualification des demandes et d'une gestion d'activité, (authentification de l'assuré et de ses coordonnées, vérification de la complétude et du type de demande).

Un plan de formation a été mis en place pour l'ensemble des agents retraite.

Phase 2 : La mise en œuvre de la fiabilisation et de la vérification (fiabilisation des carrières et du contrôle dans l'outil). Cette phase, prévue en 2023 a été décalée à 2024 suite à la mise en place de la réforme des retraites. Les formations de l'ensemble de l'équipe ont eu lieu au 1er semestre 2024.



Les rendez-vous de la retraite

en agence et en ligne

Je fais le point sur ma **carrière**
et ma **future retraite**

du samedi 23
au vendredi 29
mars 2024



rdv-retraite.fr



Avec la participation des groupes de protection sociale :

AG2R LA MONDIALE • ALLIANCE PROFESSIONNELLE (AGRICA • AUDIENS • B2V • IRP AUTO • LOURMEL • PRO BTP) • APICIL • BTPR • CRC • CGRR • IRCEM • IRCOM • KLESIA • MALAKOFF HUMANIS



LA MSA

Aléas climatiques, mouvements des agriculteurs, autant d'évènements qui ont démontré que la MSA de Guyane est un acteur majeur pour la prise en compte des réalités du monde rural local, en :

- ▼ Portant les enjeux de la simplification, de la prise en compte des besoins des agriculteurs dans le domaine social ;
- ▼ Travaillant de concert pour une réflexion plus aboutie du parcours attentionné à destination des agriculteurs.

LES FAITS MARQUANTS

Plusieurs évènements visant à promouvoir la santé et la prévention des risques professionnels ont marqué l'année 2024 :

- ▼ La visite d'une mission de la CCMSA composée de M. Pascal CORMERY et de Mme Régine LAURENCE
- ▼ La poursuite de l'opération Novembre Vert à Kourou ;
- ▼ La formation de drone à destination des éleveurs

de bovins ;

- ▼ La participation au Salon de l'agriculture (SAREGA) ;
- ▼ La formation en prévention de la santé mentale (PSSM) ;
- ▼ L'organisation d'un ciné-débat sur le mal-être agricole ;
- ▼ La signature d'une convention partenariale avec la DEAAF.



Participation au Salon Régional de l'Agriculture (SAREGA)

LES CHIFFRES CLÉS

La répartition des non-salariés actifs agricoles par qualité

En 2024, la MSA comptabilise :

- 1892 chefs d'exploitations ;
- 338 conjoints collaborateurs ;
- 187 aides familiaux ;
- 111 entreprises sociétaires.

Le recouvrement des cotisations sociales

✔ Le taux de recouvrement global a augmenté de 1,24 % malgré l'évolution de la population ayant des factures à régler.

2003 factures émises ont été comptabilisées en 2024 (contre 1791 en 2023) soit une augmentation de 12 % (contre 11,84 % en 2023).

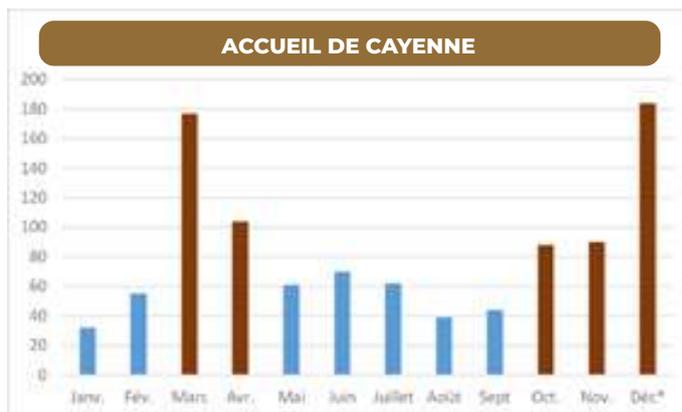
✔ 2417 non-salariés agricole (NSA) sont comptabilisés en 2024, contre 2217 en 2023, ce qui représente une évolution de 9,02 %¹.

	Montant des cotisations impayées au 31/12	Taux de recouvrement global
2024	1 717 518,00 €	81,93 %
2023	1 568 027,00 €	80,69 %

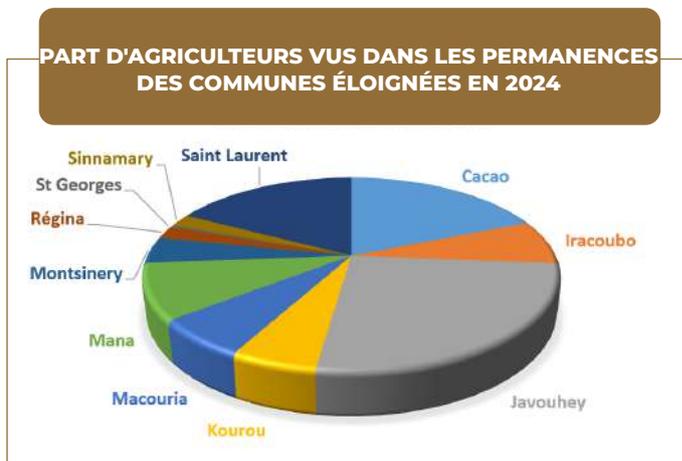
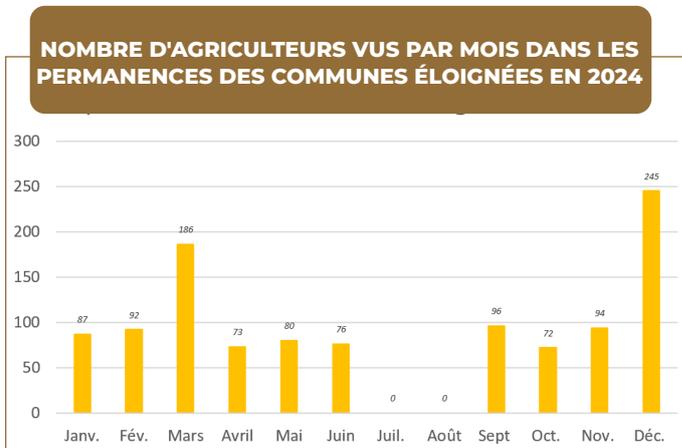
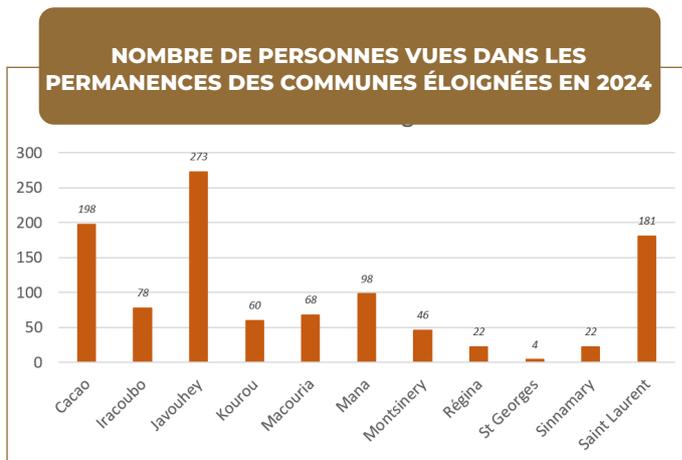
La relation clients

À l'accueil MSA, des pics d'activité d'octobre 2023 à avril 2024 ont été recensés du fait des émissions et de la mise à jour des activités à retourner de janvier à avril 2024. Les demandes les plus importantes en termes d'accueil se font à l'Ouest dans les communes de Mana (Javouhey) et Saint-Laurent du Maroni et dans l'Est à Cacao.

1. Données infocentre MSA à fin février 2025.



*Accueil pour expliquer la déclaration de surface et accepter les paiements des cotisations



Les services

Indicateurs		Résultats 2024 cumulés	Objectifs 2024	Taux de réalisation
MSA	Nombre de rendez-vous prestations réalisés	164	138	11,84 %
	Taux de nouveaux installés rencontrés en RDV	310	100 %	100 %
	Nombre de contrôle d'agriculteurs	169	150	112,67 %

Le Guichet Unique Electronique (GUE)

	2024
Nombre d'immatriculation	235
Nombre de dossiers relancés pour affiliation	74
Nombre de dossiers en révisions	161

En 2024, il y a une montée en charge de l'activité :

- D'immatriculations, cessations, modifications ;
- D'affiliations ;
- De contrôle ;
- D'accompagnement.

Elle s'explique notamment par :

- La récupération de l'activité d'immatriculation via l'INPI ;
- L'information et la communication du Conseiller en Protection Sociale ;
- L'affiliation sur pièce et la mise en place du RDV d'affiliation ;
- La certification du contrôleur en octobre 2024.

La retraite

La population des retraités	Nombre de retraités
2020	830
2021	800
2022	806
2023	847
2024	889
Evolution 2020/2024	7,10 %
Evolution 2023/2024	4,96 %

La population des retraités	Droits Propres	Droits de réversion	ASPA	FSV	Allocation spéciale faiblesse pension ressortissants DOM (abrogé)
2020	739	99	122	170	78
2021	710	90	124	144	69
2022	713	86	110	125	59
2023	740	89	107	113	53
2024	765	102	119	95	47
Evolution 2020/2024	4 %	3 %	- 2 %	- 44 %	- 40 %
Evolution 2023/2024	3,38 %	14,61 %	11,21 %	- 15,93 %	- 11,32 %

Suite aux actions menées par le Conseiller en Protection Sociale, une plus grande prise en charge des dossiers retraites est constatée.

Affiliation

	Population 2023	Population 2024	Taux d'évolution
Chefs d'exploitations	1 700	1 892	11,29 %
Aides familiaux	167	187	11,98 %
Conjoints collaborateurs	353	338	- 4,25 %
Population base maladie RA	1 548	1 554	0,39 %
Population agricole totale	3 279	3 649	11,28 %

Pour 2024, la population agricole totale gérée a été calculée en tenant compte de l'évolution des chefs d'exploitation 2023/2024.

Le taux de diminution des conjoints-collaborateurs s'explique en partie, par l'obligation depuis 2020 de faire évoluer le statut du conjoint en tant que co-exploitant.

Maladie

Un chantier concernant la mise à jour des bases de données maladie est en cours afin de les fiabiliser.



Signature d'une convention partenariale avec la DEAAF.

Le travail de communication sur les droits des agriculteurs porte ses fruits car nous commençons à recevoir les premières demandes des IJ AMEXA, ATEXA et invalidité.

IJ AMEXA	9 bénéficiaires
ATEXA	6 bénéficiaires
INVALIDITÉ	Montée en charge en fin d'année avec 1 en liquidation et 2 rejets

Prévention du mal-être

En tant que chef de fil de la prévention du mal-être, la MSA a contribué à traiter les alertes avec les partenaires.

Entre 2022 et 2024 :

- 19 réunions ont été mises en place dont 5 pour risques suicidaires, 9 situations de mal-être et 2 signalements de suicides à posteriori.

LES CHANTIERS

L'année 2025 sera axée sur la thématique de la Santé Mentale. La MSA prévoit :

- La participation et la constitution d'un groupe de travail pour la mise en place de projets durant l'année 2025 ;
- La reconduction d'actions concernant le mieux-être agricole : ciné débat, formation Premiers Secours en Santé mentale (PSSM), les instances santé de Novembre Vert ;
- Le développement de partenariats ;
- La sollicitation des partenaires sur la stratégie à mener pour l'accompagnement social des agriculteurs.



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.

Afin d'en diminuer le coût humain, financier et social, les entreprises sont accompagnées par le service Prévention qui a en charge la promotion et la coordination de la prévention des risques professionnels sur la région.

Objectif : Réduire la sinistralité en nombre et en gravité

Deux axes sont mis en avant pour y parvenir :

- ▼ L'accompagnement technique : par le biais de conseils, la mise à disposition de documentation et d'outils ainsi que la réalisation de mesures de nuisances physiques ou chimiques ;
- ▼ Les incitations financières par le biais de :
 - Subventions pour accompagner les entreprises désireuses d'investir pour améliorer leurs conditions de travail ;

- D'injonctions et de majorations des cotisations AT/MP pour faire cesser des situations de risques constatés et persistants.

Dans la continuité de la convention des objectifs et de gestion (COG) 2023-2028 négociée avec la Cnam, la direction des risques professionnels (DRP) met en œuvre des programmes nationaux et régionaux de prévention sur l'ensemble de son territoire.

LES CHIFFRES CLÉS



Résultats CPG CGSS Guyane :

94,3% (94 % en 2023)

soit, une augmentation de 0,3 points.



Total d'aides versées en 2024 :

253 426 € contre 331 526 € en 2023

soit, une régression de 23 %.

Cette diminution est notamment due à la réduction des budgets alloués.

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'expositions importantes à des risques spécifiques :

Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) :

6 entreprises ont bénéficié d'un accompagnement renforcé sur la prévention et la réduction des TMS dans leurs établissements.

Risques chimiques :

5 entreprises ont fait l'objet d'un accompagnement adapté.

Secteur du Bâtiment et des Travaux Publics (BTP) :

- Des visites inopinées ont été menées sur 49 chantiers du BTP dont 26 menées de façon conjointe avec l'Inspection du travail, la DIECCTE. Plus de 130 entreprises ont été contrôlées pour des situations à risque ;
- 2 opérations de construction d'envergure accompagnées dès leur conception avec les maîtres d'ouvrage et suivies pour la mise en place effective et le maintien de mesures de prévention ;
- Animation de réunions de travail annuelles avec les Coordonnateurs en matière de Sécurité et de Protection de la Santé (CSPS) en collaboration avec l'Inspection du travail.

Secteur agricole :

- Poursuite, en 2024, de l'opération « Novembre Vert » débutée en 2023 sur la commune de Kourou, afin de faire un point sur l'état de santé des 2800 exploitants agricoles de notre territoire ;
- Mise en place d'une formation pilotage de drones pour les éleveurs de bovins afin de les accompagner dans la gestion des troupeaux

mais aussi des parcelles ;

- Animation de stages préparatoires à l'installation (SPI), plus d'une trentaine d'exploitants sur le point de démarrer leur activité ont été rencontrés ;

- Interventions auprès des élèves du lycée agricole, pour les sensibiliser sur les risques liés à leurs futures activités ;

- Démarrage des travaux avec le Service de Prévention et de Santé au Travail de Guyane (SPSTG) pour une prise en charge des visites médicales à l'installation des nouveaux affiliés à la MSA.

Participation aux événements régionaux inhérents à la sécurité au travail

- Journée mondiale de la sécurité à la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Guyane ;
- SAREGA, Salon Régional de l'Agriculture avec les équipes de la MSA ;
- Journée « Safety Day » à l'initiative de l'entreprise SODEXO ;
- Journée « Forum Sécurité » à l'aéroport Félix Eboué, à l'initiative de la société Air France ;
- Journée dédiée à l'activité « transports de marchandise au féminin » ;
- Salon des Travailleurs Indépendants, organisé par la CGSS Guyane ;
- Assises de la Sécurité Routière et Fluviale.

Développement de partenariats pour accroître la portée de nos actions

Avec l'Académie de la Guyane :

- ▼ Signature d'une convention de partenariat pour l'intégration de la Santé et la Sécurité au Travail dans les programmes de l'enseignement professionnel pour une période de 3 ans, jusqu'en 2026.

Avec l'Inspection du travail et le service de santé au travail :

- ▼ Participation à l'élaboration du Plan Régional Santé au Travail, piloté par l'Inspection du travail. Mise en œuvre d'actions de prévention conjointes qui se poursuivront jusqu'en 2025.

Développement d'un programme d'actions régionales (PAR) pour soutenir le secteur du transport routier de voyageurs

22 entreprises rencontrées et échange avec les représentants régionaux de ce secteur avec pour objectif le déploiement d'actions de prévention consistant à réduire leurs risques professionnels.

Des aides financières attribuées en 2024 pour impulser la prévention

En 2024, des aides financières ont été versées aux entreprises pour un montant de 253 426,66 €, sur un budget total de 283 250 € accordé (Régime Général et MSA).

Ces aides financières sont réparties comme suit :

- ▼ Subventions de Prévention des Très Petites Entreprises (SPTPE) : 4 SPTPE ont été signées pour un montant de 78 687,03 € contre 93 281 € versées en 2023 ;
- ▼ Contrat De Prévention (CP) : 6 CP ont été signés pour un montant de 115 475 €. Nous avons versé en 2024 139 904,07 € sur ce fonds contre 238 245 € versés en 2023 ;
- ▼ MSA : 2 contrats aboutis, et 3 184 € d'aide d'accompagnement versées ;
- ▼ FIPU : Ouverture, en avril 2024, d'un nouveau Fonds d'Investissement pour la Prévention de l'Usure professionnelle (FIPU), avec un budget attribué de 120 000 € pour la Guyane. Malgré une mise en place tardive et un déploiement difficile de ce dispositif au niveau national, 2 entreprises ont été soutenues pour une aide totale de 31 651,56 €.

En dépit d'une légère diminution du montant versé, plusieurs contrats et subventions ont été arrêtés en 2024 avec des versements qui se réaliseront entre 2025 et 2027.

Répartition des aides financières accordées en 2024

- ▼ 55 % pour les Contrats de Prévention
- ▼ 31 % pour les Subventions de Prévention des Très Petites Entreprises
- ▼ 13 % pour les FIPU
- ▼ 1 % pour la MSA

Des difficultés à mettre en place les instances paritaires de prévention

En 2024, 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, leur composition n'étant pas stabilisée pour les représentants des organisations patronales. L'absence de mise en place de ces instances a des conséquences sur la capacité des préventeurs à contraindre les entreprises à mettre en place des mesures de prévention face aux risques graves et persistants.

Des évolutions au niveau de l'effectif de la DRP

L'équipe a été renforcée avec le recrutement d'un gestionnaire budgétaire, d'une secrétaire technique et de 2 contrôleurs de sécurité. Ces derniers sont en formation dans l'Hexagone en vue de l'obtention de leur agrément.

LES CHANTIERS EN COURS

- ▼ Mise en place d'actions partenariales avec le service de santé au travail au travers d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) ;
- ▼ Poursuite des actions de prévention dans le cadre du Programme d'Actions Régionales (PAR) ;

- ▼ Mise en place d'un référentiel de consultants pour prévenir les TMS (Troubles Musculo Squelettiques) ainsi que les RPS (Risques Psycho-Sociaux) ;
- ▼ Mise en place d'actions partenariales avec le SPSTG, afin d'assurer le suivi de la santé des exploitants agricoles qui se sont installés depuis moins de 2 ans.



Participation au Salon du Transport de marchandises au Féminin



Participation à la journée mondiale de la Sécurité



RECOUVREMENT & AFFAIRES JURIDIQUES

LES FAITS MARQUANTS

L'année 2024 a été marquée par la nomination de M. Sofien SAHRAOUI en qualité de Directeur du Recouvrement et des Affaires Juridiques à compter du 1er juillet.

Après la reprise du recouvrement initiée en 2023, l'enjeu de l'année 2024 a été de consolider cette reprise sur l'ensemble de la chaîne du recouvrement.

La Direction du Recouvrement a entrepris d'intensifier les relations partenariales avec divers acteurs institutionnels (France Travail, DGFIP, France Services, CAF, Tribunal de commerce...) afin d'assurer une meilleure diffusion de l'information, d'augmenter sa présence territoriale et assurer une prise en charge concertée des difficultés financières des entreprises.

L'ambition de la Direction du Recouvrement est de favoriser, en lien avec ses partenaires

institutionnels, un accompagnement qualitatif des acteurs économiques du territoire et de s'assurer, le cas échéant, de la vulgarisation et de la mobilisation le plus en amont possible des dispositifs d'aide et d'accompagnement.

Gestion des comptes cotisants

Evolution du fichier cotisant

✔ Toutes catégories confondues, la création de comptes connaît une légère augmentation.

	Comptes RG	Comptes TI	Comptes ACT	TOTAL
Décembre 2023	7 151	12 299	136	19 586
Décembre 2024	7 367	12 674	137	20 178
Taux d'évolution	3,02 %	3,05 %	0,74 %	3,02 %

Nouvelles activités en gestion

Le portail www.mesdroitssociaux.gouv.fr permet aux salariés de visualiser les éléments de

rémunération mentionnés dans la Déclaration Sociale Nominative (DSN) et de signaler les anomalies constatées, le cas échéant. A l'issue des signalements, les services procèdent aux vérifications nécessaires et prennent l'attache du tiers déclarant ou du déclarant pour procéder à la correction de la DSN.

Une Nouvelle Gestion Administrative (NGA) adaptée aux spécificités de chaque population avec des décommissionnements de la fonction SNV2-IDRE, du référentiel des individus et des Entreprises (REI) et des outils CIE (SCR) ont été mis en place. Deux gestionnaires ont suivi une formation afin de présenter cette nouvelle activité aux collaborateurs du secteur.

Gestion des employeurs et des TI

✔ A fin décembre 2024, le recouvrement des cotisations (toutes catégories confondues) s'élève à 680 Millions d'€, soit une augmentation de +2,69% par rapport à l'exercice précédent. Parallèlement, le volume de Restes À Recouvrer diminue de près de -30 %.

	Toutes catégories	Régime Général	Travailleurs Indépendants
Évolution des encaissements	2,69 %	3,37 %	- 13,28 %
Évolution des Restes À Recouvrer	- 30 %	- 13,28 %	- 14,64 %

Cette baisse des RAR a été rendue possible par les diverses opérations menées telles que les relances téléphoniques pour défaut de production des déclarations, un recouvrement plus actif sur les grands débiteurs.

Recouvrement amiable et force

Poursuite de la reprise du recouvrement

L'année 2024 a été marquée par la poursuite de la reprise du recouvrement initiée en 2023, et notamment la remise en route des procédures de recouvrement forcé concernant les créances pour lesquelles les procédures amiables n'ont pas abouti en 2023.

L'activité de recouvrement amiable a été impactée par la fin des mesures dérogatoires mises en œuvre pendant la crise s'agissant de l'octroi des délais de paiement. Le retour au cadre légal ordinaire en matière d'échéancier a principalement pour effet de conditionner son octroi au règlement préalable et intégral des parts ouvrières.

Relations avec les Commissaires de Justice

Dans la perspective de signer et mettre en œuvre localement la convention unique Urssaf/ Commissaires de Justice développée par la Caisse nationale, un chantier de préparation a été initié en 2024 et se poursuivra en 2025.

Il s'agit d'harmoniser les procédures de recouvrement forcé afin que chaque cotisant, quel que soit son statut et son territoire géographique, ait droit aux mêmes garanties procédurales en matière de recouvrement forcé.

Amélioration des indicateurs du RAF

✔ Le montant global des cotisations déclarées se chiffre en 2024 à 679 752 905 €, soit +2,69 % par rapport à 2023. Le Reste À Recouvrer (RAR), toutes catégories de cotisants confondues, s'élève à 82 165 331 €, soit -29,82 % en comparaison avec 2023. Le taux de RAR est de 12,09 % pour 2024, soit une diminution de 5,60 points par rapport

à l'exercice précédent.

Le suivi spécifique des grands débiteurs des catégories « employeurs et collectivités » initié en 2023 s'est poursuivi en 2024. Une baisse de 18,1 millions d'€ a pu être obtenue en 2024 concernant ce RAR spécifique. Ce résultat est toutefois mitigé par l'entrée de nouveaux comptes dans ce segment spécifique qui a pour effet de limiter la diminution globale à 3,1 millions d'€.

1155 échéanciers ont été accordés, soit 52,8 % de plus qu'en 2023. Ces délais de paiement représentent un montant total de 74 581 000 € (+226,2 % en comparaison avec 2023).

Contrôle externe

Chiffres clés du contrôle

L'activité de contrôle est un levier majeur pour assurer une concurrence équitable entre les acteurs économiques du territoire.

✔ 33 633 052 € de cotisations liquidées ont été contrôlées (+46,7 % par rapport à 2023), avec une intensification de la lutte contre le travail dissimulé (+131,9 % d'actions de contrôle représentant 346 431 € de redressement en augmentation de 28,68 % par rapport à 2023).

En matière de contrôle comptable d'assiette, l'objectif est de vérifier la bonne application de la législation sociale, le calcul exact des cotisations dues. Dans ce contexte, le contrôle vise également à accompagner le cotisant dans sa compréhension de la réglementation et de régulariser les éventuelles erreurs commises. En 2024, 3 115 384 € de cotisations ont été redressées (+33,9 % tandis que 1 785 101 € ont été restitués à la suite de contrôles (+38,7 %).

Partenariats

L'action de contrôle en matière de lutte contre le travail dissimulé s'est accentuée sur le territoire grâce aux actions conjointes menées par les différents corps de contrôle des institutions membres du Comité Opérationnel Départemental Anti-Fraude (CODAF) dont la CGSS est partie prenante. La CGSS a ainsi participé à la dizaine d'opérations « Place Nette » organisées en 2024, conjointement avec l'inspection du travail, les forces de l'ordre, la douane et les services de la concurrence et de la répression des fraudes.

Le service contrôle a également participé en 2024 à des actions d'ampleur conjointement avec l'ARS et le service de Lutte Contre la Fraude de la Branche Maladie.

Chantiers et ambitions

Assurer une concurrence équitable et lutter contre la fraude sur l'ensemble du territoire sont les ambitions fortes en matière de contrôle, portées par la CGSS en coopération avec ses partenaires institutionnels du territoire. L'intensification en la matière initiée en 2024 avec le renforcement de l'équipe dédiée, est amenée à se poursuivre.

Service des affaires juridiques

Actualités interbranches du service

En 2024, l'Urssaf a poursuivi l'action d'assignation à l'encontre de débiteurs ayant des montants significatifs et ne déférant à aucune tentative amiable de recouvrement, ce qui n'a mené à l'ouverture d'aucune procédure collective au 31 décembre 2024. En 2024, en Guyane, 107 jugements d'ouverture de procédures collectives ont été rendus, tous secteurs et types d'entreprises confondus.

Chiffres clés des affaires juridiques (CRA, nombre de dossiers défendus, enjeux financiers)

	Nombre de CRA	Saisine de la CRA (*)	Décisions CRA	Stade Judiciaire	Décisions Judiciaires
Contentieux «MALADIE»	7	512	202*	23**	29**
Contentieux «RETRAITE»	2	127	10	2	1
Contentieux «URSSAF»	7	26	7	157	76
TOTAL	16	665	219	182	106

(*) Dont 110 classements sans suite

(**) Toutes juridictions confondues

Focus recouvrement : 149 oppositions à contrainte ont été formulées en 2024 pour un enjeu financier de 4 448 276,97 € (en cotisations et majorations de retard). 97 demandes de remises de majorations de retard et pénalités ont été examinées. Les remises ont été accordées pour un montant total de 1 698 260,93 €.

Focus litiges judiciaires : en 2024, l'activité judiciaire a impliqué la participation à 81 audiences, toutes juridictions confondues, dont 34 relatives au pôle social et 10 au Tribunal de commerce. En application des règles de compétence territoriale, une petite part des audiences a lieu en Guyane (46 sur 81).

FOCUS

JOURNÉES DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

À Cayenne et Saint-Laurent du Maroni

Les Journées des Travailleurs Indépendants (JTI), organisées le 23 octobre à Cayenne et le 7 novembre à Saint-Laurent du Maroni, **ont marqué un temps fort de l'année 2024.**

Ces deux événements traduisent la volonté de la CGSS Guyane d'apporter une réponse attentionnée aux besoins de cette population qui présente des fragilités structurelles et multifactorielles sur le territoire guyanais. Les JTI ont également été l'occasion de promouvoir et valoriser l'entrepreneuriat local.

A ce titre, elles ont connu un franc succès, tant en termes de fréquentation que de satisfaction.

Avec près de 500 visiteurs sur les deux journées, soit 11 % de la population ciblée, l'objectif de mobilisation a largement été dépassé. Initialement, ces journées visaient à toucher au moins 5 % de la population totale des travailleurs indépendants (TI). Ce seuil a été doublé, atteignant 4,8 % pour la CACL et 5 % pour la CCOG, ce qui témoigne d'un fort intérêt pour cette initiative territoriale.

Le concept, pensé comme un véritable guichet unique, a permis aux travailleurs indépendants d'accéder en un seul lieu à l'ensemble des acteurs de l'écosystème entrepreneurial et socio-économique.

L'objectif était clair : répondre à leurs interrogations, faciliter leurs démarches et leur offrir une vision globale des **solutions existantes pour structurer, développer ou diversifier leur activité.**

Le bilan est éloquent :

- ▼ **93,15 % des exposants** ayant répondu au questionnaire se sont déclarés satisfaits de leur participation.
- ▼ **93 % du public** a également exprimé sa satisfaction, saluant la pertinence des informations, la qualité des échanges et l'organisation générale.

Ces journées ont également été représentatives d'une très belle expérience multi-branche pour la CGSS, mettant en évidence la capacité de synergie transversale. En effet, quasiment toutes les Branches étaient représentées (Assurance Maladie, Retraite, Recouvrement). Cette coordination efficace entre les différentes composantes de l'Institution a été un véritable moteur dans la réussite de ces JTI.

En plus de l'expérience multibranches en interne, ces JTI ont permis de mobiliser notre potentiel partenarial (12 partenaires) ce qui a fortement contribué au succès de l'évènement.

Enfin, l'engouement médiatique a été notable, en particulier lors de la journée de Cayenne, renforçant ainsi la visibilité de l'évènement et soulignant l'intérêt porté à cette initiative par le grand public.



JTI à Saint-Laurent du Maroni

JOURNÉES DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS 2024



**VOUS ACCOMPAGNER,
NOTRE MISSION !**



MERCREDI 23 OCT.
9H00-18H00
À L'ENCRE DE CAYENNE



JEUDI 07 NOV.
14H00-19H00
CCIG DE SAINT-LAURENT DU MARONI



LA RELATION CLIENTS & L'ACTION SOCIALE

Dans le cadre de sa deuxième année d'existence, la Direction Relation Clients et Action Sociale (DRC-AS) a poursuivi la mise en œuvre de sa vision transversale et harmonisée de la relation aux usagers.

Cette vision a été partagée lors de son séminaire du 19 janvier 2024 qui avait pour objectif de renforcer la cohésion des équipes.

L'exercice 2024 a vu la concrétisation d'actions en lien avec les axes stratégiques de la DRC-AS :

- **Territorialisation** : Élaboration d'un diagnostic territorial, réalisation d'une définition d'un plan d'accessibilité incluant 1 modèle d'accueil par territoire : Est, Littoral, Ouest ; la cartographie des accueils, d'un schéma territorial de l'action sociale... ;
- **Transversalité** : Renforcement des accueils multi-branches, lancement de parcours attentionnés pour les jeunes et dans le cadre du bien-vieillir, organisation de deux journées dédiées aux Travailleurs Indépendants ;
- **Aller-vers** : Lancement de la Plateforme

Aller-Vers Prévention (AVP), poursuite des ateliers Bien vieillir, affirmation de la mission jeunes, actions collectives dans le cadre de l'accompagnement social en lien avec la prévention de la désinsertion professionnelle ;

- **Qualité de service** : Renforcement des rendez-vous téléphoniques, affirmation d'une bonne qualité d'accueil téléphonique, développement d'offres de services numériques, accompagnement à l'accès aux droits, aux soins et à la santé : Mission Accompagnement Santé (MAS), dispositif Harmoniser les Echanges avec Les Partenaires (HELP).

La DRC-AS intervient via ses 3 pôles :

- Gestion de la Relation Clients (GRC) ;
- Réclamations / Médiation ;
- Pôle Action Sociale (PAS).

LES FAITS MARQUANTS

Séminaire DRC-AS

1ère du Séminaire de la Direction Relation Clients et Action Sociale en Janvier 2024.

Nomination du Médiateur CGSS Guyane

Nomination de Monsieur Eugène ROY-LAREINTRY au poste de Médiateur à compter du 25 mars 2024.

Déploiement de la Plateforme de Services Aller-Vers Prévention (PFS AVP)

en Avril 2024.

Réalisation du Diagnostic Territorial

en Juin 2024.

Démarrage des travaux sur le Service Public Territorial de l'Autonomie (SPTA)

en Septembre 2024.

Organisation des Journées des Travailleurs Indépendants (JTI)

1ère édition à la salle d'exposition de l'ENCRE à Cayenne le 23 octobre 2024 ;

1ère édition à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Saint-Laurent du Maroni le 7 Novembre 2024.

1ère place du podium National Maladie/Retraite - Taux de décroché

1ère place au podium national pour la 3ème année consécutive pour la PlateForme de Service (PFS) Maladie et pour la 2ème année consécutive pour la PFS Retraite.

LES CHIFFRES CLÉS

Les assurés ont exprimé à 79,3% leur satisfaction pour les services de la branche Maladie.

La réception physique sur les 5 sites permanents de la CGSS



Déploiement Plateforme téléphonique "Aller Vers" Prévention pour la lutte contre le cancer

L'accueil physique et téléphonique sur rendez-vous

39,30% des rendez-vous de la Branche Maladie ont été réalisés au téléphone.



Le rendez-vous téléphonique est une offre de service qui est de plus en plus prisé du public assurés.

L'accueil téléphonique inter-branché

3646 55 103 appels reçus en 2024 59 056 appels reçus en 2023	3608 2 810 appels reçus en 2024 3 617 appels reçus en 2023	3960 10 971 appels reçus en 2024 11 551 appels reçus en 2023
3698 2 245 appels reçus en 2024 5 998 appels reçus en 2023	3957 2 536 appels reçus en 2024 6 044 appels reçus en 2023	Email 12 896 emails reçus en 2024 11 618 emails reçus en 2023

🏆 Le plateau Maladie obtient le meilleur taux de décroché national pour la 3^{ème} année consécutive.

🏆 Le plateau Retraite obtient le meilleur taux de décroché national pour la deuxième année depuis sa création.

La refonte du langage naturel (LN) sur les PFS Maladie 3646 et 3608, en 2023, a entraîné une diminution du flux téléphonique entrant.

À l'inverse, cette réduction a entraîné une augmentation de 11 % la fréquentation des comptes ameli et par conséquent des e-mails.

Malgré cet accroissement, le taux de satisfaction est de 60,4 % soit 5,6 % au-dessus de la moyenne nationale.

Le Marketing et la Relation Partenariale

• **Côté Marketing** : La CGSS Guyane à travers son équipe marketing, propose depuis 3 ans à l'ensemble des établissements du second degré le déploiement du dispositif « Aller vers » qui vise à sensibiliser les primo-étudiants concernant les démarches à effectuer suite à leur autonomisation.

6 établissements ont répondu favorablement ce qui a permis de sensibiliser plus de 450 élèves sur l'ensemble de l'année.

La CGSS Guyane a élargi son offre d'inclusion numérique avec l'animation de 5 ateliers numériques auprès des demandeurs d'emploi du partenaire France Travail.

Une cinquantaine d'assurés ont ainsi pu être accompagnés à l'usage de leur compte ameli afin d'acquérir une plus grande aisance dans la réalisation de leurs démarches en ligne.

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



✔ La CGSS Guyane renforce son écosystème partenarial, avec la signature de 7 conventions sur l'ensemble de l'année 2024.

La convention phare a été signée le 04 juillet 2024, avec la PASS du Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais (CHOG) dont le flux moyen journalier s'élève à plus de 50 dossiers. La PASS du CHOG est désormais le plus gros pourvoyeur de demandes de la CGSS Guyane.

Dans le cadre du conventionnement avec la CGSS Guyane, deux conventions sont soumises aux partenaires : la convention cadre et l'autre portant sur l'utilisation de l'outil « Espace Partenaires ».

Cet extranet, conçu spécifiquement pour les partenaires conventionnés, est dédié à l'accompagnement des publics fragiles afin de favoriser leur accès aux droits et aux soins. Les échanges via cet espace sont personnalisés, simplifiés et sécurisés entre le partenaire et l'organisme.

Les réclamations et la médiation à la CGSS Guyane

Bilan des réclamations 2024 par Branche

	MALADIE	RETRAITE	RECOUVREMENT
Reçues	1746	NC	946
Traitées	1580	NC	946
Délai de traitement	94,9 % ont été traitées en 2 jours ouvrés (objectif national 80 %)	NC	3 jours ouvrés en moyenne pour les réclamations Travaillés Indépendant (TI)
	98,7 % ont été traitées en 10 jours ouvrés		6 jours ouvrés en moyenne pour les réclamations du Régime Général (RG)
Catégorie de réclamants	Bénéficiaires : 80,4 % Employeurs : 5 % Professionnels de santé (PS) : 14,6 %	NC	426 réclamations Travailleur Indépendant (TI) 520 Réclamations Régime Général (RG)
Motifs	Complémentaire Santé Solidaire (CSS) : 14,1 % Suivi des paiements à destinations des PS : 13,3 % Carte Vitale : 12,3 % Affiliation à l'Assurance Maladie : 12,1 % Paiement des Frais de Santé : 10,1%	NC	Réponses insatisfaisantes Qualité de l'échange avec l'organisme Dysfonctionnement du site internet Mises à jour administratives de dossier Explications sur la situation comptable des comptes Difficultés à joindre l'organisme Demande d'attestations Mode de calcul des cotisations

Bilan des médiations 2024 par Branche

MALADIE

▼ 20 demandes reçues

▼ Motifs de médiation :

- 6 Indemnités Journalières
- 5 Droits de base
- 3 Frais de Santé
- 2 Rentes AT/MP
- 1 Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- 1 Aide Médicale de l'État (AME)
- 1 Reconnaissance AT/MP
- 1 Pension d'invalidité

RETRAITE

▼ 10 demandes reçues

▼ Motifs de médiation :

- 7 Droits de base
- 2 Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA)
- 1 Prestations extra-légales

RECOUVREMENT

▼ 3 demandes reçues

▼ Motifs de médiation :

- 1 Régulation du compte cotisant
- 1 Moratoire
- 1 Attestation de fin d'emploi

MSA

▼ 2 demandes reçues

▼ Motifs de médiation :

- 2 Indemnités Journalières

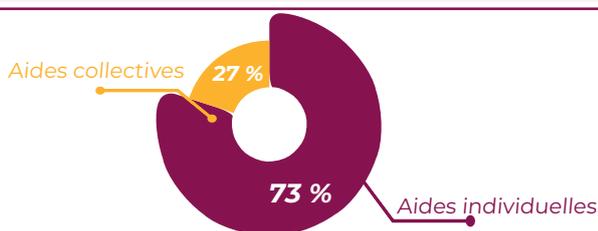
Pour chaque Branche, le délai moyen de traitement est estimé à 53 jours.

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) et Action Sociale Retraite (ASR)

Résultats ASS/ASR 2024, toutes Branches et régimes confondus

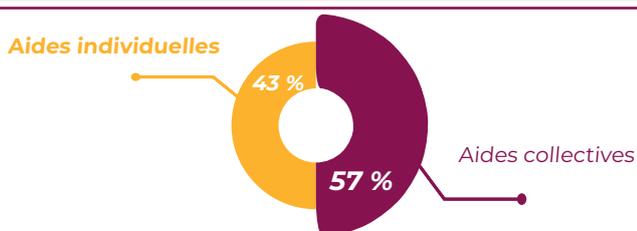
• Branche Maladie

Dotations	Dépenses	Taux de consommation	Répartition des dépenses
454 470 €	390 383,37 €	85,90 %	Aides individuelles : 284 888,37 € soit 72,98 % Aides collectives : 105 495 € soit 27,02 %



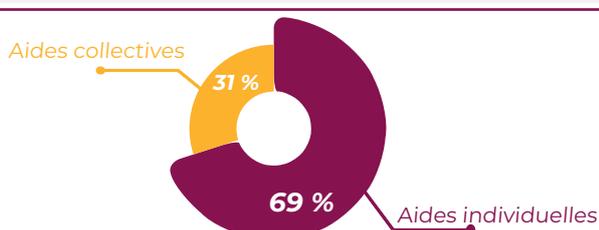
• Branche Retraite

Dotations	Dépenses	Taux de consommation	Répartition des dépenses
228 676 €	228 676 €	100,00 %	Aides individuelles : 97 775,52 € soit 42,76 % Aides collectives : 130 900,48 € soit 57,24 %



• Branche Agricole

Dotations	Dépenses	Taux de consommation	Répartition des dépenses
14 871 €	9 754,26 €	65,59 %	Aides individuelles : 3 766,13 € soit 38,61 % Aides collectives : 5 988,13 € soit 61,39 %



Sur 10 Commissions d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) programmées ; seules 5 se sont tenues.

Au cours de ces CASS, il a été présenté l'évolution mensuelle des consommations budgétaires toutes Branches et régime confondus, les demandes d'aides individuelles, les secours et les demandes de subventions aux associations.

Le service ASS/ASR a participé financièrement à l'évènement Novembre Vert porté par la MSA, animé 5 « ateliers bienvenue à la retraite » (ateliers BAR) et 4 « ateliers de lutte contre la dénutrition » en direction d'un public de jeunes retraités. 49 retraités ont participé aux « ateliers BAR » et 31 aux « ateliers de lutte contre la dénutrition ».

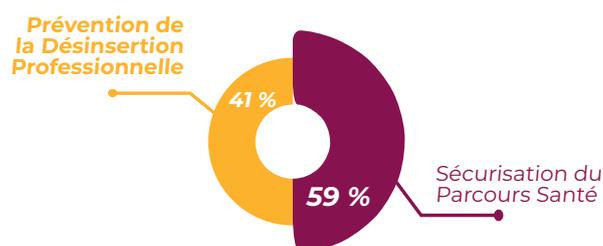
Le service social

Spécialisé en santé, le SSAM est organisé 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.

Il est constitué d'un manager/responsable du Service, de 5 assistantes de service social, et de 2 conseillères sociales au sein de l'Assurance Maladie (CSAM) spécialisées service social remplaçant le métier de secrétaires sociales.

Les AS ont accompagné 498 bénéficiaires. Des entretiens, interventions et préconisations des démarches à effectuer en toute autonomie ont été proposés aux assurés.



Activité des Conseillères Mission Accompagnement en Santé (MAS)

L'Assurance Maladie propose un accompagnement personnalisé pour permettre aux assurés d'accéder à leurs droits et à leurs soins et pour les aider à s'orienter dans leur parcours de santé.

Les conseillères accompagnement santé de l'Assurance Maladie sont des interlocuteurs privilégiés pour les aider dans leurs démarches, avec l'objectif de leur trouver des solutions, de les conseiller, en établissant avec eux une relation de confiance.

Précédemment, le formulaire de saisine était uniquement réservé aux situations de renoncement aux soins. Les difficultés d'accès aux soins et à la santé ne relevant pas seulement d'un renoncement, cette approche se traduit désormais par 5 grandes problématiques constituant le point d'entrées pour une prise en charge ponctuelle ou un accompagnement des assurés.

Dispositif HELP – Bilan de l'activité débutée en mai 2024

« Le dispositif HELP de l'Urssaf est une offre de service gratuite destinée à soutenir les travailleurs indépendants et les chefs d'entreprise qui rencontrent des difficultés majeures d'ordre financier, familial, social ou médical. Cette offre gratuite est coordonnée et personnalisée. Elle contribue à apporter des solutions rapides et concrètes aux problèmes rencontrés par ces professionnels :

- ▼ Accompagnement dans le paiement de leurs cotisations sociales : mise en place de délais de paiement, modulation des cotisations en fonction des revenus, etc. ;
- ▼ Aide pour les démarches d'accès aux droits et aux soins ;
- ▼ Aide à étudier leurs droits aux prestations sociales : aide pour les allocations familiales, les aides au logement et autres minima sociaux ;
- ▼ Aide à ouvrir des droits à la retraite : assistance pour les démarches liées à la retraite et pour comprendre les droits associés ».

L'objectif posé par la CGSS Guyane était de répondre à 10 demandes. Il a été largement atteint car 14 demandes ont été adressées, soit 140% par rapport au but fixé.

Qui sont les 14 travailleurs indépendants / chefs d'entreprise qui ont sollicité une aide via le dispositif HELP ?

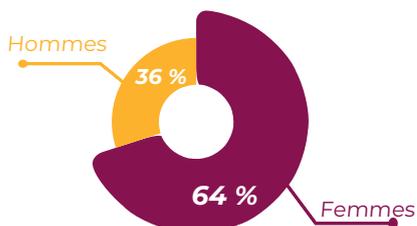
Ce sont majoritairement des femmes, dirigeant des entreprises individuelles de « services », de « conseils » et de « formations. Leurs demandes ont essentiellement concerné le Recouvrement (100%), la CAF (85,71%) et la Mission Accompagnement en Santé (85,71%).



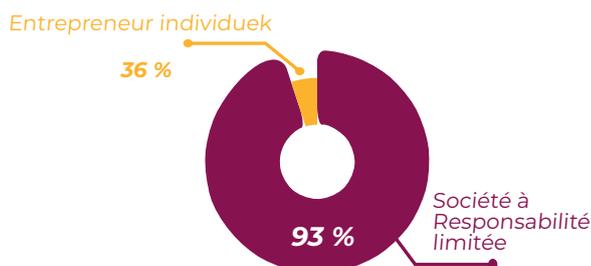
Participation à la Semaine Bleue a débuté à l'Hôtel Territorial de Guyane, sous le thème « Bouger Ensemble pour Entretenir la Flamme »

Un panorama en graphiques

Répartition par sexe



Forme juridique



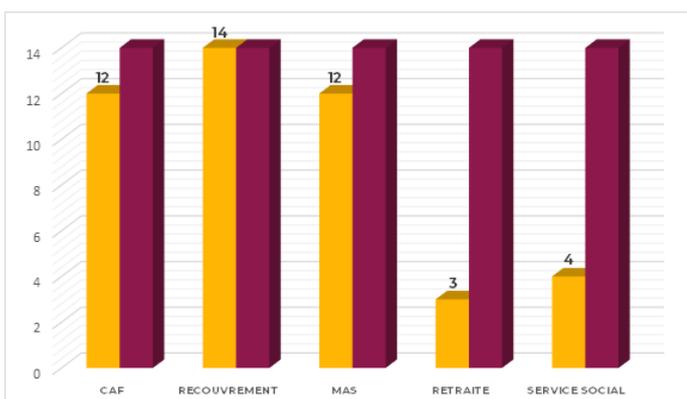
Localité de l'établissement

- 36% à Kourou
- 22 % à Cayenne
- 14 % à Saint-Laurent du Maroni
- 7 % à Rémire-Montjoly
- 7 % à Montsinery-Tonnegrande
- 7 % à Matoury
- 7 % à Macouria

Date de création de l'entreprise

- 21 % : Supérieur à 05 ans et égal à 10 ans
- 26 % : Inférieur à 05 ans
- 14 % : Supérieur à 20 ans
- 29 % : Supérieur à 10 ans et inférieure à 20 ans

Partenaires impliqués : Services instructeurs



LES CHANTIERS EN COURS

▼ Déploiement des agences multi-branches

Il s'agit de garantir, dans l'ensemble des 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 d'une part, et d'autre part, une réception sur rendez-vous pour les demandes nécessitant une expertise métier, pour chaque Branche. Les rendez-vous pouvant être assurés à travers 3 canaux : physiques, téléphoniques, en visioconférence.

Autres chantiers

- ▼ Célébration des 80 ans de la Sécurité Sociale en 2025 ;
- ▼ Amélioration et optimisation des accueils de Cayenne, Kourou et Saint-Laurent du Maroni.





LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

LES CHIFFRES CLÉS

	2024	2023	Évolution 2024/2023
RÉGIME GÉNÉRAL			
Branche Maladie & AT/MP (RG)	882 780 439 €	894 604 485 €	- 1,32 %
Dont DAP (*)	46 045 091 €	45 960 622 €	0,18 %
Branche Retraite (RG)	141 231 635 €	125 373 503 €	12,65 %
Dont DAP	4 475 706 €	4 227 079 €	5,88 %
RÉGIME AGRICOLE			
Maladie AT/MP	2 740 924 €	2 732 691 €	0,30 %
Retraite	5 147 647 €	4 649 131 €	10,72 %
Dont DAP	404 040 €	395 570 €	2,14 %
Montant global des prestations versées	1 031 900 645 €	1 027 359 810 €	0,44 %

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

La légère hausse des dépenses techniques des prestations Maladie/Invalidité/AT de la Branche Agricole est liée à une forte progression des dépenses des établissements sanitaires et de l'invalidité.



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

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

En Mars 2024, un nouveau Directeur Comptable et Financier - Monsieur Frédéric FRENET - a pris ses fonctions, succédant à Madame Ghislaine LUSSAN, Directrice par intérim, qui assurait la continuité de service.

✓ Le montant des prestations retraites du Régime Agricole a augmenté. Ces dépenses sont liées aux opérations de revalorisation et en marge, à l'augmentation du nombre de retraités passant de 868 en 2023 à 889 en 2024, soit une évolution de 2,41 %.

Les encaissements de cotisations

	2024	2023	Évolution 2024/2023
Cotisations encaissées au Régime Général	659 120 295 €	618 334 118 €	6,60 %
Cotisations encaissées au Régime Agricole (avec majoration)	1 361 033 €	1 003 108 €	35,68 %
Montant global d'encaissement	660 481 328 €	619 337 226 €	6,64 %

✓ La progression des encaissements du Régime Général/Travailleurs Indépendants (RG/TI) de l'ordre de 40,78 Millions d'€ est liée entre autre à l'efficacité des actions de mise en recouvrement.

L'évolution des encaissements de cotisations agricoles est due à la bonne mise en recouvrement selon les calendriers nationaux et à l'augmentation du nombre d'adhérents à la MSA.

De fait, il y a eu une augmentation du nombre de plans d'apurement, permettant de régulariser les années antérieures.

Les gestions techniques budgétaires

	2024	2023	Évolution 2024/2023
Branche Maladie AT/MP			
Fonds d'Action Conventionnel (FAC)	0 €	- 117 959 €	- 100,00 %
Prévention Education Information Santé (PEIS)	242 709 €	707 367 €	- 65,69 %
Action Sanitaire et Sociale (ASS)	389 359 €	374 989 €	3,83 %
Dont DAP	71 872 €	40 128 €	79,11 %
Prévention des Accidents de Travail (PAT)	287 102 €	111 370 €	157,79 %
Dont DAP	1 487 €	1 900 €	- 21,74 %
TOTAUX	919 170 €	1 075 767 €	- 14,56 %
Branche Retraite			
Action Sanitaire et sociale Retraite (ASR)	228 676 €	236 739 €	- 3,41 %
Dont DAP	14 652 €	1 845 €	694,15 %
Branche Agricole			
Action Sanitaire & Sociale Agricole (SXN)	9 754 €	17 186 €	- 43,25 %
Prévention des Risques Professionnels des Exploitants Agricoles (PRPA)	110 270 €	120 622 €	- 8,58 %

Les dépenses relatives au Fonds d'Action Conventionnel (FAC) ne font plus l'objet d'un financement budgétaire depuis le 01/01/2024, d'où la baisse de 100 %.

La PEIS enregistre une baisse de 66 %, due principalement à l'arrêt du financement du Fond National de Prévention d'Education et d'Information en Santé (FNPEIS) versé au Centre Régional de Coordination Du Cancer (CRCDC), pour les dépistages organisés de cancer.

Les gestions budgétaires

	2024	2023	Évolution 2024/2023
FONCTIONNEMENT			
Charges de personnel	36 153 431 €	34 393 114 €	5,12 %
Fonctionnement – autres comptes	6 227 796 €	5 769 712 €	7,94 %
Fonctionnement – Amortissement	3 751 103 €	2 511 788 €	49,34 %
Montant global	46 132 330 €	42 674 614 €	8,10 %
INVESTISSEMENT			
Investissement	1 572 632 €	1 100 691 €	42,88 %

Les Autres Dépenses de Fonctionnement (ADF) augmentent relativement aux dépenses d'ANV. Les charges de personnel évoluent en raison de l'augmentation des effectifs.

Les dépenses d'investissement croissent de 43 %, eu égard aux travaux d'aménagement intérieur, au renouvellement de la flotte automobile, au déploiement du réseau Wifi et à la diminution de certains frais liés à la fermeture du Forum Baduel.

LA MAITRISE DES RISQUES (MDR)

En 2024, la CGSS a mis en œuvre l'ensemble des dispositifs de maîtrise des risques des différentes Branches : les Référentiels Nationaux de Processus (RNP) des domaines Maladie et Retraite au fur et à mesure de leur diffusion et évolution et le plan de contrôle unique de la Branche Recouvrement. Concernant le Régime Agricole, les Actions de Contrôle Interne (ACI) sont en partie mises en œuvre par la MSA d'Armorique.

L'Assurance Maladie

Pour la Branche Maladie, l'évaluation des Moyens De Maîtrise (MDM) porte sur 5 domaines :

- Les prestations en nature
- Les indemnités journalières
- L'invalidité
- Les rentes
- Les contrôles transversaux

Le score de MDM est de 84,15 %, soit une amélioration de plus de 20 points par rapport à 2023, avec un taux de réalisation des contrôles métiers de 98,18 %.

Les processus Lutte Contre la Fraude (LCF) et Recours Contre Tiers (RCT), ont intégré la cartographie des processus à fort enjeux financiers fin 2023 avec une publication de leur RNP au cours de l'année 2024.

L'Assurance Retraite

Suite au décret de contrôle interne, la Branche Retraite considère comme majeurs, les risques pouvant compromettre les fonctions nominales du service public de la retraite. La couverture des risques majeurs est suivie au travers du tableau de contrôle interne. 7 risques majeurs sont suivis. Seuls 3 sont opposables aux CGSS, parmi lesquels 2 sont couverts à 100 % et 1 à 83 %.

La Branche Recouvrement

87 risques ont fait l'objet d'une évaluation sur l'exercice 2024. Le taux de maîtrise est de 88,72 %.

La MSA

La matrice des risques comptables et financiers indique un taux de sécurisation correct. La CGSS a mis en place avec succès les procédures de maîtrise des risques (mise en œuvre à 100%).

La Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)

✔ Le score obtenu cette année est de 19,92 sur 20.

LA VALIDATION DES COMPTES (VDC)

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 résultats par Branche pour l'année 2024 sont les suivants :

	MALADIE	RETRAITE	RECOUVREMENT	MSA
Scores 2023	74,10 %	83,65 %	66 %	94,40 %
Opinions nationales 2023	Validation avec observations	Validation avec observations	Refus de validation	Validation sans observations
Scores 2024	69,45 %	80,51 %	61,90 %	95,50 %
Opinions nationales 2024	Validation avec observations	Validation avec observations	Refus de validation	Validation sans observations

En 2023, la CGSS a bénéficié de 10 points de bonus, pour la Branche Maladie, en raison du contexte sanitaire pénalisant.

Par conséquent, les résultats des Branches Maladie et MSA reflètent une progression dans la maîtrise des activités. En revanche, le refus de validation des comptes du Recouvrement traduit les difficultés de cette Branche. De même, la légère dégradation du score de la Retraite doit amener les équipes à poursuivre leurs efforts en 2025. Un contexte immobilier inédit, conduit ces 2 Branches à travailler en mode dégradé, dans le cadre d'un Plan de Continuité des Activités (PCA).



LES RESSOURCES HUMAINES

Au-delà de sa mission première consistant à détecter, recruter et fidéliser les talents indispensables à l'accomplissement des missions de la CGSS, la Direction des Ressources Humaines doit veiller au bien-être au travail des salariés. Ce dernier objectif, aussi important que les précédents, ne peut être atteint qu'avec de véritables politiques de gestion des compétences et de formation professionnelle.

- ➔ 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

En 2024, l'organisation de la Direction a évolué afin d'adapter son fonctionnement au défi que constitue la croissance constante des effectifs de

l'organisme.

L'année 2024 a été marquée par un renforcement des effectifs avec la création 3 de postes ainsi qu'une nouvelle structuration avec un service dédié au recrutement et un à la gestion du personnel.

La problématique immobilière sur le site du Forum Baduel a entraîné l'évacuation du bâtiment qui hébergeait environ 130 salariés. Les RH ont été impliqués dans le Plan de Continuité des Activités, notamment pour organiser le télétravail de crise et adapter la situation administrative des personnels déplacés.

La DRH s'est impliquée également dans l'organisation des grands chantiers comme celui de la réfection de la toiture du siège ou encore celui du relamping. Elle a défini avec les équipes en charge des chantiers les conditions de cohabitation des agents et des équipes intervenantes.

L'arrivée de nouveaux outils de gestion a nécessité de repenser les circuits traditionnels de circulation des documents notamment avec :

- ♥ Le déploiement d'ELISE, un applicatif qui permet la dématérialisation des courriers
ELISE permet désormais de disposer d'une vision centralisée et claire des demandes des agents, facilitant leur gestion et leur conservation.
- ♥ ALIENORH, un applicatif qui permettra de dématérialiser les formulaires papier utilisés dans le cadre de la gestion du personnel, est en préparation.

Les mouvements de personnel

- ✔ L'année 2024 a été marquée par un renforcement notable de notre politique d'alternance avec le recrutement de 6 alternants contre 2 l'année précédente.

La modernisation de notre GEPP a été amorcée en 2024 par une démarche méthodique débutant par la révision des libellés d'emploi au sein de chaque direction.

L'équipe de direction s'est renforcée, apportant de nouvelles expertises essentielles au développement de la CGSS.



Participation au "Carrefour de l'alternance" à l'Université de Guyane

	2023	2024
Effectif au 31/12	462	491

Sortie des effectifs		
Départ à la retraite	5	3
Mutation	5	1
Rupture conventionnelle	6	3
Démission	4	0
Licenciement pour inaptitude	1	0
Licenciement pour inaptitude non professionnelle	1	1
Fin de contrat CDD	49	64
Fin de contrat d'apprentissage	0	1
Fin de période d'essai - employeur	3	1
Rupture anticipée - salarié	0	2
Fin de convention de stage	1	2
Décès	2	0
Total	77	78

Les défis relevés par le service audit

L'audit interne apporte une assurance sur les processus de gouvernance, de gestion opérationnelles et de contrôle de l'organisation des activités, dans l'optique d'atteindre les objectifs stratégiques, opérationnels, financiers et de conformité dans le déroulement des activités de l'organisme.

Le plan d'audits Internes 2024 de la CGSS de la Guyane comprenait 9 audits, dont quatre sollicités par la CNAV dans le cadre des obligations COG et CPG de la Branche Retraite, et cinq audits définis autour des besoins validés par le comité de pilotage au sein du CODIR.

Les conclusions de ces audits ont abouti à la formalisation de 94 recommandations qui feront l'objet de définition de plans d'actions et devraient permettre à l'ensemble du pilotage de l'organisme d'optimiser les performances et de minimiser les risques.

Les bons résultats du service Formation Professionnelle en dépit des difficultés

L'évacuation du bâtiment du Forum Baduel a provoqué la réquisition, dans le cadre du PCA d'espaces de formation et de réunion.

Un bail a pu être signé pour la location de 3 salles. Elles ont été utilisables qu'à partir de septembre 2024, le temps nécessaire à l'amménagement.

En dépit de ces difficultés, l'équipe de la formation professionnelle a relevé le challenge et a atteint ses objectifs pour l'année :

- ♥ Accompagnement des collaborateurs dans le cadre du nouveau format du CQP ;
 - ♥ 329 agents en CDI ont bénéficié d'au moins une action de formation en 2024 ;
 - ♥ Atteinte des objectifs relatifs au taux d'accès à la formation, en augmentation de 18% par rapport à 2023 soit 77 % ;
 - ♥ Formation de 23 agents en contrat PEC ;
 - ♥ Organisation de tutorat pour 24 salariés en CDD
- 179 actions de formation réalisées en 2024 ;
- ♥ Organisation des épreuves écrites du concours d'entrée à l'EN3S.

Nous saluons ici leur détermination et leur professionnalisme.

LES CHIFFRES CLÉS

Les recrutements



- 28 Vacances de poste publiées en interne et en externe
- 35 personnes recrutées en CDI
- 87 personnes recrutées en CDD
- 23 personnes recrutées en contrat PEC initial
- 19 renouvellements de contrats PEC
- Aucun recrutement de volontaires du Service Civique
- 6 personnes recrutées en contrat d'apprentissage

Arrivées d'Agents de Direction (ADD)

Arrivée de 2 ADD

LES CHANTIERS EN COURS

La Nouvelle Classification des employés et cadres qui s'applique à l'ensemble du personnel.



Légende à venir (...)



LES MOYENS

LES FLUX ENTRANTS NON DÉMATÉRIALISÉS (FEND)

La mission principale du Service FEND est de mettre à disposition des Directions, sous format papier ou électronique, les documents réceptionnés au sein de l'organisme.

La FEND vise à répondre aux objectifs nationaux d'évolution et d'optimisation de la gestion des flux par la dématérialisation.

LES FAITS MARQUANTS

Mise en place de la dématérialisation :

- Du flux MSA ;
- Des documents supports (Ressources Humaines, Comptabilité...) et déploiement de l'outil

ELISE ;

- Des documents du processus FSP/LAD ;
- Des documents du processus Contentieux et Commission de Recours Amiable.

LES CHIFFRES CLÉS

Nombre de dossiers dématérialisés :

Direction	2023	2024
Maladie	179 736	169 993
Retraite	8 149	6 081
Recouvrement	22 346	18 933
MSA	-	856
Services Supports	-	1 017
TOTAL	210 231	196 880

LES CHANTIERS EN COURS

- ▼ Dématérialisation des documents relatifs aux Relations avec les professionnels de Santé ;
- ▼ Tri sélectif du courrier « avant son arrivée » effectué par La Poste au moyen d'adresses TSA (Tri Service Arrivée).

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.

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

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

Le domaine informatique assure, par ailleurs, la conduite de projets d'intérêts interrégionaux au profit de l'ensemble des CGSS/CSS.

LES FAITS MARQUANTS

- ▼ Le renforcement de l'équipe pôle application ;
- ▼ L'audit PCA sur site ;
- ▼ La migration des architectures Retraite, MSA et Recouvrement ;
- ▼ La migration de la téléphonie ;
- ▼ Le déploiement de la Solution OPEX pour la branche MSA ;
- ▼ L'étude et la mise en place d'un poste Visio-accueil à l'agence de Kourou.

LES CHIFFRES CLÉS

- 5147 Demandes d'assistance et signalements d'incidents ;
- 542 postes de travail répartis sur 8 sites ;
- 10 serveurs physiques de production, 6 serveurs physiques de PRA et 60 serveurs virtuels ;
- 520 postes téléphoniques ;
- Messagerie (565 BAL Agents, 251 BAL Partagées, 721 listes de diffusions) ;
- 4 Bornes Multi Services ;
- 25 Imprimantes individuelles, 50 copieurs multifonctions.

LES DOMAINES D'ÉVOLUTION MAJEURE & CHANTIERS EN COURS

Un accès Wifi internet pour les assurés respectant les directives du département réseau de la Cnam a été déployé dans les accueils à Cayenne (Raban) et Kourou.

Le Wifi Assurés permet aux visiteurs de disposer d'une connexion Wifi Internet gratuite de 30mn leur permettant de faire leur démarche en ligne.

Un accompagnement d'un agent d'accueil est possible (exemple : création d'un compte ameli...).

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

Le contrôle de gestion assure un rôle de préparation et de suivi budgétaire. Il veille à la bonne affectation des ressources.

LES FAITS MARQUANTS

La CGSS a obtenu la valorisation de son objectif RMPP (de 1.50% à 1.54%), permettant davantage de points de compétences et de promotions.

Au total, elle comptabilise 25 promotions et 86 bénéficiaires de points de compétence.

5 comités de pilotage budgétaire (COFIL) regroupant les Agents de Direction et des cadres stratégiques toutes Branches confondues ont eu lieu et ont permis de maîtriser les budgets, de prioriser les recrutements et de piloter la RMPP.

LES CHIFFRES CLÉS

Les dotations attribuées par les Caisses nationales sont consommées à plus de 99% :

	OBJECTIF	SOCLE	RÉSULTAT	ÉTAT
Taux d'exécution budgétaire des ADF	1,54 %	99,00 %	1,54 %	😊
Taux d'exécution budgétaire des MS	94 %	99,20 %	82 %	😊
Taux d'exécution budgétaire des IAO	1 %	99,80 %	0,35 %	😊

L'objectif RMPP vise à respecter le taux d'accroissement de la masse salariale fixé par la Cnam.

Avec un résultat de 1.55%, l'objectif est atteint. S'agissant de l'outil OSCARR, l'objectif fixé est dépassé à 80% :

	OBJECTIF	RÉSULTAT	ÉTAT
RMPP	1,54 %	1,55 %	😊
OSCARR ¹	80,00 %	85,56 %	😊

¹ Socle OSCARR : 80 %

LES CHANTIERS EN COURS

Dans le cadre de l'intégration des CGSS au diagnostic de performance, des travaux préalables ont débuté sur l'exercice 2024 et se poursuivront tout au long de l'année 2025 :

- ▶ Fiabilisation des saisies OSCARR et apurement des comptes d'attente (ETP non affectés à un processus de la cartographie des CGSS) ;
- ▶ Alimentation des données d'efficacité dans l'outil SPPR et intégration de ces indicateurs (RNP, CPG) en mai 2025 dans le diagnostic de performance ;
- ▶ Intégration programmée courant 2025, des unités d'œuvre et ETP issus de l'outil OSCARR afin de calculer les productivités.

L'intégration des CGSS au diagnostic de performance est prévue pour l'exercice 2026.

Afin de justifier les besoins en CDD des Branches, des fiches de performances par service seront réalisées. Les données sur l'absentéisme, les résultats CPG, l'évolution de la charge et les ETP viendront alimenter ces fichiers.

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

La Stratégie Achats, Relation Fournisseurs, Economat, contrats et marchés a intégré le service Maintenance et Logistique au 3ème trimestre de l'année.

Afin de faciliter le suivi des factures, des contrats et des réservations, divers outils ont été déployés :

- L'outil Chorus pour un meilleur suivi des factures ;
- L'outil 3P permet de constituer et suivre les marchés de la CGSS ;
- G-Réseau.

LES CHIFFRES CLÉS

- ❖ Le secteur Achats a réceptionné 1 182 demandes d'achats ;
- ❖ Le secteur ordonnancement a réceptionné 2 995 factures, 2 492 ont été réglées avant 30 jours ;
- ❖ Le secteur contrat et marchés a publié 5 marchés publics sur la plateforme PLACE ;
- ❖ Concernant la consommation de papier :
 - Les différents services de la CGSS ont consommé 415 cartons de papier A4 soit 2 073 ramettes ;
 - Les médecins généralistes ont récupéré 272 500 feuilles de soins, les pharmaciens 60 000 feuilles de soins, les différents professionnels de santé ont récupéré 18 850 exemplaires de prescription médicale de transport et 13 200 exemplaires de demande d'accord préalable de transport écoresponsable.La démarche de la Caisse vise à réduire cette consommation.

LES CHANTIERS EN COURS

Les demandes d'achats seront désormais faites via le même outil que les commandes services des fournitures, « G-économat ».

Le secteur Marchés et Contrats développe la partie « contrats » sur l'outil 3P, l'adhésion au marché, les déplacements aériens, le changement de circuit du marché hébergement, la publication, l'attribution, le suivi de divers marchés liés au patrimoine.

Le secteur maintenance et logistique a fait l'acquisition de l'outil G-réserv pour la réservation et le suivi des véhicules du parc et l'outil G-mat pour le suivi de l'inventaire du mobilier.

STRATÉGIE IMMOBILIÈRE, MARCHÉS-CONTRATS, LOGISTIQUE (STRIMCOL)

Les interventions ont porté en 2024 sur les études, les projets d'aménagement, l'entretien et la maintenance du patrimoine, la gestion courante de la sécurité et la santé du personnel.

LES FAITS MARQUANTS

- ❖ Réfection de la toiture du siège et de l'extension démarré et qui se poursuit en 2025 ;
- ❖ Livraison de la nouvelle agence de Saint-Laurent du Maroni ;
- ❖ Travaux d'étude pour l'étanchéité de la toiture terrasse au Forum Baduel ;
- ❖ Poursuite des études pour le remplacement des groupes Froid ainsi que la Centrale de Traitement d'Air au Forum Baduel ;

- Travaux d'aménagements au siège ;
- Travaux de plomberie pour des sanitaires et douche au Forum Baduel et à Raban ;
- Finalisation des travaux de Relamping LED sur l'ensemble des sites de la CGSS ;
- Sécurisation des accès par lecteur de badge en remplacement des digicodes ;
- Formation de l'ensemble du personnel à la sécurité incendie.

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

La RSO se définit comme la contribution d'un organisme au développement durable. C'est une démarche d'entreprise qui intègre de façon volontaire des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans l'ensemble de ses activités et en lien avec ses parties prenantes.

Notre approche s'appuie sur :

- Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés dans le cadre de l'ONU ;
- Les engagements de l'Institution qui s'inscrivent dans l'agenda 2030 ;
- Les objectifs fixés par le référentiel Responsabilité Sociétale des Organisations de la Sécurité Sociale (RSO) en cohérence avec la Feuille de route Transition Ecologique 2024-2027 en accord avec les orientations de nos Conventions d'Objectifs et de Gestion.

LES CHIFFRES CLÉS

Gouvernance et performance Sociale

Objectif : Piloter les Objectifs de Développement Durable et porter notre responsabilité sociale interne.

RÉSULTATS 2024	
Pilotage	1 plan local RSO contribuant aux ODD
Inclusion, diversité, bien-être des employés	
Taux emploi de personnes handicapées (TOEH : 6 %)	3,81 %
Taux d'absentéisme de courte durée	4,78 %
Démarches santé et sécurité/QVCT	Organisation d'une matinée santé durable en faveur de l'ensemble des salariés Formation en e-learning sur la prévention des RPS Mises en place d'ateliers participatifs d'expression des salariés faisant suite au BSI
Formation et développement	Taux d'accès à la formation
Femmes	89 %
Hommes	70 %
Salariés en situation de handicap	95 %
Taux de salariés en Télétravail	45 %

Notre Performance environnementale

Objectif : Réduire notre empreinte carbone (agir sur la consommation des ressources et sur nos déplacements)

RÉSULTATS 2024	
Emission de GES (en Teq CO2)	3 556
Évolution de la consommation d'énergie corrigée depuis 2014	- 6 %
Mobilité (kms parcourus)	
· Avion	359 739
· Déplacements des agents domicile travail	875 140
Evolution de la consommation d'eau	- 34 %

Notre implication dans le territoire Guyanais

Le développement de notre présence et de nos valeurs sur le territoire s'appuie sur :

- Le regroupement géographique et fonctionnel des plateformes Maladie et Retraite en un guichet unique inter-branches ce qui transforme l'accueil de nos publics en un modèle d'accueil transversal regroupant toutes les branches ;

- Le déploiement d'ateliers / dispositifs « aller vers », d'accompagnement de nos publics dans le numérique : « bien vieillir », prévention santé : diabète, bucco dentaires ;
- Des collaborations lors d'événementiels grand public : Séminaire Innovation Santé, Jeune acteur de son parcours, Carrefour de l'alternance, à l'appui d'outils ludiques tel que l'escape game « sortez Ameli de là » ;
- Une participation active à des matinales sur le média public local de grande écoute : les salariés volontaires interviennent sur diverses thématiques (ouverture de droits, Indemnités Journalières, rentes, pensions retraite, cotisations...).



MIEUX COMPRENDRE

ADASS	: Accompagnement aux Droits Aux Soins et à la Santé
ACI	: Action de Contrôle Interne
ACF	: Autres Compte de Fonctionnement
ADF	: Autres Dépenses de Fonctionnement
ALD	: Affection de longue durée
AME	: Aide Médicale de l'État
AMEXA	: Assurance Maladie des Exploitants Agricoles
AS	: Accompagnement Social
ASPA	: Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
ASS	: Action Sanitaire et Sociale
ASR	: Action Sociale Retraite
ATEXA	: Assurance Accident du Travail des Exploitants Agricoles
AT/MP	: Accident du Travail / Maladie Professionnelle
BAL	: Boîte Aux Lettres
BALI	: Base des Accompagnements en Ligne
BTP	: Bâtiment Travaux Publics
CAF	: Caisse d'Allocations Familiales
CCAS	: Centre Communale d'Action Sociale
CCMSA	: Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole
CDD	: Contrat à Durée Déterminée
CGSS	: Caisse Générale de Sécurité Sociale
CHOG	: Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais
CNAM	: Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

CNAV	: Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CNSU	: Centre National des Soins Urgents
COPIL	: Comité de Pilotage
CP	: Contrat de Prévention
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
CRATMP	: Commission Régionale des Accidents de Travail et des Maladies Professionnelles
CRCDC	: Centre Régional de Coordination Du Cancer
CSAM	: Conseiller(ère) Social(e) Assurance Maladie
CSPS	: Coordonnateurs sante sécurité au travail
CSS	: Complémentaire Santé Solidaire
CSS	: Caisse de Sécurité Sociale
CTR	: Comité Technique Régional
DAP	: Dotations aux Amortissements et Provisions
DCF	: Direction Comptable et Financière ou Directeur Comptable et Financier (selon le contexte)
DEAAF	: Direction de l'Environnement, de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Forêt
DRC-AS	: Direction Relation Clients et Action Sociale
DRP	: Direction des Risques Professionnels
DRSM	: Direction Régionale du Service Médical
FAC	: Fonds d'Actions Conventionnelles
FEND	: Flux Entrants Non Dématérialisés
FIPU	: Fond d'Investissement pour la Prévention de l'Usure professionnelle
FNPEIS	: Fonds National de Prévention, d'Éducation et d'Information Sanitaire
FSP/LAD	: Feuille de Soins Papier/ Lecture Automatisée des Documents
FSV	: Fond de Solidarité Vieillesse
GAIA-GRC	: Gestion des Actions et Interventions en faveur des Assurés Gestion de la Relation Clients
GEPP	: Gestions des Emplois et des Parcours Professionnels
GES	: Gaz à Effets de Serre
GUE	: Guichet Unique Electronique
HELP	: Harmoniser les Echanges entre Les Partenaires
IAO	: Investissement Autres Objets
INPI	: Institut national de la propriété industrielle
LFRSS	: Loi de Financement Rectificative de la Sécurité Sociale
MAPE	: Mesure et Amélioration des Partenariats Efficacité
MAS	: Mission Accompagnement Santé
MDM	: Moyens De Maîtrise
MDR	: Maîtrise Des Risques
MISS	: Mesure des Indicateurs du Service Social
MP	: Maladie Professionnelle
MS	: Masse Salariale
MSA	: Mutualité Sociale Agricole

NSA	: Non-salariés agricoles (chef d'exploitation, conjoints, collaborateurs, aides familiales)
ODD	: Objectif de Développement Durable
ODS	: Offre De Service
PAR	: Plan d'Action Régional
PAT	: Prévention des Accidents de Travail
PCA	: Plan de Continuité des Activités
PCSAC	: Plan de Contrôle Socle de l'Agent Comptable
PCSO	: Plan de Contrôle Socle Ordonnateur
PDP	: Prévention de la Désinsertion Professionnelle
PEC	: Parcours Emploi Compétences
PFS	: PlateForme de Service
PEIS	: Prévention Education Information Sanitaire
PFE	: Plateforme de Flux Entrants
PJ	: Pièces Justificatives
PMEA	: Plan pour le Mieux-Être Agricole
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
PSSM	: Premiers Secours en Santé Mentale
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
RPS	: Risques Psycho-Sociaux
SAREGA	: Salon Régional de l'Agriculture
SMI	: Système Management Intégré
SPI	: Stages Préparatoires à l'Installation
SPPR	: Système de Pilotage de la Performance du Réseau,
SPTPE	: Subventions de Prévention des Très Petites Entreprises
SPS	: Sécurisation du Parcours de Santé
SPSTG	: Service de Prévention et de Santé au Travail en Guyane
SYRCA	: SYstème de Régularisation des CARrières
TeqCO2	: Tonne équivalent CO2
TI	: Travailleurs Indépendants
TMS	: Troubles Musculo Squelettiques
TOEH	: Taux Obligatoire d'Emploi de personnes Handicapées
TSA	: Tri Sélectif à l'Arrivée
VDC	: Validation Des Comptes

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Toujours plus proche de nos publics à :

CAYENNE

Espace Turenne RADAMONTHE
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

Bâtiment Pôle d'activités
702 Avenue Christophe COLOMB
97320 Saint-Laurent du Maroni

MARIPASOULA

Centre de Santé
Rue Emmanuel TOLINGA
97370 Maripasoula

GRAND-SANTI

France Services de Grand-Santi
Route Jean-Pierre Milobie
Le Bourg
97340 Grand Santi

SAINT-GEORGES DE L'OYAPOCK

France Services Sincère MANDÉ
19 Rue Léonard Mandé
Lotissement Emilio Pascal
97313 Saint-Georges de l'Oyapock

