



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2015

“ La CSSM vous accompagne au quotidien ”



CSSM
CAISSE DE
SÉCURITÉ SOCIALE
DE MAYOTTE



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2015

SOMMAIRE

LE MOT DU DIRECTEUR	04
LA CSSM EN BREF	06
CHIFFRES CLÉS 2015	07
I. LA CSSM, ACTEUR UNIQUE DE SÉCURITÉ SOCIALE À MAYOTTE	08
II. DES ACTIVITÉS MAÎTRISÉES	18
III. LE PROJET IMMOBILIER CSSM	36
IV. LA GOUVERNANCE DE LA CSSM	38

Le mot du directeur

Jean VERON



2015, une année charnière

L'année 2015 a été une année charnière pour la CSSM. Parmi les faits marquants à retenir, c'est en premier lieu l'intégration de la branche famille depuis le 1er janvier 2015, en vertu de la Loi de Financement de la Sécurité sociale du 22/12/2014 qui confie à la CSSM la gestion du régime des prestations familiales de Mayotte jusqu'alors géré par la CAF de la Réunion.

En sus des réseaux nationaux Maladie, Vieillesse et Recouvrement, la CSSM intègre donc le réseau des CAF. C'est à ce titre que la Direction de la CSSM a participé pour la première fois à l'INTERDOM des CAF (réunissant toutes les CAF d'outre-mer) en qualité d'invitée du 12 au 14 novembre 2015 en Guadeloupe.

pluriannuel de gestion) Retraite liant la CSSM et la CNAV. La CSSM a également eu la visite de Jean-Louis REY, Directeur général de l'ACOSS (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale) en octobre 2015.

L'année 2015 a vu se renforcer le travail entrepris avec nos caisses d'appui en métropole qui nous accompagnent dans la réalisation de notre mission de service public auprès de nos usagers.

Bien que la Sécurité sociale n'existe à Mayotte que depuis 1977, la CSSM, à l'instar de l'ensemble des organismes de l'Hexagone et des autres DOM, a fêté en 2015 le 70^{ème} anniversaire de l'Institution, célébrant ainsi l'adoption de l'ordonnance du 4 octobre 1945 qui a institué le système de Sécurité sociale en France.

L'année 2015 a été une année charnière pour la CSSM. Parmi les faits marquants à retenir, c'est en premier lieu l'intégration de la branche famille depuis le 1er janvier 2015, en vertu de la Loi de Financement de la Sécurité sociale du 22/12/2014 qui confie à la CSSM la gestion du régime des prestations familiales de Mayotte jusqu'alors géré par la CAF de la Réunion.

2015 : intégration nationale

Cette année 2015 a été également marquée par l'intégration des comptes de la CSSM aux comptes nationaux (en vertu de la Loi de Financement de la Sécurité sociale du 22/12/2014), ce qui renforce encore plus l'appartenance de la CSSM au réseau national de Sécurité sociale.

En juin 2015, le Directeur de la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) a tenu à marquer l'importance de la CSSM au sein du réseau national Vieillesse en se déplaçant à Mayotte, accompagné du Directeur National de l'Action Sociale de la CNAV, pour la signature du CPG (contrat

Enfin, le temps fort le plus important a été à mon sens, le lancement du projet immobilier de la CSSM pour l'acquisition de son nouveau siège avec la pose de la première pierre en octobre 2015, marquant ainsi le démarrage des travaux pour une livraison prévue fin 2017. Ce projet majeur dans l'histoire de la CSSM se doit d'être notre projet fédérateur pour les deux prochaines années, un rendez-vous à ne pas rater !

LA CSSM EN BREF

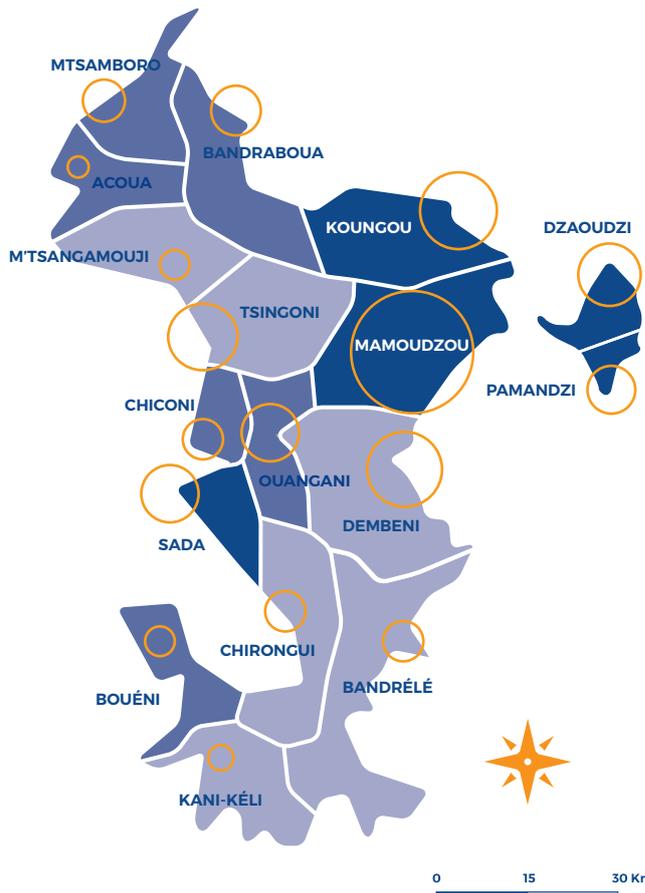
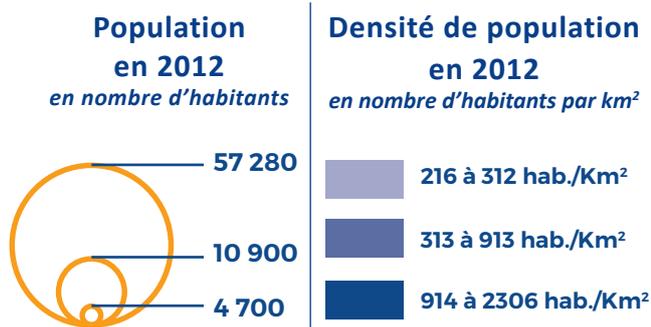
La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte est un organisme multibranches de droit privé chargé d'une mission de service public qui consiste à recouvrer des cotisations sociales et distribuer des prestations sociales sur le territoire de Mayotte. Elle fait partie du réseau national de Sécurité sociale et a été créée à Mayotte en 1977 sous le nom de CPS (caisse de prévoyance sociale de Mayotte). En 1977, la CPS avait 4 missions : le recouvrement des cotisations sociales, le versement des allocations familiales, la réparation des accidents du travail / maladie professionnelle et l'action sociale.

Un décret du 16 mars 1987 instaure la création et l'organisation d'un régime de retraite des salariés du secteur privé et des

salariés de droit privé du secteur public (différent du régime métropolitain). En 1996, la CPS devient un organisme de droit privé en changeant de gouvernance. Quittant l'autorité du Préfet, elle est dotée de nouvelles missions : gestion du régime d'assurance maladie-maternité. En 2004, la CPS change de dénomination et devient Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSSM). En janvier 2015, la branche famille est rattachée à la CSSM. En intégrant la branche famille à ses missions, la CSSM est alors le seul organisme de Sécurité sociale de l'île de Mayotte. Elle gère ainsi une population estimée à **226 915 habitants** (source : INSEE), répartis dans les 17 communes.

Densité de population par commune en 2012

Sur les communes de Mayotte, les écarts de densités de population sont importants. La densité de population varie de 216 hab./km² à Bandrélé à 2 306 hab./km² à Pamandzi, soit une moyenne de **569 hab./km²**. La population du 101ème département français est concentrée sur la côte Est du territoire. D'ailleurs, près de la moitié de la population (46,1 %) habite dans trois communes de l'Nord-Est (Mamoudzou, Koungou et Dzaoudzi).



Les chiffres clés 2015

104 millions
d'euros
de recettes

366 millions
d'euros
de prestations versées

168 827
bénéficiaires
de l'assurance maladie
dont **78 100** assurés

21 563
allocataires
percevant au moins une
prestation familiale

6 132
bénéficiaires
du RSA

13 177
comptes
cotisants actifs

4 566
bénéficiaires
d'une prestation
vieillesse

603
évacuations
sanitaires

19 902
cartes Vitale
distribuées

300
professionnels
de santé conventionnés

260
salariés
en CDI

256
Accidents
de travail déclarés

I. La CSSM, acteur unique de Sécurité sociale à Mayotte

La CSSM est le seul organisme de Sécurité sociale à Mayotte, et gère cinq branches depuis le 1er janvier 2015.



01

La branche **recouvrement des cotisations sociales** rattachée à l'**ACOSS**
(Agence centrale des organismes de Sécurité sociale)



02

La branche **assurance maladie** rattachée à la **CNAMTS**
(Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés)



03

La branche **risques professionnels** rattachée à la **CNAMTS**
(Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés)



04

La branche **allocations familiales** rattachée à la **CNAF**
(Caisse nationale des allocations familiales)



05

La branche **assurance retraite** rattachée à la **CNAV**
(Caisse nationale de l'assurance vieillesse)

Sous la tutelle de ces 4 caisses nationales, la CSSM doit décliner les politiques de celles-ci à travers des contrats pluriannuels de gestion découlant des conventions d'objectifs

et de gestion signées avec l'État. Afin d'optimiser la gestion des cinq branches et au regard de son effectif contraint, la CSSM a opté pour une organisation en processus.

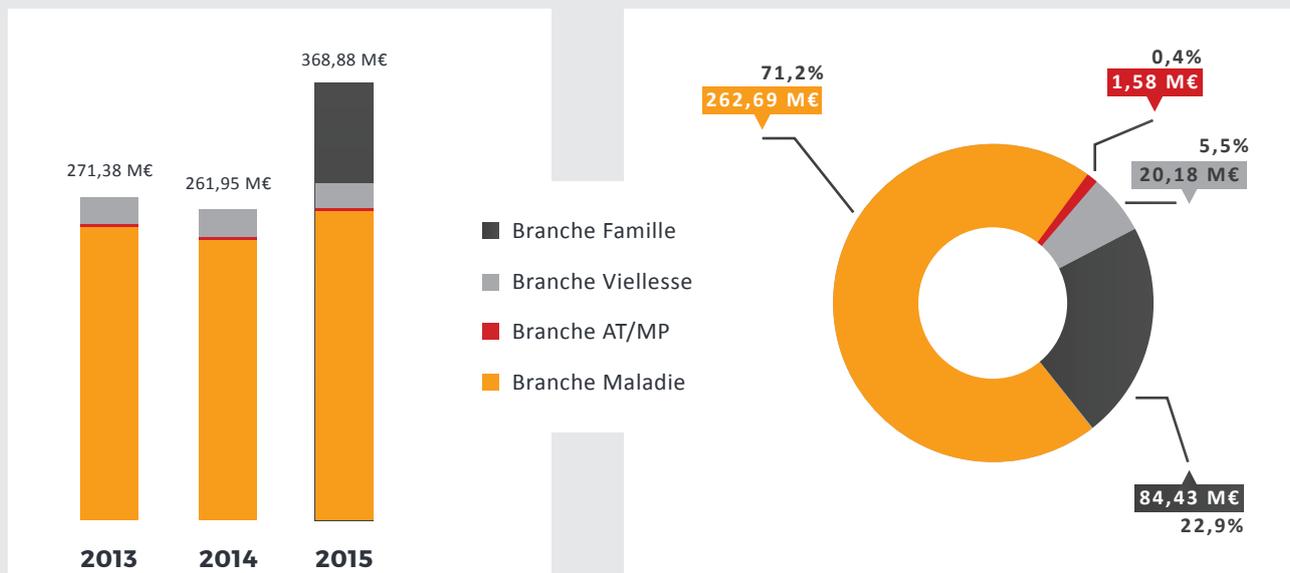
La CSSM, premier financeur social à Mayotte

Avec **368,88 millions d'euros** de dépenses sur le territoire (dont 99,2% en prestations sociales) en 2015, la caisse de Sécurité sociale de Mayotte est un organisme chargé d'un service public qui participe de façon importante aux revenus des ménages résidant régulièrement sur le territoire de Mayotte.

La branche Maladie représente à elle seule **71,2%** dépenses de la CSSM soit **262,69 millions d'euros** au cours de l'exercice 2015. Elles sont trois fois plus élevées que les charges de la branche Famille, 84,43 millions d'euros (22,9%). Les dépenses de la branche Vieillesse s'établissent à 20,18 millions d'euros et celles de la branche Accident de travail / Maladie professionnelle (AT/MP) s'élèvent à 1,58 millions d'euros en 2015, représentant 5,5% et 0,4% des charges.



CHARGES DE GESTION TECHNIQUE DE LA CSSM PAR BRANCHE



L'accès aux droits est l'enjeu premier de la politique sociale de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte. En effet, l'ouverture des droits est un pré-requis au versement

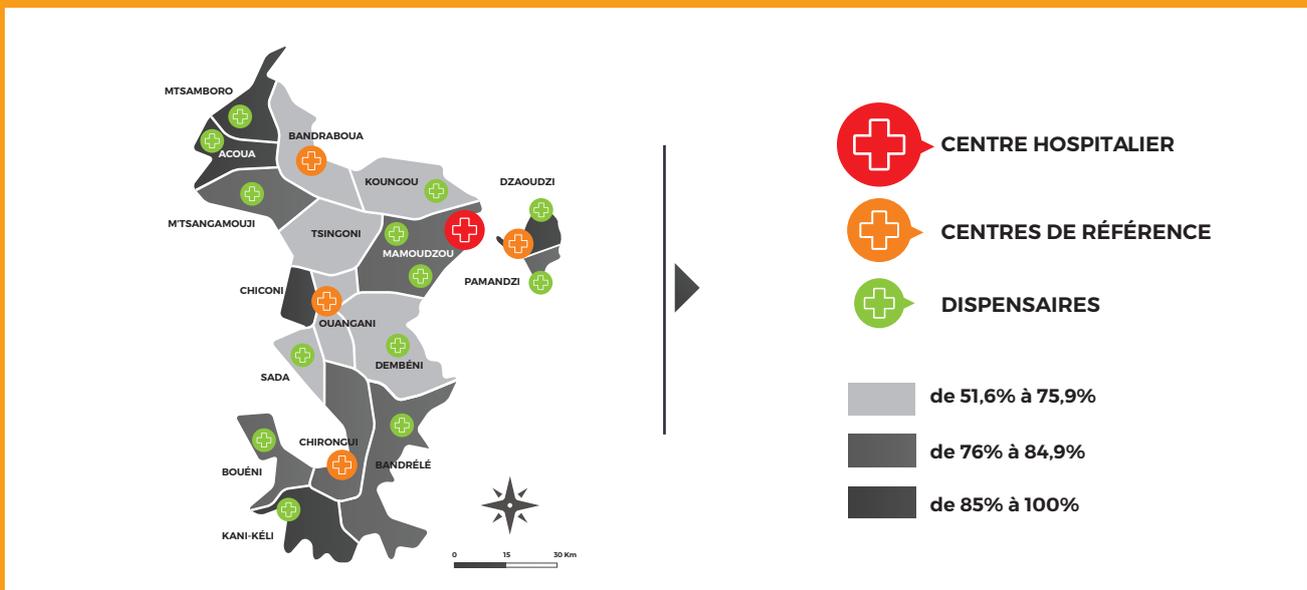
de toute prestation. L'objectif de la CSSM est de couvrir l'ensemble de la population résidant de façon régulière sur le territoire.

Des dépenses de santé de plus en plus importantes

En 2015, 3 mahorais sur 4 sont affiliés au régime d'assurance maladie géré par la CSSM. Le taux de couverture varie de 51,6% à 100% selon la commune. Le centre de Mayotte est le moins couvert, seuls 51,6% de la population de la commune de Ouangani bénéficient d'une assurance maladie, c'est moitié moins qu'à la commune de Dzaoudzi (quasiment 100%)

Le déploiement progressif de la carte Vitale en 2015 a permis un remboursement plus rapide des dépenses de santé par l'assurance maladie (branche maladie et branche AT/MP). Cette dernière a remboursé en 2015 un total de **260,69 millions d'euros** de prestations en soins dont **193,8 millions d'euros** aux établissements de santé.

Population couverte par l'assurance maladie au 31 décembre 2015



PRESTATIONS EN SOINS (EN €)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	ÉVOLUTION 2015/14
Dépenses de soins de ville	60 999 952,05	56 001 983,24	8,92%
Dépenses relatives aux établissements de santé	193 786 608,70	174 668 087,08	10,9%
- Établissements publics	187 138 391,10	169 193 325,58	10,61%
Dont : CHM	160 433 844,00	150 893 144,00	6,32%
- Établissements privés	6 648 217,60	5 474 761,50	21,43%
Dépenses en établissement et services pour personnes âgées et personnes handicapées	5 246 963,45	4 134 876,12	26,90%
Dépenses relatives aux autres prises en charge	499 368,80	519 520,51	-3,88%
Dépenses des prestations assurance maladie	260 532 893,00	235 324 466,95	10,71%

23,4% des dépenses d'assurance maladie du régime de Mayotte sont remboursées au titre de soins exécutés en ville, soit près de **61 millions d'euros** (en progression de +8,9% par rapport à l'exercice 2014). Elles portent principalement sur deux postes : un tiers consacrées aux produits de santé et 30% aux honoraires paramédicaux, soit un remboursement global évalué à **38,8 millions d'euros**.

PRESTATIONS (EN EUROS)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	ÉVOLUTION 2015/14	RÉPARTITION 2015
Honoraires médicaux du secteur privé	10 726 958,93	10 422 512,64	2,9%	17,6%
Honoraires paramédicaux	18 559 384,89	18 379 428,93	1,0%	30,4%
Laboratoires	1 687 963,74	1 594 863,09	5,8%	2,8%
Transports	3 771 619,33	2 404 938,54	56,8%	6,2%
Produits de santé (médicaments + LPP)	20 277 073,90	17 844 015,84	13,6%	33,2%
Prestations en espèces	5 916 897,84	5 184 345,33	14,1%	9,7%
Autres prestations	60 053,42	171 878,87	-65,1%	0,1%
Dépenses en soins de ville	60 999 952,05	56 001 983,24	8,9%	100%

D'un montant chiffré à 3,77 millions d'euros, les transports sanitaires sont marqués par une importante progression de +56,8% par rapport à 2014 du fait de la création en 2014 de cette offre de service.

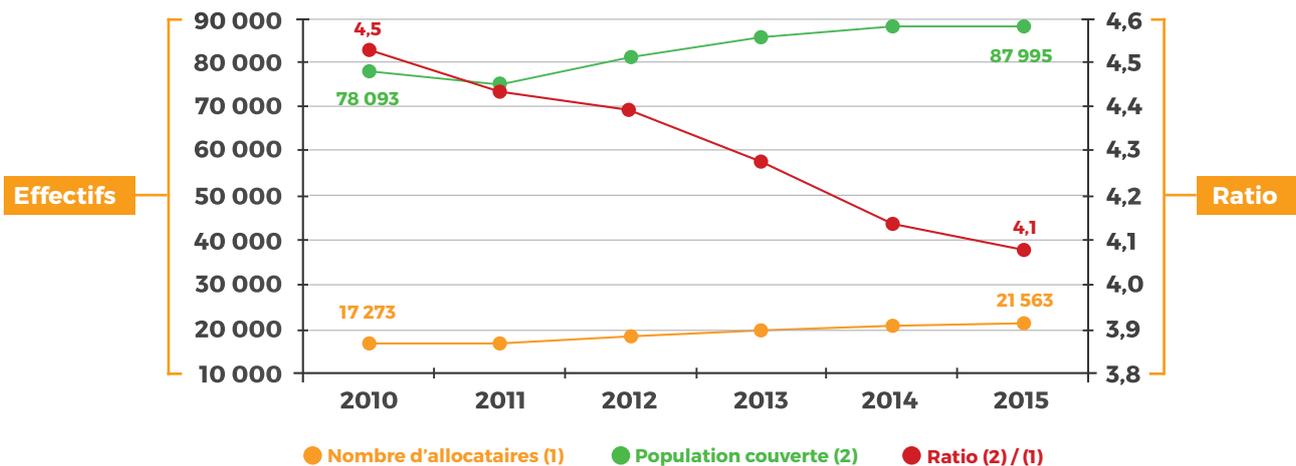
(évacuations sanitaires) avec le CHU de la Réunion. Elle a pour mission d'accompagner les patients envoyés en évacuation sanitaire à l'île de la Réunion afin de faciliter les liens administratifs et financiers entre la CSSM, le CHM, le CHUR ainsi que les autres établissements de l'île.

En 2015, la CSSM décide de créer une cellule **EVASAN**

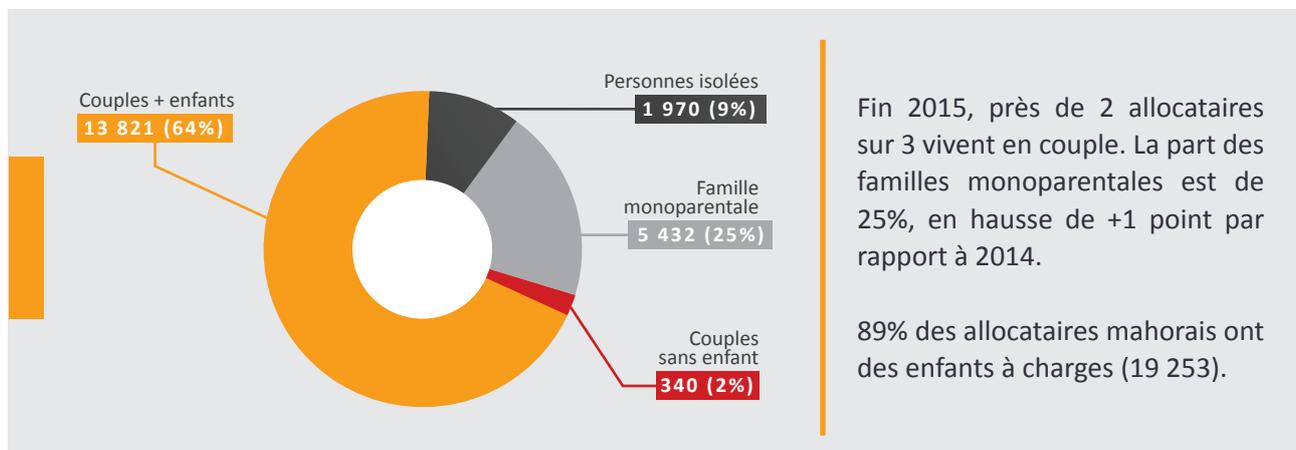
Des prestations pour mieux accompagner les familles

La branche famille qui a nouvellement intégré la CSSM en 2015, a pour politique d'accompagner les familles en leur versant des prestations familiales. Elle compte ainsi au 31/12/2015 : **21 563** allocataires sur le territoire mahorais et représente **84,43 M€** de dépenses pour la CSSM.

En 2015, 38,8% de la population mahoraise était concernée par au moins une prestation familiale, soit **87 995 personnes couvertes**. Ce nombre était en constante évolution entre 2011 et 2014, **+16,6%**. Il est quasi-stable en 2015 par rapport à 2014 (88 078).



Caractéristiques des allocataires



Fin 2015, près de 2 allocataires sur 3 vivent en couple. La part des familles monoparentales est de 25%, en hausse de +1 point par rapport à 2014.

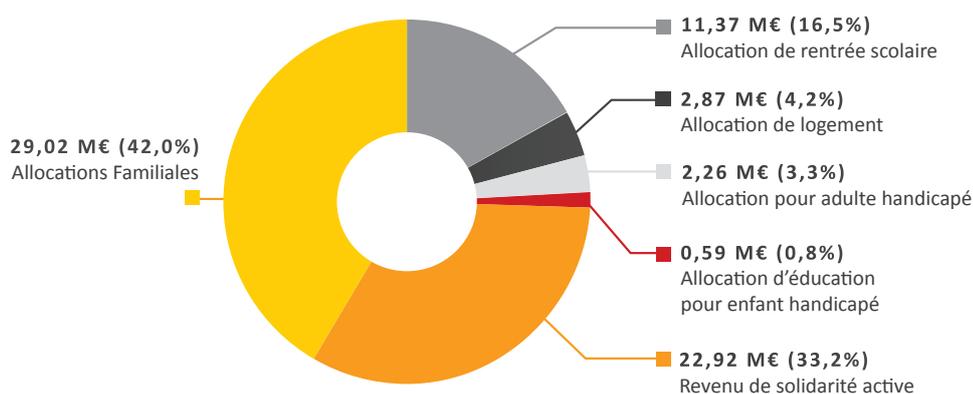
89% des allocataires mahorais ont des enfants à charges (19 253).

Pour 2015, **69,03 millions d'euros** ont été versés par la CSSM à l'ensemble des allocataires au titre de prestations familiales et légales (hors prestation d'aide à la restauration scolaire), soit une augmentation de 2,2% sur un an (ce qui représente 1,51 million d'euros supplémentaire).

PRESTATIONS FAMILIALES ET LÉGALES (EN EUROS)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	ÉVOLUTION 2015/14	NOMBRE D'ALLOCATAIRE
Allocations Familiales	29 021 862,30	30 194 557,48	-3,9%	19 159
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	11 368 513,81	14 188 436,87	-19,9%	11 186
Allocation de logement (AL)	2 873 301,18	2 410 931,14	19,2%	733
Allocation pour Adulte Handicapé (AAH)	2 260 305,92	2 427 007,26	-6,9%	481
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	586 131,01	719 633,71	-18,6%	255
Revenu de Solidarité Active (RSA)	22 923 886,40	17 582 387,31	30,4%	6 132
Total prestations familiales et légales	69 034 000,62	67 522 953,77	2,2%	21 563

NB concernant les effectifs : Un allocataire peut bénéficier de plusieurs prestations

Répartition des prestations familiales et légales (hors PARS) en 2015



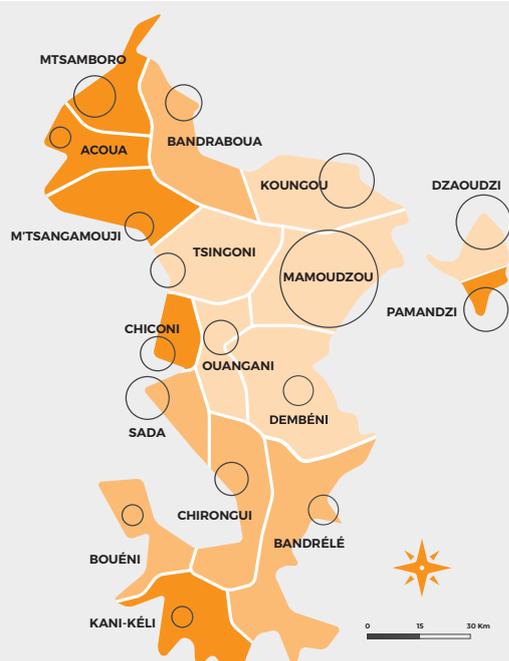
¾ des prestations familiales et légales (hors PARS) attribuées au cours de l'année 2015 concernent les allocations familiales et le RSA. Ce dernier, en hausse de +30,4 % en un an, justifie en grande partie l'augmentation des prestations.



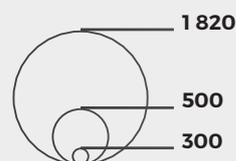
Une meilleure prise en charge des personnes âgées

Mayotte est le plus jeune département de France. La part des 60 ans et plus est six fois moindre qu'en Métropole, soit **4%** contre 24%. Les communes de la côte ouest de l'île sont les plus vieillissantes où plus de 6 % de la population sont en âge de départ à la retraite.

Fin 2015, **47,1%** des 60 ans et plus perçoivent une prestation vieillesse payée par la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte. Le taux est loin des 85% des 60 ans et plus pris en charge par le Régime général en Métropole.



Population de 60 ans et plus en 2012 en nombre d'habitants



Part des 60 ans et plus en 2012 en%



Après la signature du CPG retraite en juillet 2015, la CSSM a affirmé sa volonté de mieux accompagner les personnes âgées et retraitées du secteur privé à Mayotte. Cela passe par le versement de prestations vieillesse à hauteur de **19,18 millions d'euros** pour

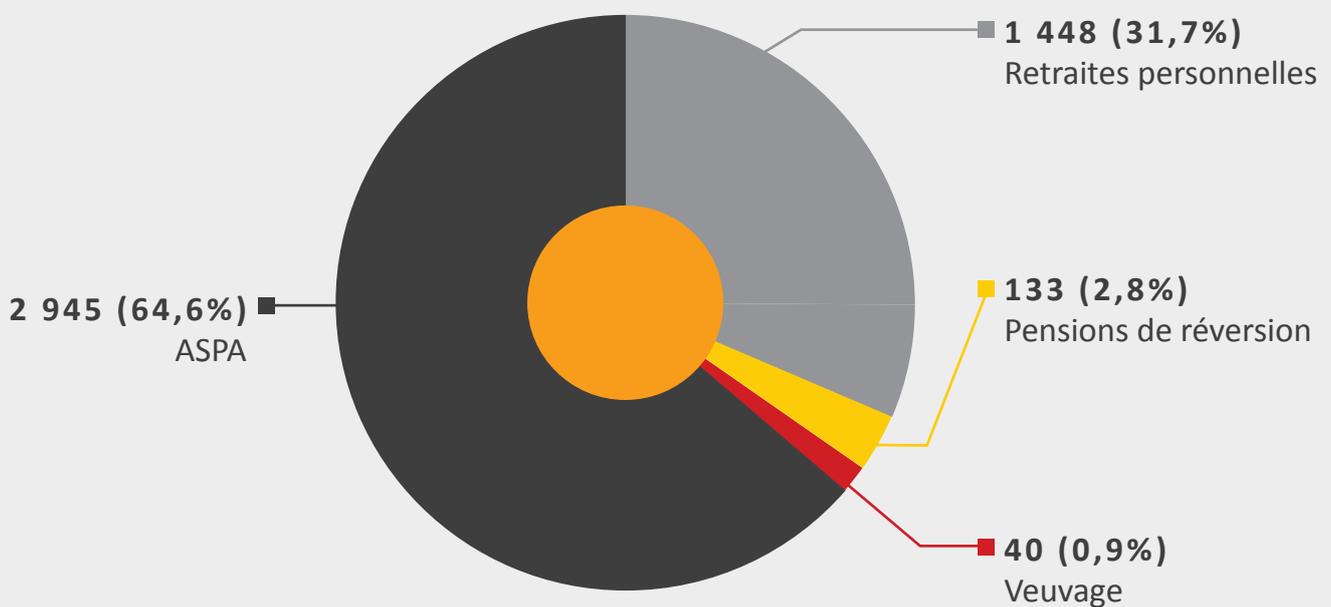
l'année 2015. Il s'agit des **pensions de retraite**, des **allocations veuvage**, des pensions de réversion et de l'ASPA (allocation spéciale pour les personnes âgées). Cette dernière représente **70,2%** des prestations vieillesse soit **13,46 millions d'euros**.

Dépenses de prestations vieillesse en 2015

PRESTATIONS LÉGALES (EN €)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	ÉVOLUTION 2015/14
Retraite personnelle	5 070 980,38	4 901 998,21	3,4%
Pension de réversion	365 490,93	370 491,66	-1,3%
Allocation de veuvage	282 615,86	446 787,54	-36,7%
Allocation spéciale pour personnes âgées (ASPA)	13 464 392,27	12 836 866,75	4,9%
Total prestations sociales vieillesse	19 183 479,44	18 556 144,16	3,4%

Fin 2015, la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte dénombre **4 566 bénéficiaires** d'une prestation vieillesse, soit un accroissement de +8% par rapport à l'exercice 2014. Cette évolution est notamment expliquée par la hausse de +7,8% du nombre d'allocation spéciale pour personnes âgées, représentant près de deux-tiers des bénéficiaires (2 945 contre 2 732 en 2014).

1 448 retraites personnelles ont été servies par la CSSM, soit une augmentation de 10% par rapport à l'année 2014 (1 317 retraités). Les allocations veuvage ont été servies à **40 bénéficiaires** en 2015, soit 8 personnes en moins par rapport à 2014. S'agissant des pensions de réversion servies seules, **133** personnes en ont perçu au cours de l'année 2015, soit +1,5% comparé à 2014 (131 attributions).



En 2015, le service retraite a reçu :

- **282** dossiers de pensions personnelles
- **28** dossiers de pensions de réversion
- **20** dossiers d'allocations veuvage
- **612** dossiers d'**ASPA**
- **3 754** questionnaires ressources **ASPA**
- **443** demandes de relevé de carrière
- Délai moyen de paiement des dossiers **ASPA** : **38** jours
- Délai moyen de paiement des dossiers pension : **88** jours

Une action sociale multibranches

Le service social de la CSSM a évolué vers une action sociale multibranches avec une équipe pluridisciplinaire. Il intervient sur les branches maladie, famille et vieillesse.

Ses missions s'articulent autour de l'enfance, la jeunesse, de l'accès aux soins et aux droits des personnes en situation de précarité, la prévention de la désinsertion professionnelle des

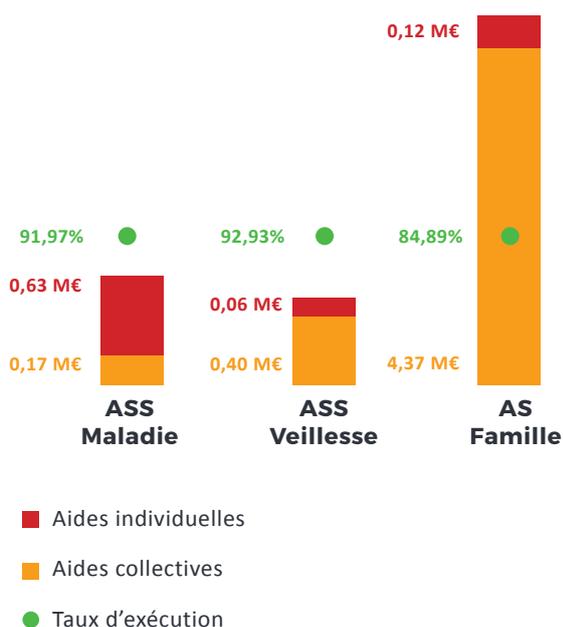
assurés malades ou en situation de handicap, et la prévention et/ou le traitement de la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées et/ou âgées.

Ceci permet d'apporter une évaluation et une réponse globale à la demande de la personne à travers l'offre de service des différentes branches de la Sécurité sociale tout en optimisant les ressources humaines et les moyens matériels.

DÉVELOPPER L'OFFRE DE SERVICES ET LES SERVICES ATTENTIONNES

L'action sociale (ASS)

Dépenses action sociale en 2015



Le budget de l'action sanitaire et sociale maladie est de **870 000 €** pour l'exercice 2015 qui diminue de 5,5% par rapport à celui attribué en 2014 (921000 €). **534** demandes d'aide ont été accordées au cours de l'année 2015 (dont 307 au titre d'aides individuelles), soit une dépense ASS maladie évaluée à **800 162 €** pour un taux d'exécution qui s'établit à **91,97%**.

500 000 € de budget a été affecté à l'action sociale vieillesse pour la période 2015 (le même qu'en 2014). Pour **149** demandes d'aides – dont **91** individuelles – la dépense de l'ASS vieillesse s'élève à **464 663 €** en 2015, soit un taux d'exécution de **92,93%**.

S'agissant de l'action sociale famille, un budget de **5 289 652 €** a été alloué à ce titre pour l'exercice 2015. Les dépenses afférentes à cette prestation extralégale sont évaluées à **4 490 405 €**, soit **84,89%** de taux d'exécution.



Interview de Ymane ALIHAMIDI-CHANFI, Directrice adjointe



Pour la Direction Adjointe des Prestations et de l'Accompagnement (DIAPA), l'année 2015 a été celle de l'appropriation du Système de Management Intégré (SMI)

comme mode de pilotage de nos activités, favorise ainsi une amélioration notoire et continue des résultats globaux de la CSSM. C'est cette approche transversale par processus qui a permis de réussir rapidement et pleinement l'intégration de la branche famille. De même, grâce à cette démarche, nous avons pu constater en 2015, une nette amélioration des résultats du processus "Verser les prestations", notamment avec une réduction des délais de traitement des dossiers Maladie, Vieillesse et Famille. Par ailleurs, c'est grâce à une interaction réussie entre le processus "Accès aux droits" et le processus "Relations avec le public" que les objectifs de déploiement de la carte Vitale ont été atteints en 2015. Le suivi des indicateurs de ce dernier processus met en évidence une forte augmentation des flux d'accueils physique et téléphonique en 2015.

Ce constat nous conduira à envisager, en 2016, la mise en oeuvre de nouveaux modes d'accueil afin de satisfaire nos publics et de répondre aux exigences de qualité qui sont les nôtres.

Si des progrès sensibles ont été réalisés par l'ensemble des équipes de la DIAPA, l'année 2015 a mis en exergue la nécessité de fiabiliser les flux entrants et leur traçabilité, c'est la raison pour laquelle 2015 a vu la création du processus "Gestion des flux non

dématérialisés".

Parce que le développement économique de Mayotte passera d'abord par un développement social, il était primordial que l'année 2015 marque la mise en oeuvre d'une Action Sociale multi-branches en cohérence avec les besoins du public cible du processus "Offre de service et parcours attentionnés". Ainsi, c'est parce que la CSSM est un interlocuteur social incontournable à Mayotte que l'animation du Schéma Départemental de Services aux Famille lui a été confié, afin de doter le territoire d'une véritable vision stratégique de son développement social.

Le renforcement des relations avec les professionnels de santé en 2015 a permis la création de nouvelles commissions paritaires et une meilleure communication vers ce public spécifique. En 2015, le processus "Lutte contre la fraude" a pris toute sa dimension transversale permettant ainsi de mieux détecter et anticiper les fraudes aux prestations.

Enfin, pour l'ensemble des processus, notre souci a été de conforter ou développer nos partenariats locaux (Préfecture et services déconcentrés de l'Etat, Conseil Départemental, ARS, CHM, DGFIP, associations et fédération des associations, ...).

En effet, nous sommes convaincus que la performance globale de la CSSM n'a de sens pour Mayotte que si elle est partagée par tous nos partenaires.

II. Des activités maîtrisées



Liée avec les caisses nationales par les contrats pluriannuels de gestion, et engagée dans la démarche de système de management intégré (SMI) depuis 2013, la CSSM est soucieuse de maîtriser ses activités. Le système de management intégré est à présent complètement assimilé dans l'organisation de la CSSM.

Celui-ci a évolué deux ans après sa mise en place, grâce à des résultats remarquables traduisant une bonne performance globale de l'organisme. Après avoir démontré l'efficacité des processus avec la progression des résultats de la CSSM en deux ans, l'intégration des comptes de la CSSM aux comptes nationaux constitue la deuxième phase du SMI (SMI 2.0).

PROCESSUS DIRECTION

DÉFINITION DE LA STRATÉGIE ET
PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

PROCESSUS MÉTIERS

M1
IDENTIFIER/PERMETTRE
L'ACCÈS AUX DROITS

M2
VERSER DES PRESTATIONS

M3
DÉVELOPPER L'OFFRE DE SERVICE ET
LES SERVICES ATTENTIONNÉS

M4
GÉRER LES COTISATIONS

M5
CONSEILLER / INFORMER
ORIENTER

M6
GÉRER LES CRÉANCES

M7
LUTTER CONTRE LA FRAUDE

PROCESSUS SUPPORTS

S1
GÉRER L'EMPLOI ET
LES COMPÉTENCES

S2
FOURNIR LES
RESSOURCES
LOGISTIQUES

S3
APPORTER
L'EXPERTISE
JURIDIQUE

S4
MAITRISER LES
ACTIVITÉS COMPTABLES
ET FINANCIÈRES

S5
GÉRER LES MOYENS
INFORMATIQUES

S6
GÉRER LES FLUX NON
DÉMATÉRIALISÉS

Des délais plus courts pour des remboursements plus rapides

La carte Vitale



Dans le cadre de sa mission de service public, la CSSM continue d'améliorer sa performance pour mieux servir ses différents publics.

Pour améliorer les relations avec les professionnels de santé libéraux, des outils ont été déployés envers ces partenaires. Il est à noter donc une légère augmentation de l'utilisation de l'outil SCOR par les professionnels de

santé : **80%** l'utilisait en 2014 contre **84,16%** en 2015.

On note également une augmentation de l'utilisation de la carte Vitale, le taux passant de 9% en 2014 à **14%** en 2015.

En 2015, le délai de paiement des feuilles de soins dématérialisées est **inférieur à 3 jours**. Le délai de paiement des feuilles de soins papier a bien progressé durant l'année 2015 passant de **22 jours** en 2014 à **11 jours** en décembre 2015.

Le délai moyen de paiement des indemnités journalières s'est amélioré, passant de **100 jours** en 2014 à **70 jours** en 2015 mais reste un point sur lequel nous devons progresser.

Prestations d'assurance maladie



917 577

feuilles de soins traitées



950

factures reçues de centres hospitaliers hors Mayotte

6 192

indemnités journalières versées



- IJ maladie : 1 120 dossiers traités sur 1 598 reçus
- IJ maternité : 350 dossiers traités sur 610 reçus
- Accidents du travail : 136 dossiers traités sur 245 reçus



244

rentiers pour un montant total de

382 399 €



4

dossiers de pensions d'invalidité traités pour un montant total de

46 335 €



20

dossiers de capital décès reçus dont 5 traités pour un montant total de

46 399 €

Quelques difficultés liées aux outils

Le taux de traitement par scannérisation sous l'outil synergie a doublé entre 2014 et 2015 en atteignant **51,54%** des feuilles de soins papiers mais reste inférieur à l'objectif fixé de **80%**. En effet, **127 314 feuilles de soins** sont arrivées sous

format papier et les pannes techniques fréquentes sur cet outil ont nécessité une saisie manuelle dans l'outil PROGRES : **61 690 feuilles de soins** ont pu être saisies en 2015.

La satisfaction client au coeur des missions de la CSSM

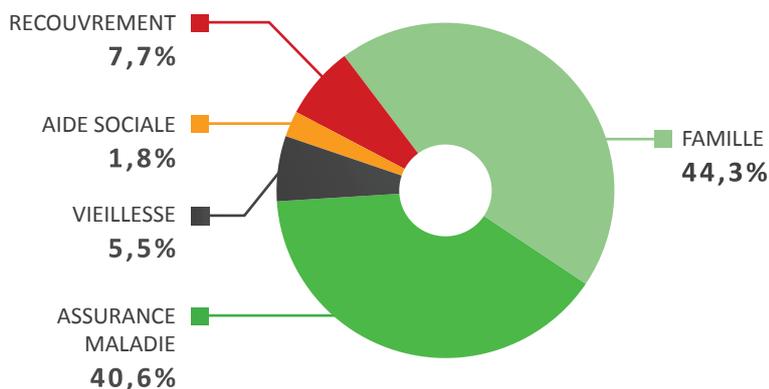
L'un des chevaux de bataille de la CSSM, c'est la relation avec ses usagers. En effet, en 2015, la CSSM a reçu dans ses points d'accueil plus de 300 000

personnes. La plateforme de services créée en 2014 est victime de son succès avec plus de **700** appels par jour.

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès du public en novembre 2015 permettant de connaître les points d'amélioration que souhaitent les usagers :

- ouvrir des antennes dans les communes,
- améliorer les conditions et les lieux d'accueil,
- améliorer l'offre et la qualité de service.

LA RAISON DES VISITES



301 201

personnes reçues aux accueils

195 962

appels reçus à la plateforme de services avec un taux de décroché téléphonique de **80,52 %**

Cas particulier des exploitants agricoles

En octobre 2015, une mission de la MSA (Mutualité Sociale Agricole) d'Armorique était présente à la CSSM. En effet, la CSSM gère l'accueil des exploitants agricoles pour le compte de la MSA d'Armorique (caisse gérant le régime des agriculteurs à Mayotte).

Ce déplacement a été l'occasion d'installer la commission départementale de protection sociale agricole en élisant un président. Celle-ci aura pour mission de contribuer aux réflexions sur la mise en oeuvre et l'évolution de la Sécurité sociale, notamment en matière d'action sociale.

La délégation de la MSA d'Armorique a également fait une remise de cartes Vitale à ses bénéficiaires et a rencontré les professionnels de santé pour mieux faire connaître la protection sociale agricole.

- **1 615** personnes couvertes par la MSA
- **748** chefs d'exploitations
- **332** collaborateurs
- **48** aidants familiaux

Les établissements de santé : notre premier client

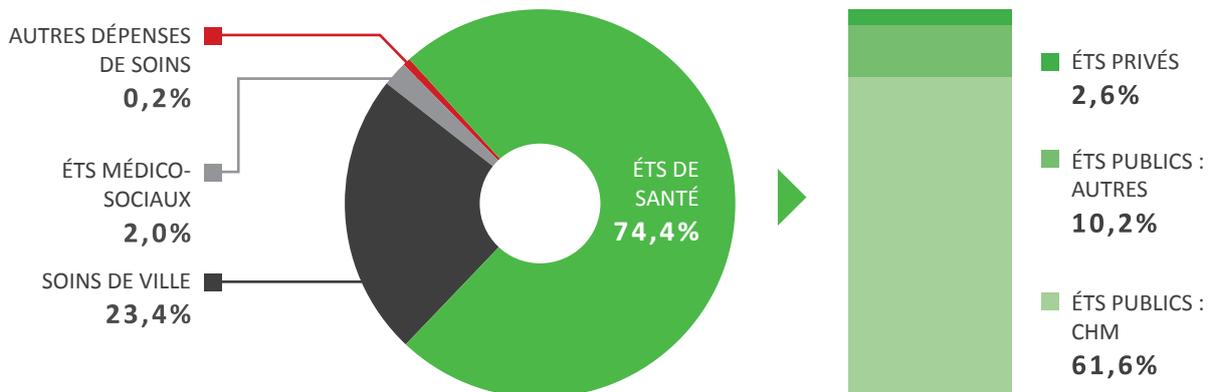
La CSSM verse tous les ans une dotation globale au Centre Hospitalier de Mayotte (CHM). En 2015, cette dotation représente près de la moitié des

prestations versées sur le territoire, soit plus de **160 millions d'euros** sur les **366 millions d'euros** de prestations versées.

Structure de dépenses d'assurance maladie à Mayotte

Près de $\frac{3}{4}$ des prestations d'assurance maladie remboursées par la CSSM concernent les établissements de santé, principalement le Centre Hospitalier de Mayotte (CHM). Elles s'élevaient à 193,79 millions d'euros, soit +10,9% par rapport à l'exercice 2014.

Les établissements médico-sociaux caractérisent 2% des dépenses en soins, soit 5,25 millions d'euros de prestations remboursées en 2015. Elles ont fortement augmenté de +26,90% par rapport à 2014.



Le Médecin Conseil préside la commission médicale d'évacuations sanitaires composée de praticiens hospitaliers.

En cas d'évacuation sanitaire, la CSSM prend en charge les frais de transport, d'hospitalisation ainsi que l'accompagnement des assurés sociaux après l'hospitalisation, notamment avec la cellule EVASAN composée de 2 agents de la CSSM située au CHU de la Réunion.

EVACUATIONS SANITAIRES (EVASAN)

• **934** transferts sanitaires : 603 affiliés CSSM et 331 non affiliés (ces derniers ne sont pas pris en charge par la CSSM)

- **129** départs urgents
- **474** départs programmés

Répartition des établissements receveurs :

- **60%** CHU Réunion
- **21%** Clinique Sainte-Clotilde
- **10%** Centres hospitaliers en métropole
- **9%** Autres centres hospitaliers à la Réunion

Cellule Evasan à la Réunion : 299 dossiers

- **130** adultes et **169** mineurs
- **215** Evasan et **84** non evasan

Recouvrement des cotisations sociales

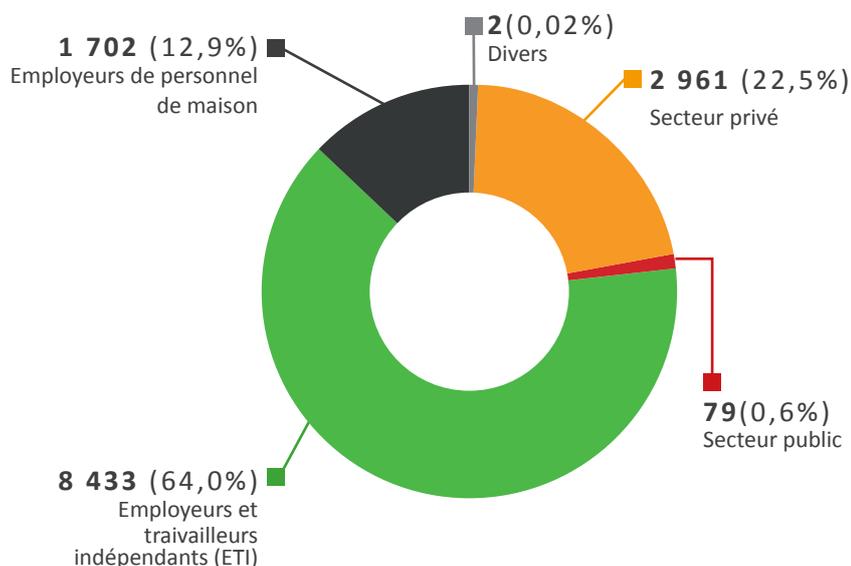
Pour assurer son rôle de redistribution, la mission première de la CSSM est de recouvrer et répartir les cotisations et contributions sociales des salariés et des employeurs afin

de contribuer à la solidarité nationale. La CSSM a enregistré **13 177** comptes cotisants actifs en 2015 et a encaissé un montant total de 104 millions d'euros de cotisations sociales.

La CSSM, organisme collecteur des cotisations et contributions sociales

La CSSM collecte les cotisations sociales auprès d'une grande diversité de cotisants : employeurs du secteur privé et public,

travailleurs indépendants, employeurs de gens de maison.



Le nombre de cotisants a baissé de **1,29 %** par rapport à l'exercice 2014. C'est quand on analyse dans le détail que l'on constate que cette diminution est essentiellement marquée par la chute du nombre de comptes cotisants actifs des ETI, soit -4,05% sur un an. Une baisse qui s'explique notamment par le départ des agriculteurs, gérés auparavant par la CSSM, vers la MSA d'Armorique (Régime agricole) depuis le 1^{er} janvier 2015.

(En nombre)	COMPTE 2015	COMPTE 2014	ÉVOLUTION 2015/14
Secteur privé	2 961	2 909	1,79%
Secteur public	79	86	-8,14%
Employeurs et travailleurs indépendants (ETI)	8 433	8 789	-4,05%
Employeurs de personnel de maison	1 702	1 564	8,82%
Comptes divers	2	1	100,0%
ENSEMBLE	13 177	13 349	-1,29%

Des difficultés techniques surmontées

M. Jean-Louis REY, Directeur de l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité sociale (ACOSS) était en visite à la CSSM en octobre 2015. Lors des échanges ce dernier a pris la mesure des difficultés du recouvrement à Mayotte. Pour favoriser l'intégration des comptes dans le Régime général, l'effort est porté sur l'année 2015. Fin 2015 la reprise de l'antériorité avec l'URSSAF PACA marque la volonté d'assainir les comptes du recouvrement. Après plusieurs années d'attente, les Codes types Personnels pour les catégories du Régime général et des administrations et collectivités territoriales ont finalement été livrés courant 2015 permettant une reprise de l'activité sur ces catégories. En partenariat avec l'URSSAF PACA plusieurs missions, notamment comptables, ont abouti

à la mise en production de SICOMOR et de l'outil SOFT. Ce partenariat a permis un début de rattrapage des pièces du recouvrement, la formation sur certains outils contribue à l'amélioration continue du PCA Mayotte. L'intégration du SMI dans les modalités de fonctionnement s'amplifie avec la montée en charge de la phase 2.

S'agissant du service Recouvrement Amiable et Forcé, il est à noter un début de politique d'assignation en redressement judiciaire sur les entités pour lesquelles un recouvrement classique n'opère plus. Cette politique est concomitante avec un suivi mensuel des gros débiteurs de l'organisme.



M. Abdoul Hamidi KELDI, Sous-Directeur chargé du recouvrement et des relations avec les entreprises



Le temps fort de cette année 2015 pour le recouvrement est à mon sens l'ordonnance de décembre 2015 qui instaure une nouvelle tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles. Cette

nouvelle tarification voit débarquer de nouvelles notions telles que le "code risque". Nous avons donc organisé des réunions d'information avec des

experts comptables en tant que partenaires de la mise en place de cette nouvelle tarification. Ces derniers ont affiché une réelle volonté d'échanger et de collaborer avec nous afin d'informer les employeurs mais aussi dans la mise à jour de leurs informations. En ce qui concerne la prévention des risques professionnels, le temps fort de l'année 2015 a été le renouvellement du comité technique régional au mois d'avril.

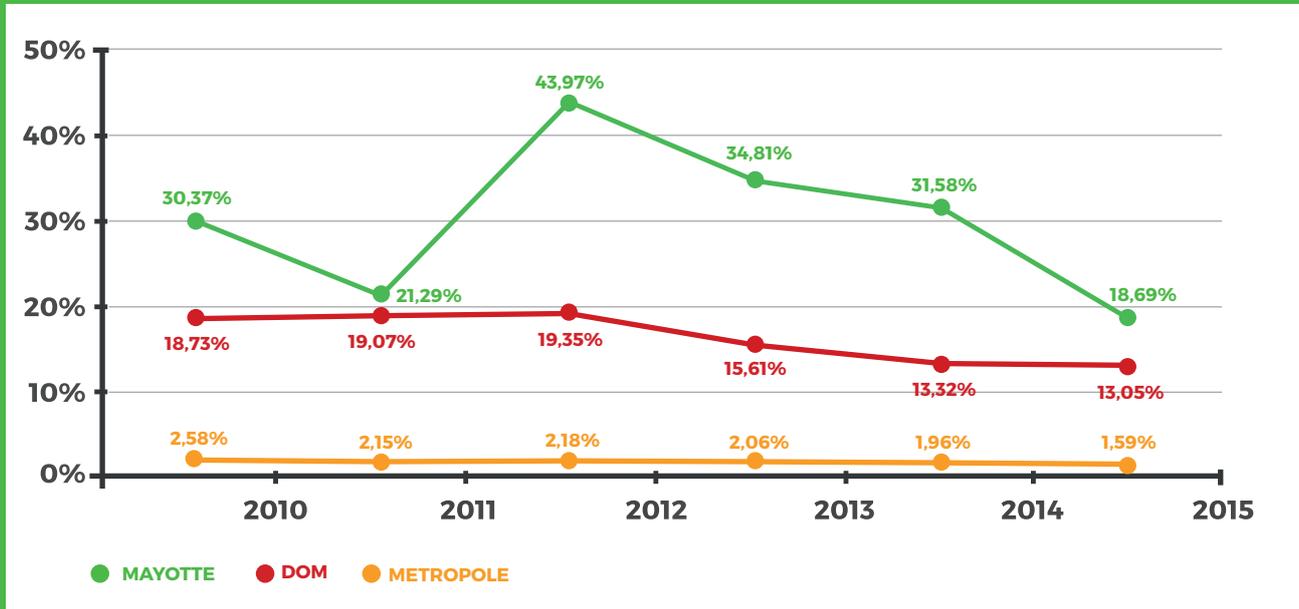
Pour 2016, l'amélioration des relations avec les employeurs sera un axe majeur avec la mise en place d'une cellule dédiée.

La situation contentieuse sur l'exercice 2015

Au 31 décembre 2015, 18,69 % des cotisations liquidées par la CSSM restent à recouvrer (ce qui représente 22,69 millions d'euros), soit une forte baisse de 12,89 points sur un an. Seule la catégorie des employeurs et travailleurs indépendants enregistre une hausse de +1,97 point du taux d'impayés (89,17 % en 2015).

Taux des restes à recouvrer au 31/12/2015

Le taux du reste à recouvrer (RAR) à Mayotte s'est amélioré continuellement depuis le pic de 2012, soit une progression de 25,28 points pour s'établir à 18,69% en 2015 (baisse de 12,89 points en un an).



Une meilleure gestion des risques

La Sécurité sociale accompagne les individus tout au long de leur vie : la maladie, l'invalidité, la maternité, la famille, la vieillesse etc...

La Sécurité sociale assure donc les individus sur ce qu'on appelle des « **risques liés à la vie** ». Pour mieux les gérer, la CSSM fait un travail de prévention de ces risques.

Prévention des risques professionnels

Il existe à la CSSM un service dédié à la prévention des risques professionnels (PRP). Forte d'une équipe de 3 contrôleurs PRP et d'une animatrice PRP, la CSSM accompagne les entreprises à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. La CNAMTS met à disposition de la caisse, en contrepartie des engagements et de la performance de cette dernière, dans le cadre du Fonds National de Prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (FNPAT/MP), les moyens budgétaires destinés au financement des activités de prévention et de tarification des CARSAT/CRAM/CGSS/CSS. Les autres moyens de gestion administrative qui

concourent au fonctionnement de la branche AT/MP, notamment les dotations en provenance du Fonds National de Gestion Administrative (FNGA), seront allouées dans le cadre des Contrats Pluriannuels de Gestion Maladie des mêmes caisses.

Budget (en euros)	703 000 €
Réalisé (en euros)	692 929 €
Taux d'exécution	98,57 %

LES ACTIONS DIRECTES EN ENTREPRISES 2015

Interventions en entreprise	182
Réunions CHSCT	18
Visites de chantier	40
Réunions de service risques pro-fessionnels	29
Réunions externes	25
Réunions internes	48
Nombre d'interventions sur site	
- Campagne mesures physiques	7
- Campagne mesures chimique	9
Distribution des documents INRS en 2015	
- Editions	882
- Affiches	23
- DVD	1

Nombre total d'aides financières**56****Montant total accordé****600 294 €****REUNIONS 2015**

CTR	0
CRAT-MP	3
Séminaire CTR/CRAT-MP	0
Groupe de travail CTR	0

Des actions de communications ont été menées pour la prévention des risques professionnels : spots télé, réunion d'information, réunions syndicales etc...

Jusqu'en 2015, les entreprises déterminaient elles-mêmes leur propre taux de cotisation en choisissant entre deux options : un taux de **1,65%** pour les risques dits « mineurs » ou un taux de **3,30%** pour les autres risques.

L'ordonnance de décembre 2015, met en place une nouvelle tarification des AT/MP.

Une nouvelle tarification des accidents de travail (AT) et des maladies professionnelles (MP)

CETTE DERNIÈRE VISE 3 OBJECTIFS :**01**

Assurer la prise en charge de tous les salariés victimes d'AT ou de MP

02

Garantir l'équilibre financier entre les recettes et les dépenses en récupérant les coûts engendrés par les AT/MP

03

Responsabiliser les employeurs, en incitant ces derniers à la prévention des risques professionnels

1

Réunion d'information

130

Entreprises participantes

1 677

Entreprises informées

3 487

Etablissements classés par code risque

Développer les relations conventionnelles

L'offre de soins libéraux est encore insuffisante sur le territoire. En effet, **300** professionnels de santé sont conventionnés avec la CSSM en 2015. La CSSM a déployé les contrats incitatifs sur plusieurs catégories de professionnels de santé.

Nombre de professionnels de santé pour 1000 habitants

de 0‰ à 0,9‰

de 1‰ à 1,5‰

de 1,6‰ à 4,7‰

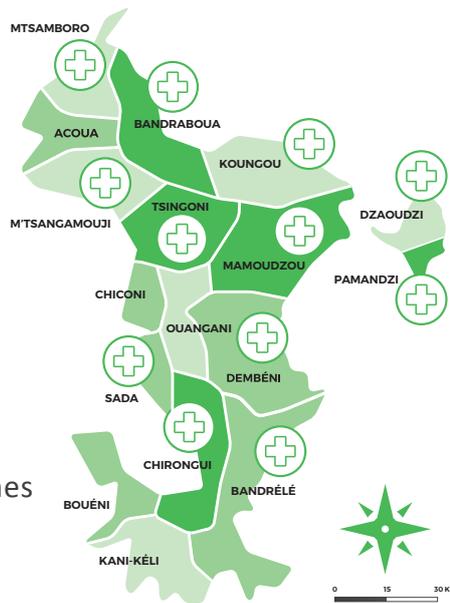


Nombre Pharmacies

8 Mamoudzou

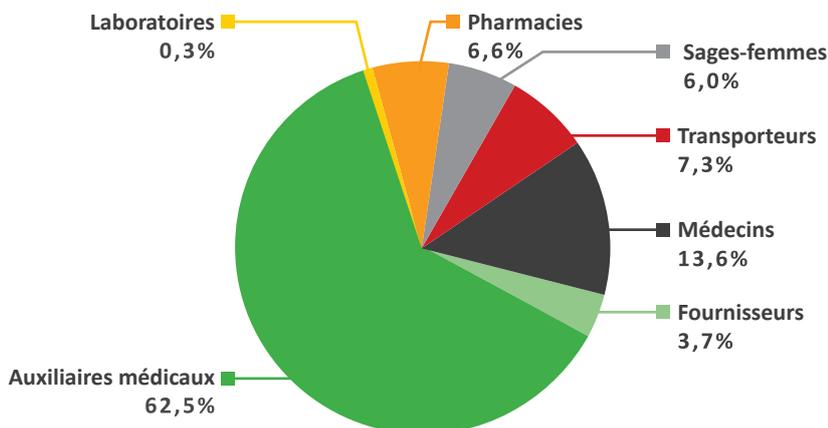
2 Sada

10 Autres communes



Fin 2015, le territoire de Mayotte compte **300 professionnels de santé**, soit 62,5% d'auxiliaires médicaux (infirmiers, masseurs kinésithérapeutes, orthophonistes) et 13,6% de médecins. Mayotte est une zone de désert médical avec seulement 1,5 professionnel de santé pour 1000

habitants. D'ailleurs, 6 communes sur 17 comptent moins d'un professionnel de santé pour 1000 habitants. C'est dans la commune de Chirongui que le ratio - nombre de professionnel de santé par habitant - est le plus élevé, soit 4,7‰, deux fois plus qu'à Mamoudzou (2,3‰).



300

PROFESSIONNELS DE SANTÉ CONVENTIONNÉS AU 31 DÉCEMBRE 2015 :



30

MÉDECINS :

24 généralistes et 6 spécialistes (1 cardiologue, 2 radiologues, 2 gynécologues, 1 pneumologue)

20

PHARMACIES

11

CHIRURGIENS-DENTISTES

18

SAGES-FEMMES

130

INFIRMIERS

51

MASSEURS-KINÉSITHÉRAPEUTES

5

ORTHOPHONISTES

2

PODOLOGUES

6

OPTICIENS

5

FOURNISSEURS D'APPAREILLAGES

7

AMBULANCIERS

15

TAXIS SANITAIRES

Identifier les fraudes pour mieux les prévenir

La cellule de lutte contre la fraude a noué de nombreux contacts vers l'extérieur, notamment avec le partenariat CODAF. Composé de 3 enquêteurs, le service lutte contre la fraude (LCF) Maladie/Vieillesse a traité **134** demandes.

Avant 2015, l'organisation et le pilotage du service contrôle de la CSSM ne permettait pas de suivre de façon optimale ses activités (redressements et statistiques) du fait de la non exploitation de l'outil SIGMA. Depuis 2015, avec la mise en place et l'utilisation de l'Outil de Planification du Contrôle (OPC), les activités du contrôle sont visibles tant en local qu'au national.

Avec la mise en place tardive d'OPC (fin du mois de février 2015), les priorités ont été portées sur les Contrôles Comptables d'Assiette afin de répondre d'une part aux recommandations des CPG et d'autre part au taux de couverture du fichier employeurs.



La branche famille a recensé **169** accueils pour l'unité contentieuse et **349** pour l'unité recouvrement amiable. En 2015, il y a eu 5 commissions de recours amiable. Un seul dossier a été mis à surseoir pour complément d'information relatif aux dates de traitement des pièces permettant l'implantation de l'indu et 77 matricules ont été présentés en admissions en non-valeur pour une valeur totale de **4 476,42 €**. En revanche, aucun recours n'a été effectué en 2015, de ce fait aucune commission primes diverses n'a eu lieu. En 2015, 3 commissions d'opportunité se sont tenues avec 12 dossiers examinés. Pour des raisons informatiques, la commission pénalités n'a pas pu avoir lieu.

En ce qui concerne les audiences, la branche famille a fait l'objet de 3 recours.

En 2015, deux demandes ont été faites auprès du médiateur de la branche famille et les dossiers ont engendré des régularisations par le service.

Ont été traitées 19 réquisitions provenant de la gendarmerie et 2 réquisitions provenant de la police. Suite à ces réquisitions, un dossier d'usurpation d'identité a été détecté dans nos fichiers, le dossier étant en instance de jugement.

En 2015, 906 mises en demeure ont été envoyées aux allocataires et 484 courriers de derniers avis avant poursuites. Durant l'année, 23 dossiers d'indus potentiellement frauduleux ont été étudiés par le service contentieux et le service prestations. 19 matricules ont été présentés en commission fraude. Par ailleurs, 20 dossiers ont été

transmis pour régularisation. Entre 2014 et 2015, le montant total des indus a augmenté de 48,02 %. En effet, ceci s'explique d'une part, par les dispositions de la lettre aux réseaux n°2014-055 du 21/05/2014 prévoyant l'obligation pour la branche famille d'accepter toutes les créances transférées par les CAF de Métropole et des DOM.

En outre, toutes les prestations n'étant pas versées à Mayotte et le montant des prestations familiales existantes moins élevé que dans les autres DOM, ceci a des conséquences sur le recouvrement des créances. Le taux de recouvrement a, entre 2014 et 2015, baissé passant de 67 % à 61,55 %. D'autre part, depuis 2015, les mandats comptes (dans le cadre des remboursements en espèces) ne sont plus utilisés comme mode de remboursement. Trois modes de recouvrement sont donc utilisés : le chèque, le virement et les retenues sur prestations, le prélèvement automatique n'étant pas mis en place à ce jour.

En 2014, sur **96 920,71€** de remboursements directs, **64 954,76€** ont été récupérés dans le cadre du mandat compte.

Dans le cadre des relances, 1744 courriers ont été envoyés aux allocataires.

Les indus RSA socle à transférer au Conseil Départemental n'étaient pas traités avant 2015. Ainsi, 60 créances ont été transférées à hauteur de 58 925,80€.

Suite à la formation faite sur le télé-recouvrement en 2014, 76 plans de remboursement ont pu être mis en place.

Accomplir nos missions grâce aux services supports

Ressources humaines

RECRUTEMENTS

14 agents ont été recrutés en contrat à durée déterminée et 6 agents en contrat à durée indéterminée comme suit :

- 1 Conseiller en santé
- 1 Secrétaire
- 1 Statisticien
- 1 Technicien Conseil Allocataire
- 1 Chargée de Communication
- 1 Technicien du traitement de l'information

FORMATION

- **Nombre d'agents formés** : 187
- **Répartition employés - cadres** :
146 employés et 108 cadres
5 agents de direction et 1 médecin conseil
- **Répartition par genre** :
98 hommes et 162 femmes
- **Taux d'utilisation du budget prévisionnel** :
98% du budget prévu pour les actions réalisées
soit **321 137,55 euros**

Un nouvel outil institutionnel de gestion de la paie a été installé avec la mise en oeuvre de GRH.

Des actions en faveur de personnes éloignées de l'emploi

La CSSM a recruté 4 volontaires service civique aux accueils de la branche famille et à l'accueil central maladie retraite pour renforcer ces accueils.

Formation

Le plan de formation 2015 transcrit la volonté de la Direction de positionner les agents en levier de la réussite de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte.

Le plan de formation reflète l'engagement de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte à faire

conjuguer la montée en compétence des agents et l'évolution de l'organisme :

formations nationales diplômantes telles que le : **CQP** contrôleur des allocataires, auditeur interne, **CAPDIR**, **PASS** et **PREMS** en vue du **CQP** gestionnaire conseil formations visant à développer une culture commune à l'encadrement et à la technique, accompagnement à la conduite de changement, gestion de projet formations accompagnant l'évolution organisationnelle pilotage et outils de gestion de la **CSSM** : **SMI corail GAIA**.

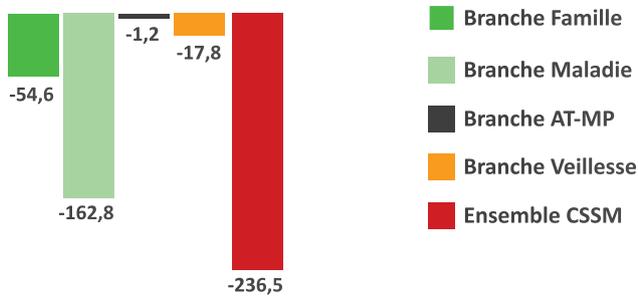
Budget et comptabilité

COMPTE DE RÉSULTAT COMBINÉ DE LA CSSM / GESTION TECHNIQUE

CHARGES (EN EUROS)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014 (hors branche Famille)
Prestations sociales	366 059 157,80	256 269 746,63
Prestations légales	359 397 826,66	253 415 114,44
Prestations maladie	252 263 823,60	227 853 268,86
Dont CHM	160 433 844,00	150 893 144,00
Prestations maternité	7 454 772,67	6 748 262,04
Prestations d'invalidité	46 334,74	37 580,16
Prestations décès	46 399,17	16 443,68
Prestations AT/MP	314 927,93	203 415,54
Prestations familiales	46 110 114,22	
Revenu de Solidarité Active (RSA)	22 923 886,40	
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	11 054 088,49	
Prestations vieillesse	5 719 087,17	5 719 277,41
Allocations Spéciales pour Personnes Agées (ASPA)	13 464 392,27	12 836 866,75
Prestations extralégales	6 448 158,33	2 389 135,52
Action sociale	5 755 229,64	1 694 751,48
Prévention des risques professionnels	692 928,69	694 384,04
Autres prestations	213 172,81	465 496,67
Charges techniques et subventions	1 340 526,63	3 136 326,42
Transferts	52 191,88	0,00
Charges techniques	811 903,31	2 004 773,96
Subventions	5 581,99	39 944,93
Diverses charges techniques	470 849,45	1 091 607,53
Dotations aux provisions	1 485 180,96	2 547 040,34
TOTAL CHARGES DE GESTION TECHNIQUE	368 884 865,39	261 953 113,39
PRODUITS (EN EUROS)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014 (hors branche Famille)
Cotisations, impôts et produits affectés	105 408 255,64	67 660 603,71
Cotisations sociales	103 849 142,27	61 506 609,22
Cotisations patronales	52 602 920,39	15 087 926,65
Cotisations salariales	51 246 221,88	46 418 682,57
Cotisations, impôts et taxes affectés	1 559 113,37	6 153 994,49
Produits techniques	64 516 206,84	63 015 398,30
Transferts entre organismes de Sécurité sociale	64 511 094,97	63 015 398,30
Dont : compensation	46 482 457,35	49 443 138,10
Contributions publiques	5 111,87	0,00
Recouvrement, provisions et dépréciations	6 222 420,37	2 466 112,09
Recouvrement sur créances irrécouvrables	1 263 808,51	2 446 200,18
Reprises sur provisions et dépréciations	4 958 611,86	19 911,91
Autres produits de gestion	2 768 624,07	2 688 705,05
TOTAL DES PRODUITS DE GESTION	178 915 506,92	135 830 819,15
<i>Total hors compensation</i>	<i>132 433 049,57</i>	<i>86 387 681,05</i>

Solidarité nationale par branche en 2015 (en millions d'euros)

Écart entre les charges de gestion technique (dépenses) et les produits de gestion (recettes)



La CSSM nécessite une solidarité nationale à hauteur de **236,5 millions d'euros** pour l'exercice 2015.

Le plus important effort est au niveau de la branche maladie pour **162,8 millions d'euros**.

BUDGET GESTION ADMINISTRATIVE DE LA CSSM EN 2015

Charges de personnels	15 247 971 €
Autres dépenses de fonctionnement	3 620 656 €
Dotations aux amortissements et provisions	715 536 €
Total charges de fonctionnement	19 584 163 €
Investissements Informatiques	48 924 €
Investissements autres Objets	130 533 €
Investissements Immobiliers	3 829 075 €
Total Investissements	4 008 532 €





Interview de Ibrahim YSSOUF, agent comptable par intérim



« Le temps fort de l'année 2015 pour l'agence comptable a été principalement l'intégration des comptes de la CSSM. En effet, suite à l'article 32 de la loi de financement de la Sécurité sociale 2015 stipulant l'intégration des comptes de Mayotte dans le régime général, plusieurs actions ont été menées pour fiabiliser les circuits et les transferts des balances (remontées mensuelles au niveau national) mais aussi de détecter les anomalies comptables ou d'organisation. En octobre 2015, la Direction de la Sécurité sociale décide de reporter l'intégration des comptes en 2016 car on constate un écart important entre les données comptables de Mayotte et la comptabilité auxiliaire du recouvrement. Un chargé de mission a été nommé par l'ACOSS pour venir en appui à la CSSM afin de mener à bien ces actions. »

Achats/Marchés

Suite à l'intégration de la branche famille à la CSSM, l'enjeu majeur de l'année a été reprendre les contrats et marchés de la Branche famille pour le compte de la CSSM.

Marchés et contrats suivis en 2015 :

En 2015, **8 AO** (Appels d'Offres) dont 1 AO infructueux (Marché des imprimés) ont été passés, 14 MAPA (Marché A

Procédure Adaptée) ont été attribués.

En 2015, au total **76 marchés et contrats** ont été suivis par le service contre 56 en 2014, soit une augmentation de 35,71%.

Cet accroissement significatif s'explique surtout par la reprise des contrats et marchés de la branche famille.

Expertise juridique et contentieux

Le pôle contentieux est composé de trois secteurs : le Contentieux judiciaire & CRA, le RCT (Hors Protocole) et la veille juridique, le RCT (Protocole).

Veille juridique

La veille juridique consiste à surveiller de manière quotidienne

les sites institutionnels pour identifier les textes applicables sur le département de Mayotte.

Elle consiste par ailleurs à répondre aux besoins des différents services en matière d'éclaircissement des situations complexes et d'interprétation des textes.



Recours contre tiers (RCT)

Conformément aux articles L 375-1 et L 454-1 du code de la Sécurité sociale, le recours contre tiers est une

activité permettant de récolter au bénéfice de la CSSM, les dépenses de santé des victimes d'accidents, auprès des tiers responsables et des compagnies d'assurance.

Nombre de dossier RCT ouverts au 31/12/2015 :	362 Dossiers
Nombre de dossiers RCT devant le tribunal statuant sur intérêts civils au 31/12/2015 :	72 Dossiers
Nombre de jugements rendus sur intérêts civils sur l'année 2015 :	5
Montant mis à charge au 31/12/2015 :	854 214,13 €
Montant RCT encaissé au 31/12/2015 (Chiffre au 27/10/2015)	228 355,50 €

Informatique

Le service informatique avait deux enjeux pour l'année 2015. Tout d'abord, il y avait l'adaptation du système d'information à l'organisation de la CSSM. En effet, l'intégration de la branche Famille à la CSSM nécessitait l'interconnexion des

réseaux pour permettre l'échange de données entre toutes les branches. Ensuite le second enjeu consistait à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs à ISO effectifs.

Pour atteindre ces objectifs six faits marquants sont à noter dans le service :

- 1** Poursuite des projets nationaux « Active Directory National » et la messagerie MERCURE.
- 2** Déménagement et sécurisation de la salle des serveurs selon les recommandations du Centre National de Gestion du Réseau,
- 3** Développements réalisés : applications « Flux Entrants » et « Tableau de Bord des Indicateurs SMI ».
- 4** 1 485 demandes de résolution d'incidents et 778 demandes de travail et services traitée dans les délais.
- 5** Etude avec les experts nationaux de l'architecture cible dans le cadre de l'interconnexion des réseaux CSSM et branche Famille.
- 6** Déploiement de la téléphonie et postes de travail CSSM sur les sites de la branche Famille.

Accompagnement de la CSSM par des caisses d'appui

La CSSM travaille en étroite collaboration avec trois caisses d'appui (Urssaf PACA, Carsat Sud-Est et la Cnam de la Somme) depuis 2013. Après avoir fait un premier déplacement de ces caisses d'appui à la CSSM en 2014, une mission composée de la directrice adjointe, du sous-directeur et du fondé de pouvoir, avait participé au comité de pilotage des caisses d'appui à Marseille en février 2015. Les trois caisses d'appui étaient à nouveau présentes dans les locaux de la CSSM au mois de novembre 2015, accompagnées par le Cipam

(Centre informatique Provence Alpes Méditerranée) ainsi que Dominique GÉRARD, chargé des relations avec l'outre-mer pour la CNAV. Deux comités de pilotage prestations et recouvrement ont eu lieu. Il est ressorti de ces deux comités de pilotage qu'une meilleure collaboration est synonyme de plus d'efficacité pour la CSSM, avec un développement des expertises et un soutien, notamment en cas de déclenchement d'un plan de continuité d'activité (PCA).

III. Le projet immobilier CSSM



Le lancement du projet immobilier de la CSSM était l'un des axes de développement pour l'année 2015. Un agent de la CSSM a été chargé de conduire le projet jusqu'à son aboutissement.

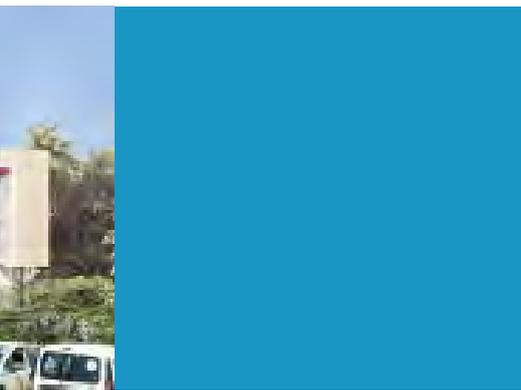
Le contrat d'acquisition en VEFA a été signé entre CBO Territoria et la CSSM le 18 septembre 2015 chez le notaire pour l'acquisition de **6 400 mètres carrés** (soit la moitié de la surface totale des bâtiments construits).

La pose de la première pierre du nouveau siège a eu lieu lors d'une cérémonie le 23 octobre 2015 en présence de l'ensemble des salariés, la Direction et de personnalités officielles. Les travaux ont commencé sur le site et la livraison des bâtiments est prévue pour la fin de l'année 2017.



Assani SAINDOU, le Directeur adjoint des ressources est le pilote du projet immobilier

Une nouvelle identité visuelle pour la CSSM



CSSM
CAISSE DE
SÉCURITÉ SOCIALE
DE MAYOTTE

En janvier 2015, un concours a été lancé en interne pour la création d'un nouveau logo pour la CSSM avec un cahier des charges bien précis. Ce nouveau logo devait *exprimer les valeurs de l'institution Sécurité sociale, véhiculer une image fédératrice de l'ensemble des valeurs partagées par le personnel, exprimer un esprit de solidarité et d'engagement dans l'attachement à l'accomplissement de la mission de service public, exprimer le caractère multi-branches de l'organisme et enfin représenter Mayotte.*

Quelques agents ont participé et partagé leurs idées à partir desquelles une réflexion a été menée avec une agence de communication pour la réalisation de ce nouveau logo.

Il représente une main dans laquelle se trouve une fleur d'ylang à 5 pétales représentant les 5 branches que gère la CSSM : l'assurance maladie, les prestations familiales, le recouvrement, les risques professionnels et la retraite.

IV. La gouvernance de la CSSM

Un Directeur et un Conseil pour porter les objectifs de la CSSM.

Le conseil

Composé de **20 membres** nommés pour **5 ans**, le Conseil se prononce sur les orientations de la politique de la caisse.

Le conseil approuve, sur proposition du directeur, les budgets de gestion et d'intervention.

Le Conseil constitue en son sein **5 commissions**, recevant ou non délégation de pouvoir.

- **Commission de Recours Amiable (CRA)**
- **Comité Technique régional**
- **Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)**
- **Commission régionale des accidents de travail et des maladies professionnelles (CRAT/MP)**
- **Commission des politiques familiales (CPF)**



Salim NAHOUDA, Président du Conseil

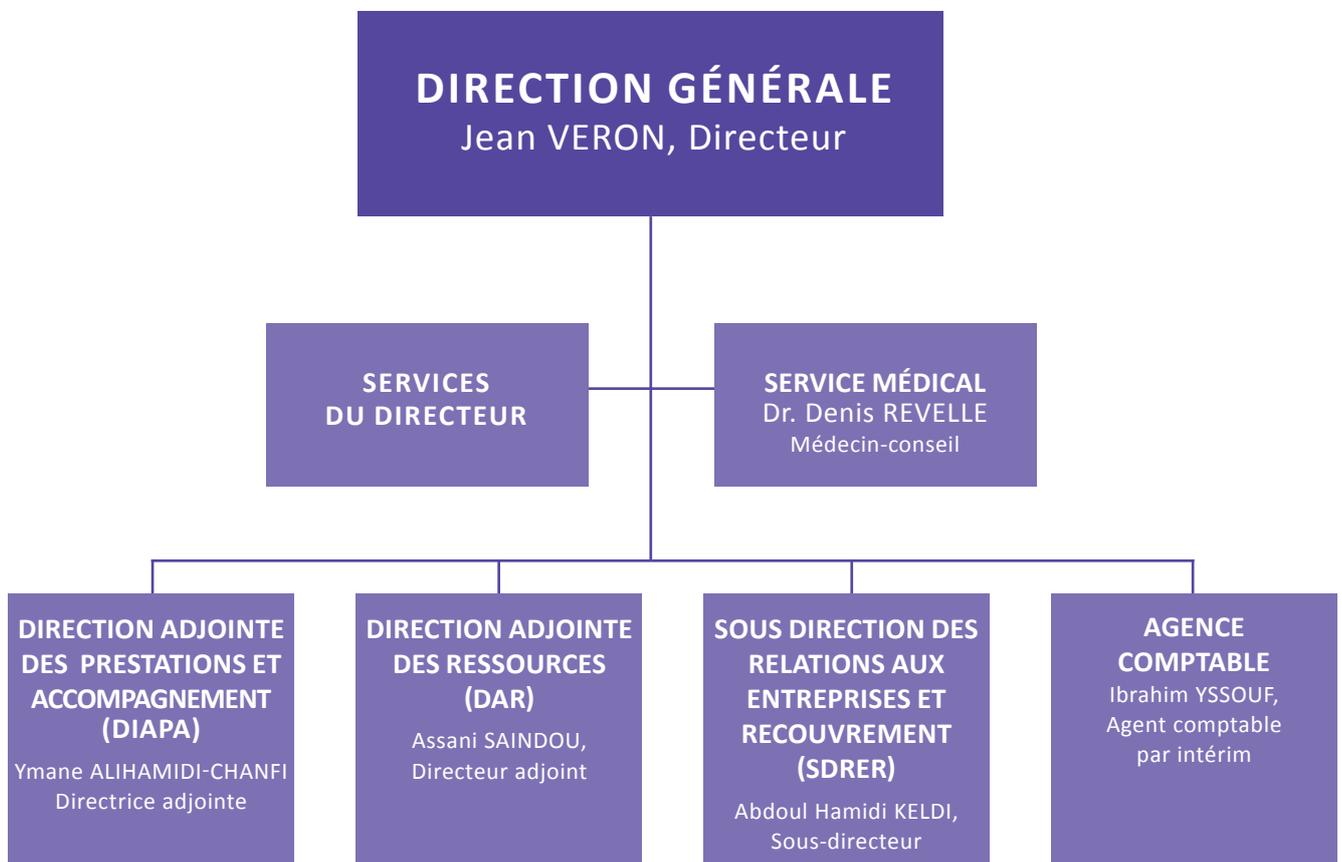
En 2015, le Conseil a pris des décisions :

- Création de la commission de la politique familiale suite à l'intégration de la branche famille
- Vote des budgets 2015 et validation des comptes 2014
- Validation du projet immobilier de la CSSM (mi-juin)
- Création de structures au sein du futur siège de la CSSM (crèche et centre social intergénérationnel)
- Motion pour aligner le niveau de retraite au niveau national
- Motion pour étendre toutes les prestations sociales à Mayotte
- Souhait de la prise en charge des retraites complémentaires par la CSSM

Organigramme CSSM

La CSSM emploie **260** salariés dont **5** membres de l'équipe de Direction (le directeur, l'agent-comptable, deux directeurs adjoints et un sous-directeur) et un médecin-conseil. En effet,

en l'absence d'échelon local du service médical, le médecin-conseil est rattaché au directeur de la caisse.





POUR NOUS CONTACTER

✉ Email

pfs.cssm@css-mayotte.fr

☎ Téléphone

Tél. : 0269 61 91 91

📍 Adresse

Place Mariage
BP 84 - 97600 Mamoudzou

