



*“La CSSM,
des femmes et des hommes
toujours à vos côtés”*



**La Caisse de
Sécurité Sociale
de Mayotte se
prépare pour
mieux accueillir
et servir son
public.**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

SOMMAIRE

	LE MOT DE LA DIRECTRICE	04
	LA CSSM EN BREF	05
	CHIFFRES CLÉS 2016	06
1	LA CSSM, GESTIONNAIRE UNIQUE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE À MAYOTTE	07
2	DES ACTIVITÉS EN QUÊTE D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE	23
3	ACCOMPLIR NOS MISSIONS GRÂCE AUX SERVICES SUPPORTS	41
4	LE FUTUR SIÈGE DE LA CSSM	52
5	LA GOUVERNANCE DE LA CSSM	57



LE MOT DE LA DIRECTRICE

Ymane ALIHAMIDI-CHANFI

Suite au départ de M. Jean VERON et à l'issue d'un appel à candidature pour le poste de Directeur, déclaré infructueux, j'assume depuis le 1er août 2016, l'intérim de la Direction Générale de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte.

Au regard des grands enjeux que doit relever la CSSM sur la période 2016-2018, le Directeur Général de chaque Caisse Nationale dont dépend la CSSM (la CNAM, la CNAV, la CNAF et l'ACOSS) m'ont demandé le 20 octobre 2016 de prolonger cet intérim pour une durée plus longue. En tant que 1ère femme Mahoraise à avoir réussi, en 2008, le concours d'entrée à l'École Nationale Supérieure de la Sécurité sociale (En3s), c'est avec honneur que j'ai accepté de relever le challenge.

La CSSM, à l'image de Mayotte, est un organisme jeune et dynamique, en pleine croissance, en constante évolution et inscrite dans un processus de rattrapage de la réglementation de droit commun. C'est un défi quotidien que d'essayer de réussir à mener les femmes et les hommes qui composent le personnel de la Caisse vers des objectifs nationaux, tout en tenant compte des spécificités locales qui sont nos atouts. En effet, la force de la CSSM est d'être le seul organisme de toute l'Institution Sécurité sociale à gérer à la fois des assurés sociaux, des allocataires, des retraités, des cotisants et même des ressortissants agricoles (par délégation de la relation front-office par la MSA d'Armorique en charge du régime agricole à Mayotte). Certes la transversalité de gestion de branches est parfois complexe à mettre en œuvre, mais elle est avant tout une formidable opportunité de confirmer le rôle central de la CSSM au service de l'ensemble de la population de Mayotte.

3 QUESTIONS À LA DIRECTRICE...

BILAN 2016

En 2016, la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte a déployé son nouveau logo sur les différents sites et sur divers supports (véhicules, signalétiques, flyers, ...). Au-delà de l'aspect communicant, c'est avant tout le symbole d'une nouvelle CSSM qui imprime résolument les couleurs de l'Institution Sécurité sociale sur tout le territoire. Pour ce faire, le Directeur de la CSSM a présenté en janvier 2016 un projet d'entreprise qui couvre les années 2016-2018.

C'est autour de 3 ambitions majeures que se sont donc articulées les actions de l'organisme :

1. Être plus proches de nos usagers / 2. Maîtriser nos activités / 3. Être une entreprise responsable.

C'est en toute logique que lors de ma prise de fonctions le 1er août 2016, j'ai inscrit les actions de la CSSM dans la continuité du projet d'entreprise 2016-2018. Si certains de nos objectifs ont été atteints fin 2016, comme l'ouverture d'une permanence à Sada (ambition n°1), l'amélioration de notre taux de certification assurés ou le déploiement du SMI- Système de Management Intégré - (ambition n°2) ou encore l'attention au volet développement durable du futur siège en construction (ambition n°3) ; il reste toutefois des pistes d'amélioration à creuser pour 2017. Par exemple, les délais de traitement des Indemnités Journalières restent importants, la CSSM n'a pas fixé pour 2016 une politique de recouvrement et l'intégration des comptes nationaux n'est finalement pas effective fin 2016.

Enfin, 2016 a permis une concrétisation de l'ancrage des activités de la Branche Famille dans les missions transversales de la CSSM, à l'exemple de l'action sociale multi branches.

TEMPS FORTS 2016

L'année 2016 est celle de la structuration d'une véritable équipe de direction (recrutement d'une nouvelle Sous-Directrice et autorisation de la création d'un poste supplémentaire de Sous-Directeur), preuve que les Caisses Nationales ont pris la pleine mesure du poids du pilotage d'un organisme multi-branches. Cette prise de conscience s'est d'ailleurs manifestée en 2016 par un ancrage encore plus fort de la CSSM au sein des réseaux nationaux (visite du Directeur de réseau de la CNAF, intégration de la Caf du Calvados au Comité de pilotage des Caisses d'appui, partenariat MSA d'Armorique, ...). La signature du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) dont l'animation a été confiée à la CSSM par le Préfet reste un moment marquant en 2016, plaçant la CSSM comme opérateur et financeur social majeur du territoire.

PERSPECTIVES

L'année 2017 doit être celle de la stabilisation de l'organisation de la CSSM, afin de se concentrer sur l'atteinte des objectifs de qualité de service attendus par nos publics. L'année 2017 sera celle d'une communication plus tournée vers nos publics. L'anniversaire des 40 ans de la CSSM sera sans doute l'occasion de rappeler les missions de l'Institution en général et de notre organisme en particulier. L'année 2017 devra être une année de mise en œuvre effective des plans d'actions permettant de rendre plus performant notre organisme. Un accent fort sera mis sur la montée en compétences des personnels de la CSSM. L'année 2017 sera celle de l'intégration des comptes nationaux, dans la continuité de l'évolution de l'organisme vers le droit commun. L'année 2017 sera celle du développement des partenariats locaux et nationaux, internes et externes car « seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin ! » L'année 2017 sera aussi celle du bilan des CPC qui arrivent à échéance pour une priorisation des indicateurs de performance de la CSSM (identification des indicateurs PHARES).

LA CSSM EN BREF



235 132 habitants



17 communes



4 missions

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSSM) est un organisme multibranches de droit privé chargé d'une mission de service public qui recouvre des cotisations sociales, et verse des prestations sociales sur le territoire de Mayotte.

La CSSM a été créée à Mayotte en 1977 sous le nom de CPS (Caisse de Prévoyance Sociale de Mayotte), et fait aujourd'hui partie du réseau national de la Sécurité sociale.

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 dont la gestion du régime d'assurance maladie/maternité. En 2004, la CPS change de dénomination et devient Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSSM).

Par la loi de financement de la Sécurité sociale du 22 décembre 2014, la gestion des prestations familiales, est confiée à la CSSM à compter du 1er janvier 2015. La CSSM devient alors le seul organisme de Sécurité sociale de l'île de Mayotte. La CSSM gère ainsi potentiellement une population estimée à 235 132 habitants (source : INSEE - estimation 2016) répartis dans les 17 communes.

CHIFFRES CLÉS 2016

137,5 MILLIONS D'EUROS
DE COTISATIONS SOCIALES

337,3 MILLIONS D'EUROS
DE PRESTATIONS VERSÉES

8,9 MILLIONS D'EUROS
DE DÉPENSES ACTION SOCIALE

176 646 BÉNÉFICIAIRES
DE L'ASSURANCE MALADIE
DONT **81 596** ASSURÉS

89 790 PERSONNES COUVERTES
PAR DES PRESTATIONS FAMILIALES
DONT **22 123** ALLOCATAIRES
DONT **5 370** BÉNÉFICIAIRES DU RSA

4 573 BÉNÉFICIAIRES
DE PRESTATIONS VIEILLESSE
DONT **1 711** RETRAITÉS
DONT **2 824** ASPA

13 553 COMPTES
COTISANTS ACTIFS

627 ÉVACUATIONS
SANITAIRES

32 463 CARTES VITALE
ACTIVES GÉRÉES

320 PROFESSIONNELS
DE SANTÉ CONVENTIONNÉS

266 SALARIÉS
EN CDI

243 ACCIDENTS
DU TRAVAIL DÉCLARÉS

1 LA CSSM, GESTIONNAIRE UNIQUE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE À MAYOTTE

La gestion des cinq branches de la Sécurité sociale est assurée par un seul organisme, la CSSM.



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)



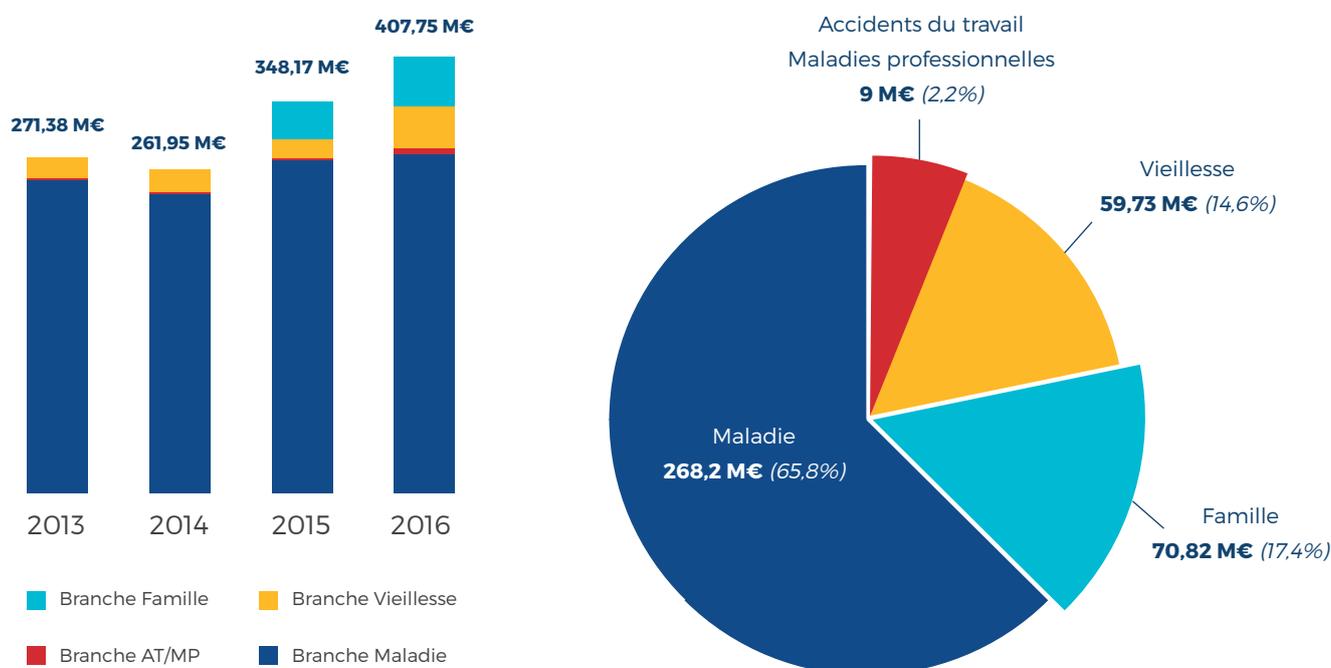
La CSSM est le seul organisme de Sécurité sociale de Mayotte, et gère ces 5 branches depuis 2015.

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.

1 LA CSSM RESTE LE 1^{ER} ACTEUR DU SOCIAL À MAYOTTE

Fin 2016, les charges de gestion technique et de gestion courante de la CSSM s'établissent à 407,7 millions d'euros, soit une forte augmentation de +17,1 % par rapport à l'exercice 2015. Cependant, 11,1 % de ces charges sont affectées aux transferts entre organismes de Sécurité sociale pour une compensation financière. 80,7 % des dépenses concernent les prestations légales pour un montant évalué à 329,2 millions d'euros.

CHARGES DE GESTION TECHNIQUE DE LA CSSM PAR BRANCHE

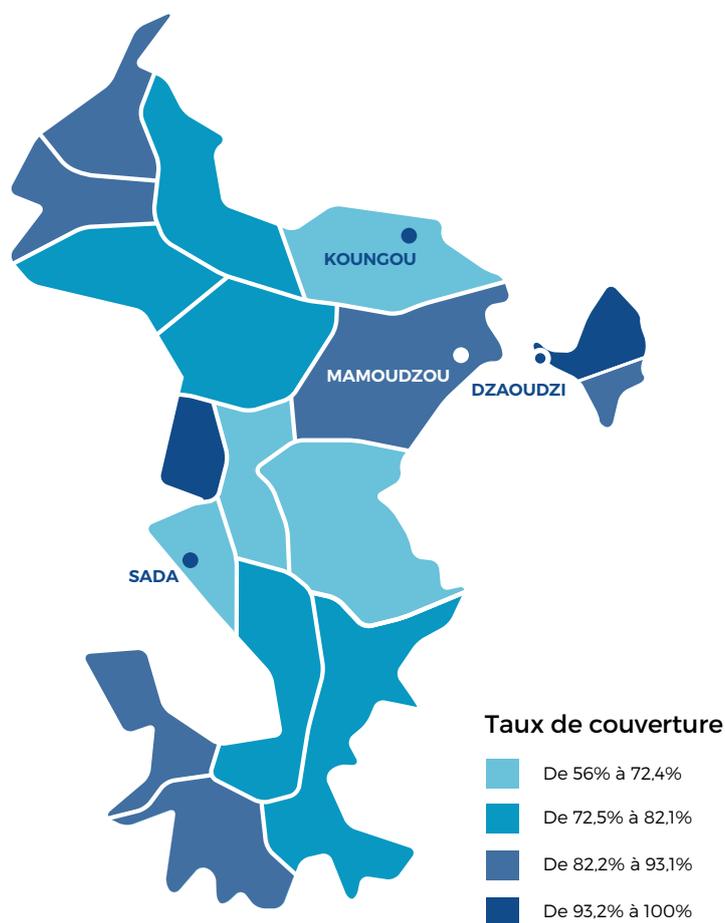


D'un montant de 268,2 millions d'euros, la branche Maladie représente, à elle seule, près de 2/3 des charges de gestion technique de la CSSM au cours de l'exercice 2016 (en hausse de +2,1 %). Elles sont 3,7 fois plus élevées que les charges de la branche Famille, 70,82 millions d'euros (+11,1 % par rapport à 2015).

Les dépenses de la branche Vieillesse s'établissent à 59,73 millions d'euros. Elles ont quasiment triplé sur un an (+196 %).

Celles de la branche Accidents du travail / Maladies professionnelles (AT/MP) ont été multipliées par 5,7 pour s'élever à 9,0 millions d'euros en 2016 (+469,2 %). Ces hausses s'expliquent par des sommes affectées aux transferts entre organismes de Sécurité sociale pour en équilibrer les comptes, soit un montant évalué à 39 millions d'euros et 6,2 millions d'euros respectivement.

1.2 LES DÉPENSES DE SANTÉ PROGRESSED



Population couverte par l'assurance maladie au 31 décembre 2016

Au 31/12/2016, la CSSM protège **176 646** personnes au titre du régime d'Assurance maladie de Mayotte, dont **81 596** assurés.

Le nombre de bénéficiaires a augmenté de **+7 819**, soit **+4,6%** par rapport à la même période 2015. Les affiliés d'Assurance maladie représentent **75,1%** de la population mahoraise.

Le taux de couverture varie selon les communes. Dans trois communes, moins de **70%** de la population bénéficient d'une couverture maladie (**56,5%** à Ouangani, **60%** à Koungou et **68%** Dombéni).

Seules deux communes affichent un taux de couverture supérieur à **95%** (Dzaoudzi et Chiconi).

Fin 2016, les dépenses de prestations¹ de l'Assurance maladie pour le régime de Mayotte s'élevaient à **284,33 millions d'euros** (y.c. AT/MP).

Elles augmentent globalement de **+8,8 %** par rapport à la situation du 31 décembre 2015. En considérant la seule évolution des prestations légales, la progression est amoindrie, pour s'établir à **+6,8%**, soit **-3,9 points** par rapport à l'évolution constatée un an plus tôt.

¹ Hors prestations extralégales, hors subventions, hors dotations aux provisions.

Dépenses de prestations en soins de l'Assurance Maladie, maternité et accidents du travail / maladies professionnelles

	Exercice 2016	Exercice 2015	Évolution 2016/2015
Dépenses de soins de ville	70 387 511,57	60 999 952,05	15,4%
Dépenses relatives aux établissements de santé	201 108 035,55	193 786 608,70	3,8%
Établissements publics	192 453 618,85	187 138 391,10	2,8%
dont : dotation CHM	183 153 830,11	160 433 844,00	14,2%
Établissements privés	8 654 416,70	6 648 217,60	30,2%
Dépenses en établissements et services pour personnes âgées et en situation de handicap	6 045 564,61	5 246 963,45	15,2%
Dépenses relatives aux autres prises en charge	565 620,02	475 133,73	19,0%
Total dépenses des prestations légales	278 106 731,75	260 508 657,93	6,8%
Diverses charges techniques	6 226 394,96	879 796,62	607,7%
Charges de gestion technique	284 333 126,71	261 388 454,55	8,8%

D'un montant de **565 620** euros en 2016, les dépenses relatives aux autres prises en charge augmentent de +19,0 % en masse. Elles concernent trois catégories de prestations : les prestations d'invalidité, les prestations de décès et les prestations d'incapacité permanente principalement des rentes d'accidents du travail.

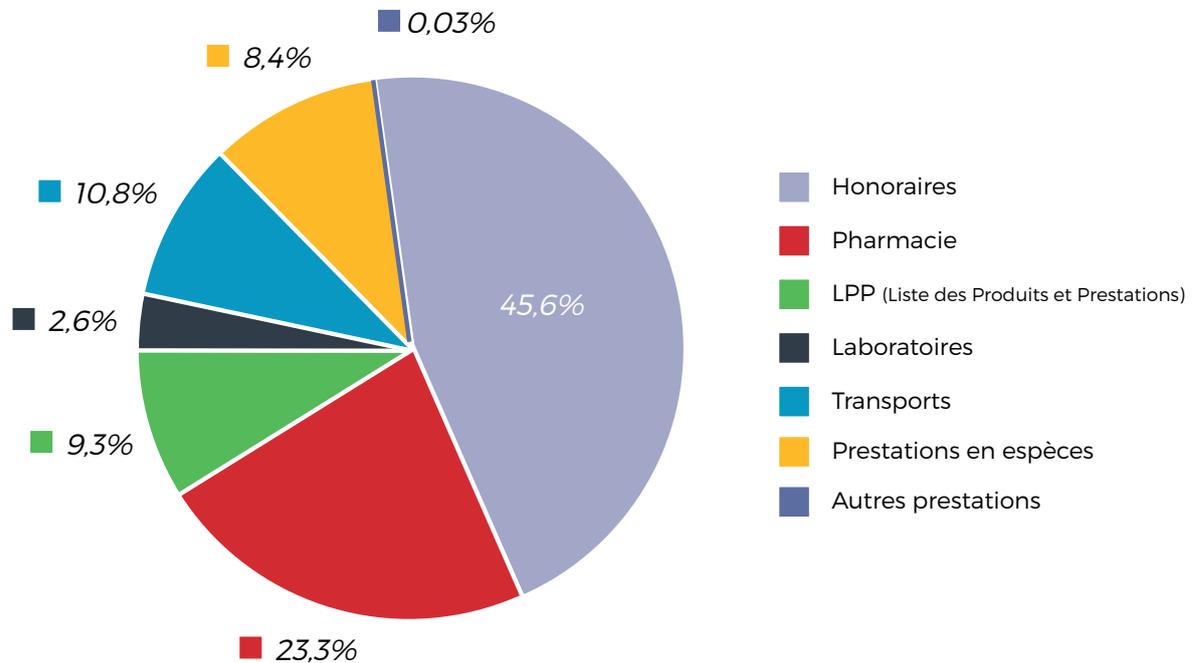
Principaux postes de dépenses des prestations exécutées en ville en 2016

Prestations en soins de ville (en euros)	Exercice 2016	Exercice 2015	Évolution 2016/2015
Honoraires	32 083 208,11	29 286 343,82	9,6%
Laboratoires	1 803 536,43	1 687 963,74	6,8%
Pharmacie	16 414 839,22	13 887 888,35	18,2%
LPP	6 581 135,55	6 389 185,55	3,0%
Transport des assurés	7 598 485,81	3 771 619,33	101,5%
Prestations en espèces	5 883 466,16	5 916 897,84	-0,6%
Autres prestations	22 840,29	60 053,42	-62,0%
Total des dépenses	70 387 511,57	60 999 952,05	15,4%

Fin décembre 2016, la CSSM enregistre **70,39 millions d'euros** de dépenses de soins exécutés en ville qui représentent 25,2 % des prestations légales.

Le montant de la dépense évolue de +9,4 millions d'euros entre 2015 et 2016, soit +15,4 %.

Principaux postes de dépenses des prestations exécutées en ville en 2016.

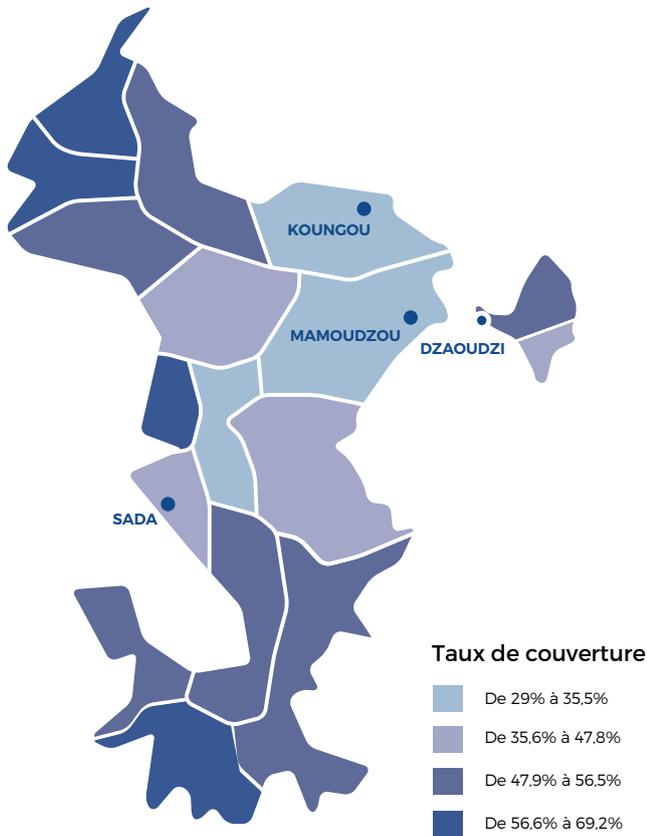


En 2016, plus de 3/4 des dépenses de soins de ville portent sur les honoraires (médicaux et paramédicaux) et les produits de santé (pharmacie et LPP), soit 78,3 % des prestations pour un remboursement évalué à 55,08 millions d'euros (+11,1 % en un an).

Les soins de ville sont également marqués par la montée en charge des frais de transport sanitaire qui ont doublé par rapport à 2015 (+101,5 %).



1.3 DES PRESTATIONS FAMILIALES EN HAUSSE POUR ACCOMPAGNER LES FAMILLES



Au 31 décembre 2016, **89 790** personnes bénéficient d'au moins une prestation familiale et légale payée par la CSSM, soit une hausse de +2 % par rapport à la même période 2015.

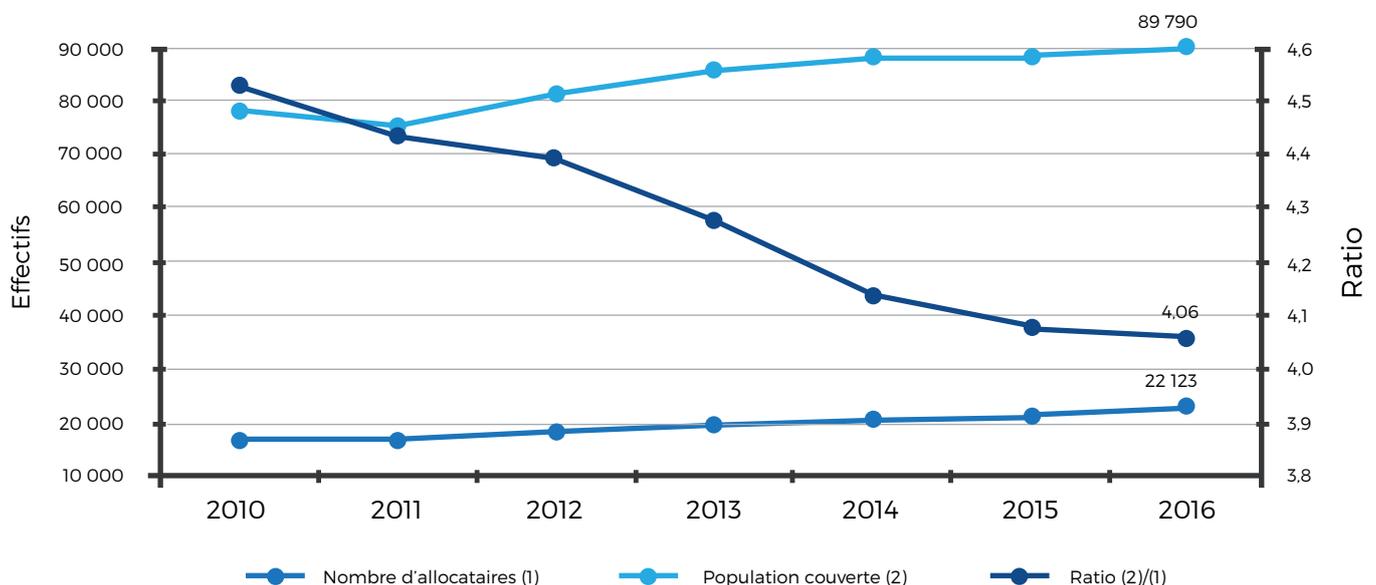
La taille de la population bénéficiaire était quasi-stable en 2015, soit une légère diminution de 0,1 %. Les allocataires représentent $\frac{1}{4}$ des personnes couvertes, soit 22 123 individus, en hausse de +2,6 %. Les ayants-droit [conjoint éventuel, enfants et autres personnes à charge] sont au nombre de 67 667 personnes et augmente de +1,9 % entre 2016 et 2015.

La CSSM couvre [au sens des prestations familiales] **38,2 %** de la population de Mayotte.

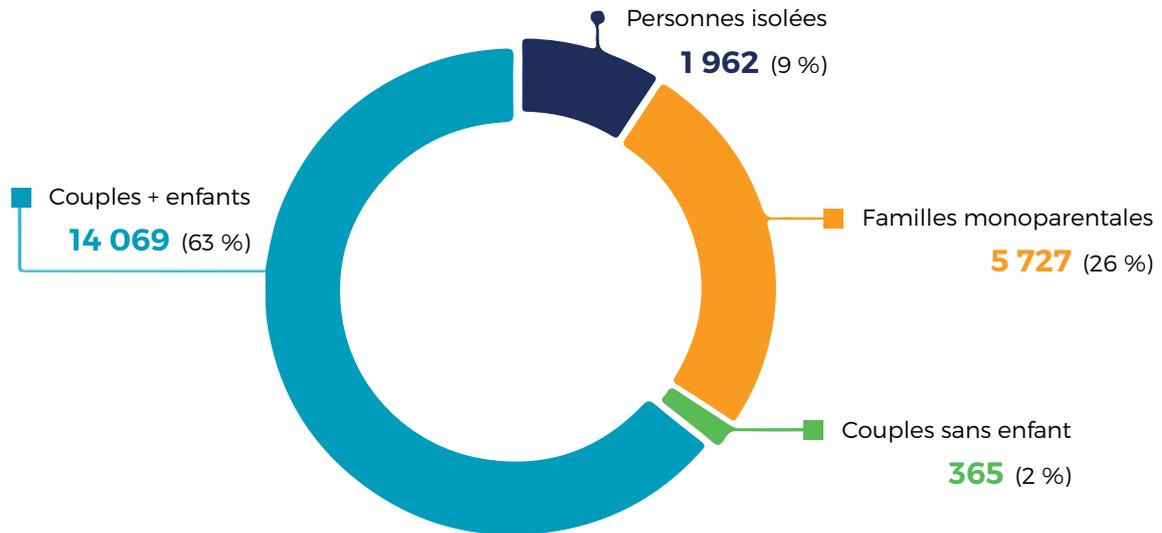
Le taux de couverture affiche des écarts selon les communes. Seuls 29 % de la population d'Ouangani perçoivent au moins une prestation familiale, soit le taux le plus faible.

Le maximum étant de 69 % pour les habitants de Chiconi. S'agissant de la ville principale de l'île, Mamoudzou, plus d'un habitant de la commune sur trois touche au moins une prestation familiale.

Nombre d'allocataires et d'enfants à charge



Caractéristiques des allocataires



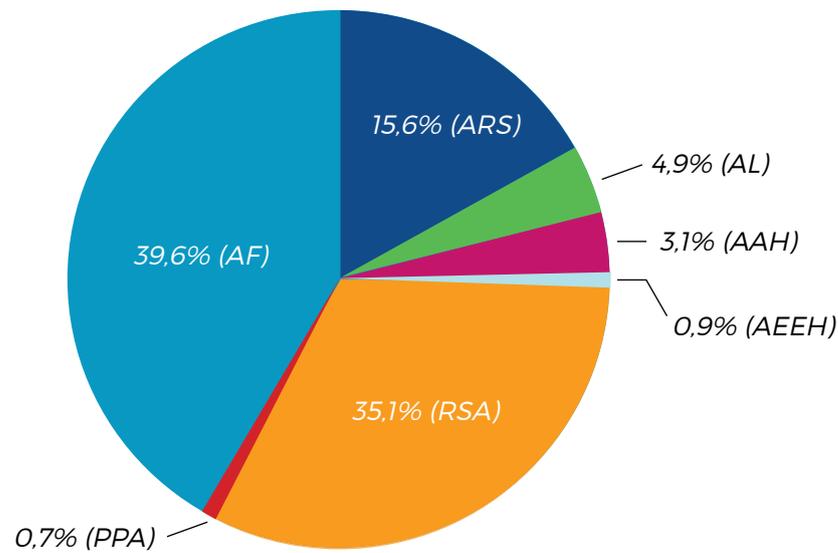
Fin 2016, près de 2 allocataires sur 3 vivent en couple. La part des familles monoparentales est de 26 %, en hausse de +1 point par rapport à 2015. 89,5% des allocataires ont des enfants à charge (19 796).

La CSSM couvre 51 948 enfants de moins de 20 ans ouvrant droits à une prestation familiale, soit 1 229 enfants de plus en un an.

Prestations familiales et légales en 2016

Pour l'exercice 2016, **76,58 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, évaluée à 11,95 millions d'euros), ce qui représente plus de 7,5 millions d'euros supplémentaires par rapport à 2015, soit une évolution de +10,9 % en un an.

Prestations familiales et légales (en euros)	Exercice 2016	Exercice 2015	Évolution 2016/2015	Nombre d'allocataires
Allocations Familiales (AF)	30 361 928,45	29 021 862,30	↗ 4,6%	19 698
Allocation de Rentrée Scolaire (ARS)	11 984 941,86	11 368 513,81	↗ 5,4%	11 665
Allocation d'Aide au Logement (AL)	3 787 484,31	2 873 301,18	↑ 31,8%	899
Allocation pour Adulte Handicapé (AAH)	2 393 724,49	2 259 614,38	↗ 5,9%	496
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	663 486,81	586 131,01	↗ 13,2%	230
Revenu de Solidarité Active (RSA)	26 850 509,76	22 954 450,6	↑ 17,0%	5370
Prime d'Activité (PPA)	539 165,42			848
Total prestations familiales et légales	76 581 241,10	69 063 873,28	↗ 10,9%	22 123
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	11 946 137,25	11 054 088,49	↗ 8,1%	
Total prestations y compris PARS	88 527 378,35	80 117 961,77	↗ 10,5%	



¾ des prestations attribuées au cours de l'année 2016 concernent les allocations familiales et le RSA. Ce dernier affiche une augmentation de 17 % de prestations alors que le nombre de bénéficiaire du RSA enregistre une baisse de 12,4 % au 31 décembre. En effet, la mise en place de la prime pour l'activité, au 1er juillet 2016, a absorbé une partie des bénéficiaires du RSA notamment le RSA activité.

La prime pour l'activité a été attribuée à 848 allocataires au cours du second semestre 2016, pour un montant qui s'élève à 539 165 euros.

Les allocations d'aide au logement augmentent fortement de +31,8 % pour s'établir à 3,79 millions d'euros qui s'expliquent par un accroissement de +22,7 % d'allocataires.





INTERVIEW **AURÉLIE JAULIN**

SOUS-DIRECTRICE DE L'ACCÈS AUX DROITS,
DE LA RELATION CLIENT ET DE L'ACTION SOCIALE.

QUELS SONT LES TEMPS FORTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2016 ?

« Tout d'abord, il y a le lancement du projet d'entreprise avec une dimension importante sur la relation de la CSSM avec ses clients. En effet, nous voulons être plus proches de nos clients en améliorant notre accueil et favoriser l'accès aux droits.

Ainsi, nous avons repensé l'accueil de nos usagers en améliorant les conditions d'accueil, et en développant les accueils de proximité afin de permettre à ceux qui habitent en dehors de Mamoudzou de disposer de points d'accueil CSSM près de leur lieu de résidence. C'est ainsi qu'une 2ème permanence d'accueil à Sada a ouvert ses portes. Des travaux de réflexion ont également été menés sur le futur accueil du nouveau siège en 2018.

Afin de délivrer un service personnalisé à nos clients sur des dossiers complexes, nous avons mis en place l'accueil sur rendez-vous tous les mercredis. L'accueil sur rendez-vous est aussi un de nos objectifs inscrits dans nos Contrats Pluriannuels de Gestion signés avec les Caisses Nationales.

Une nouvelle prestation a été étendue à Mayotte : la prime d'activité. Il est important de noter que pour cette prestation, la demande est entièrement dématérialisée en Métropole, contrairement à Mayotte.

Enfin, la signature du schéma départemental des services aux familles dans un cadre partenarial conforte la position et le rôle de la CSSM dans l'accompagnement du jeune enfant.»

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2016 ?

« L'année 2016 représente l'année de mon arrivée à la CSSM et de découverte de l'organisme. La vie à la CSSM est pleine de rebondissements, dense et avec des problématiques importantes. C'est avec une équipe motivée et consciente des enjeux qu'on a posé des jalons importants : la consolidation du système de management intégré, le lancement du projet d'entreprise, et une nouvelle impulsion a été lancée par la nouvelle Direction.»

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES À VENIR ?

« Un challenge à relever : c'est la phase de mise en oeuvre de tous les projets inscrits dans le projet d'entreprise. Afin que cette mise en oeuvre soit une réussite collective, il est important de travailler ensemble et dans le même sens. Il faut rendre opérationnels les axes stratégiques du projet d'entreprise en inscrivant la CSSM dans le territoire mahorais en tant que caisse multi branches et qu'elle soit reconnue comme le 1er organisme social de l'île.»

**Il est
important
de travailler
ensemble
et dans le
même sens.**

LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ LA BRANCHE FAMILLE DE LA CSSM

Venue du directeur réseau CNAF

Monsieur RAVOUX, Directeur du réseau CNAF était présent dans les locaux de la CSSM fin mars 2016 afin de faire un état des lieux de l'intégration de la branche famille au sein de la CSSM. Ce fut l'occasion d'avoir des échanges positifs avec les agents ainsi que la Direction et de voir quelles ont été les avancées depuis ce rattachement en janvier 2015.

Signature avec la caisse d'appui : CAF du Calvados

La CSSM a organisé son comité de pilotage des caisses d'appui le 20 juin 2016 à Paris dans les locaux de la CNAF.

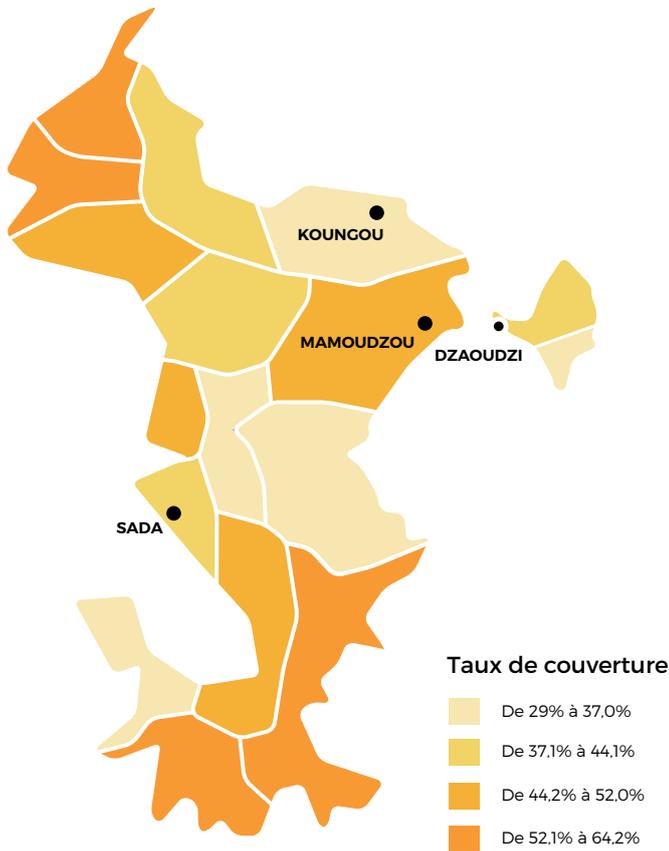
Dans le cadre de ses activités, la CSSM a signé des conventions avec des Caisses d'appui pour chaque branche avec comme objectif d'appuyer les processus métiers, d'accompagner des agents de la CSSM par des formations et échanges de pratiques permettant ainsi de valoriser les compétences et expertises techniques des caisses d'appui. Ces conventions doivent permettre de développer des échanges riches et variés entre agents et cadres afin de parfaire la connaissance de l'environnement de chacun et développer des relations de proximité entre Mayotte et la Métropole.

Les Caisses d'appui sont déclinées ainsi :

- branche maladie : **CPAM de la Somme**
- branche recouvrement : **Urssaf PACA**
- branche retraite : **Carsat Sud Est**

Concernant la branche famille, une convention entre la CSSM et la **CAF du Calvados** a été signée lors de ce comité de pilotage, identifiant cette dernière comme Caf d'appui de la CSSM et qui permettra ainsi d'instaurer un partenariat fort entre ces organismes.

1.4 DES PRESTATIONS VIEILLESSE STABLES POUR LES PERSONNES ÂGÉES

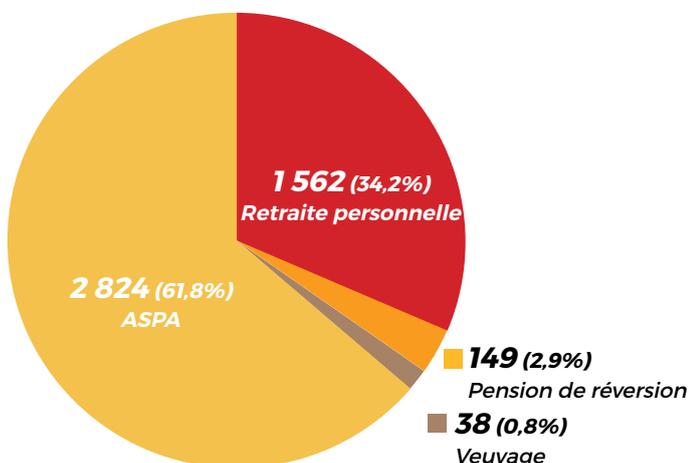


Au 31 décembre 2016, **4 573** personnes ont perçu une prestation vieillesse servie par la CSSM. Le nombre de bénéficiaires est stable par rapport à la situation fin décembre 2015 (+0,2 %). Une stagnation qui s'explique particulièrement par la diminution de 4,1 % des allocataires de l'allocation spéciale pour personnes âgées (ASPAs). Cette dernière est attribuée sous conditions de ressources et de vie, en l'absence de justificatif, le paiement de l'ASPAs est suspendu. Un partenariat avec différents acteurs de proximité (CCAS, associations de personnes âgées) permet d'éviter des centaines de rupture de droits.

Les bénéficiaires du régime de retraite de Mayotte représentent **51,5 %** des 60 ans et plus résidant à Mayotte. Le taux progresse de +4,4 points en un an. Cependant, il reste loin des 85 % des 60 ans et plus pris en charge par le régime général en Métropole.

Dans certaines communes, le taux s'avère très faible, ne dépassant pas la moitié des personnes qui peuvent prétendre aux prestations vieillesse. Dans 4 communes de l'île, moins de 37 % des 60 ans et plus perçoivent une pension de retraite ou une allocation spéciale pour personnes âgées.

Ventilation des bénéficiaires de prestations vieillesse en 2016



Fin décembre 2016, 1 562 retraites personnelles ont été servies par la CSSM, soit une progression de +8 % qui fait suite à l'augmentation de +10 % en 2015. Ils représentent 34,2 % des bénéficiaires de l'assurance vieillesse, en hausse de +2,4 points aux dépens de l'ASPAs qui voit sa part diminuée de 2,7 points.

Le nombre d'allocataires de l'allocation veuvage continue à régresser passant de 61 en 2013 à 38 en 2016.

S'agissant des pensions de réversion servies seules, 149 personnes en ont perçu au cours de l'année 2016, soit une forte hausse +12 % comparé à 2015 (133 attributions).

Dépenses de prestations légales du régime de Mayotte

D'un montant de 20,18 millions d'euros fin 2016, les dépenses en prestations légales afférentes au régime retraite de Mayotte ont progressé de +5,2 % par rapport l'exercice 2015. Les dépenses portées à l'ASPA s'élèvent à 14,21 millions d'euros, soit 70,5 % des dépenses vieillesse, et augmentent de +5,7 %.

Prestations légales (en euros)	Exercice 2016	Exercice 2015	Évolution 2016/2015
Retraite personnelle	5 569 577,75	5 070 980,38	9,8%
Pension de réversion	146 588,95	365 490,93	-59,9%
Allocation de veuvage	238 270,38	282 615,86	-15,7%
Allocation spéciale pour personnes âgées (ASPA)	14 231 325,50	13 464 392,27	5,7%
Total prestations vieillesse	20 185 762,58	19 183 479,44	5,2%

En 2016 le service retraite a reçu :

321 DOSSIERS PENSIONS PERSONNELLES	46 DOSSIERS PENSIONS DE RÉVERSION	13 DOSSIERS D'ALLOCATIONS VEUVAGE	540 DOSSIERS D'ASPA
3 563 QUESTIONNAIRES RESSOURCES ASPA	626 DEMANDES DE RELEVÉ DE CARRIÈRE	14 JOURS DE DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES DOSSIERS	29 JOURS DE DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES DOSSIERS PENSION

Événement marquant sur la question des retraites à Mayotte Missions IGAS / IGA / IGF

Une mission comprenant l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales), l'IGA (Inspection générale de l'administration) et l'IGF (Inspection générale des finances) était présente à Mayotte fin janvier 2016. Une rencontre avec la Direction de la CSSM a eu lieu le 28 janvier, concernant le dossier des retraites à Mayotte. La Direction a pu ainsi dresser un état des lieux des pensions retraite à Mayotte (chiffres et réglementations) mais également apporter des éléments complémentaires sur la situation actuelle. Pour rappel, la CSSM, par le biais de son Conseil et sa Direction, avait alerté le Ministère de la Santé et des Affaires Sociales sur la problématique des faibles montants des pensions à Mayotte.

1.5 UNE ACTION SOCIALE MULTIBRANCHES

Événements qui ont marqué l'Action Sociale

Le pôle social a déménagé depuis le 30 mai 2016 au premier étage du bâtiment Boboka (en face de Banninga). A présent, l'Action Sociale maladie, vieillesse et famille est regroupé dans la rue de la pompe à Mamoudzou.

Ce rapprochement est très positif car il facilite le travail et la communication des deux équipes du service (les travailleurs sociaux et les techniciens administratifs) qui peuvent mener à bien leurs missions. La Direction réaffirme ainsi le rôle majeur de la CSSM sur le territoire en tant qu'acteur du développement social en proposant une politique globale avec une action sociale unique en proposant une offre de services attentionnés à ses usagers (processus M3).

Parcours séniors

Dans le cadre du dispositif de la prévention de la perte d'autonomie et du bien vieillir des retraités, une réunion partenariale a été organisée par le service Action Sociale pour mettre en place des actions collectives concernant le parcours séniors : faciliter l'accès aux soins et l'accès aux droits des retraités.

Forum d'aide à domicile

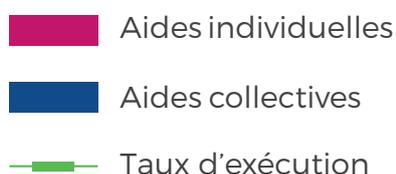
La CSSM a participé à la semaine d'aide à domicile qui a eu lieu en novembre 2016. Ainsi le service Action Sociale a tenu des stands dans les différents secteurs de l'île où étaient organisées ces rencontres avec les personnes recherchant des informations sur l'aide à domicile.

Journée de la politique de la ville

La CSSM était présente aux journées de la politique de la ville qui avaient lieu le 14 et 15 octobre 2016 au centre universitaire à Dembéné. En effet, la CSSM est un partenaire incontournable pour le vivre ensemble et la cohésion sociale sur le territoire de Mayotte. Ainsi le service Action Sociale a assuré des présentations sur les thématiques de l'éducation ainsi que le cadre de vie et l'amélioration de l'habitat. Quant au service prévention santé, il a participé à l'atelier « Santé et Sport ».

Fin 2016, la CSSM comptabilise 9,05 millions d'euros de budget alloué à l'Action Sanitaire et Sociale. 98,6 % de ce montant a été exécuté, soit 8,92 millions d'euros (84,3 % liés à l'Action Sociale Famille, 10,1 % à la Maladie et 5,6 % à la Vieillesse).

Les dépenses de l'Action Sanitaire et Sociale par branche au 31 décembre 2016



La CSSM accorde des aides extra-légales aux assurés sociaux confrontés à des difficultés financières dues à une maladie. Il s'agit de l'Action sanitaire et sociale de l'assurance **Maladie** qui dispose d'une enveloppe budgétaire s'élevant à **899 000 €** pour l'exercice 2016, en hausse de +3,3 % par rapport au budget alloué en 2015. 277 demandes d'aide ont été accordées au cours de l'année 2016, dont 264 au titre d'aides individuelles. La totalité du budget a été consommée, dont 76 % au titre d'aides individualisés, soit un taux d'exécution de **100 %**.

L'Action sociale **Vieillesse**, quant à elle, est focalisée sur la prévention et l'adaptation des conditions de vie autour de la personne âgée. **500 000 €** de budget a été affecté à l'Action sociale Vieillesse pour la période 2016. La totalité de la somme a été liquidée, dont 86,1 % au titre d'aides collectives, soit un taux d'exécution de **100%**.

L'action sociale **Famille** a notamment pour mission de créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des jeunes et des familles. Un budget de **7 650 887 €** a été alloué à ce titre pour l'exercice 2016. Les dépenses afférentes à cette prestation extralégale sont évaluées à **7 526 387,59 €**, dont 97,2 % liés à des actions collectives, soit un taux d'exécution de **98,4 %**.

	Charges (en euros)	Budget (en euros)	Taux d'exécution	Évolution 2016/2015
ASS maladie et AT-MP	899 000,00	899 000,00	100,0%	12,4%
Actions individualisées	683 231,87			8,5%
Actions collectives	215 768,13			26,7%
Action sociale famille	7 526 387,59	7 650 887,05	98,4%	82,5%
Actions individualisées	213 959,96			79,4%
Actions collectives	7 312 427,63			82,6%
Action sociale vieillesse	500 000,00	500 000,00	100,0%	7,6%
Actions individualisées	69 642,40			9,1%
Actions collectives	430 537,60			7,4%
Total charges de l'ASS	8 925 387,59	9 049 887,05	100,0%	65,6%
<i>dont : charge de prestation</i>	<i>8 080 556,35</i>			<i>32,3%</i>

16 LES PARTENAIRES DE LA CSSM

MGEN, MSA, PMI, CONSEIL DÉPARTEMENTAL, ETAT, IRTS

Mutualité Générale de l'Éducation Nationale (MGEN)

La MGEN Mayotte a signé une convention de délégation de gestion applicable à compter du 01/06/2007 avec la CNAMTS et la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte pour la gestion des prestations en nature du régime « maladie-maternité ».

Applicable à Mayotte, cette convention concerne l'ensemble des fonctionnaires de l'Etat tout corps confondus (Education Nationale, Police, Préfecture, finance, Justice, DEAL...) pour les dépenses de santé versées aussi bien sur le territoire de Mayotte, en Métropole, dans les DOM ainsi qu'à l'étranger.

Dans le cadre de cette convention, des échanges ont lieu entre la CSSM et la MGEN, notamment pour coordonner les actions de communication envers les différents partenaires tels que les professionnels de santé.

Mutualité Sociale Agricole (MSA)

Dans le cadre du partenariat entre la MSA d'Armorique et la CSSM, une délégation composée du Directeur général, du médecin-conseil et du service Action Sociale était en visite à Mayotte du 12 au 16 septembre 2016. Plusieurs rendez-vous étaient prévus lors de cette semaine de visite : rencontre avec la Direction de la CSSM ainsi que le Grand Cadi, réunion avec l'ARS ainsi qu'une visite au lycée agricole de Coconi. Des actions de prévention sont prévues envers les agriculteurs à travers les « rendez-vous santé ».

La CSSM collabore activement avec le Conseil départemental pour la Protection Maternelle et Infantile (PMI)

Le service de la protection maternelle et infantile (PMI) à Mayotte constitue un des deux acteurs incontournables, avec le Centre Hospitalier de Mayotte (CHM), pour la prise en charge sanitaire, sociale et médico-sociale de la population de Mayotte.

La CSSM applique la convention nationale PMI avec des adaptations locales validées par la CNAMTS.

La CSSM est intervenue en matière d'accès aux droits et d'affiliation **des assurées potentielles**: elle a présenté aux agents d'accueil de la PMI, en concertation avec le directeur de la PMI, tous les formulaires pour la constitution des dossiers d'affiliation.

Un circuit « contact privilégié » a été mis en place entre la PMI et la CSSM.

Trois réunions d'information/formation (une pour les médecins, une pour les infirmiers, et une pour les sages-femmes de la PMI) ont été tenues en novembre 2016 sur le site de la PMI, afin d'expliquer la codification des actes et aider au remplissage des feuilles de soins.

Signature du schéma départemental des services aux familles

La Préfecture a déployé le schéma départemental des services aux familles en partenariat avec les acteurs locaux du territoire de Mayotte.

En application de la circulaire de la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) du 22 janvier 2016, le Préfet de Mayotte a signé le schéma départemental des services aux familles (SDSF) le jeudi 28 juillet 2016 à 8h30 à la Préfecture.

La construction de ce SDSF s'est faite dans une dynamique partenariale entre les acteurs du département dans le domaine de l'enfance et de la jeunesse qui étaient également présents pour la signature de ce document stratégique. Il s'agit du Conseil départemental, l'association des maires, la CSSM (qui gère les allocations familiales à Mayotte depuis janvier 2015) et l'UDAF. Le SDSF a un effet incitatif pour le développement des services aux familles et la réduction des inégalités sur le territoire avec des orientations stratégiques concernant l'offre d'accueil de la petite enfance, l'accompagnement à la parentalité, et l'orientation des services aux familles.

Le pilotage du SDSF a été mené par la Préfecture en coordination avec les acteurs de l'enfance et de la parentalité, notamment la CSSM qui a un rôle central et déterminant dans la démarche stratégique et technique du SDSF.

Séminaire Alzheimer

La CSSM a participé en février 2016 au séminaire sur l'Alzheimer et les maladies associées qui s'est tenu à l'hôtel restaurant Koropa. A l'initiative de la FMAPAR, cette réunion à laquelle étaient invités l'ARS, le Conseil départemental ainsi que le CHM était l'occasion pour ces acteurs du département d'être sensibilisés aux problématiques que rencontre ce public fragile.

Le président du Conseil ainsi que le Directeur adjoint de la CSSM ont rappelé le travail important de partenariat pour l'accompagnement des familles de personnes atteintes de cette maladie, notamment avec le service social de la CSSM.

Inauguration de l'antenne IRTS

Une antenne de l'IRTS (institut régional des travailleurs sociaux) de la Réunion a ouvert ses portes à Mayotte en septembre 2016. Le responsable de cette antenne est un ancien agent de la CSSM, Mouhamadi ATTOUMANI qui avait invité également la Direction de la CSSM, un partenaire incontournable de l'IRTS. Ce dernier a exprimé ses ambitions : « *L'objectif de cette antenne IRTS est de contribuer fortement au développement du secteur social et médico-social ainsi que la professionnalisation des personnes intervenant dans ce secteur sur le territoire de Mayotte.* »

2.1 DES ACTIVITÉS EN QUÊTE D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

Toutes les activités de la CSSM sont intégrées dans une cartographie des processus qui est stabilisée depuis l'année 2016. Ce mode de management permet le pilotage de nos activités à travers le suivi des indicateurs, et de mise en oeuvre des plans d'actions pour améliorer notre performance.

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 SUPPORT

S1

 GÉRER L'EMPLOI ET
LES COMPÉTENCES

S2

 FOURNIR LES RESSOURCES
LOGISTIQUES

S3

 APPORTER L'EXPERTISE
JURIDIQUE

S4

 MAÎTRISER LES ACTIVITÉS
COMPTABLES/FINANCIÈRES

S5

 GÉRER LES MOYENS
INFORMATIQUES

S5

 GÉRER LES FLUX
DÉMATERIALIZEDÉS

2.2 LE PROJET D'ENTREPRISE DE LA CSSM

La Direction a présenté le projet d'entreprise 2016-2018 à l'ensemble du personnel de la CSSM en février 2016.

Ce projet collaboratif a été décliné en trois ambitions qui donnent le cap des années à venir pour la CSSM. Il s'appuie sur les axes fixés par le Conseil, les résultats du Baromètre Social Institutionnel, d'une enquête faites auprès de nos usagers et bien sûr les COG et CPG de chaque branche.



Le Directeur a commencé en préambule par expliquer l'importance de cette nouvelle stratégie d'entreprise. Ensuite les participants aux groupes de travail sur le projet ont présenté à tour de rôle les trois ambitions de la CSSM de demain.

L'ambition première est de pouvoir « être plus proche de nos usagers ». En effet, le principal enjeu de la CSSM c'est la proximité avec ses différents publics. Cela passe par un accueil de qualité et un meilleur accès aux droits. Pour se faire, la CSSM ouvrira des points d'accueil sur tout le territoire, mettra en place un accueil sur rendez-vous et élargira son offre de services numériques.

La deuxième ambition est de pouvoir « maîtriser nos activités » notamment avec le SMI (système de management intégré) mis en place depuis deux ans. La CSSM doit en effet être plus performante en étant conforme par rapport aux règles en vigueur, en maîtrisant les risques liés à ses activités dans la durée et en satisfaisant ses différents publics. Elle doit également renforcer sa présence dans les réseaux locaux et nationaux afin d'être crédible auprès de ses partenaires en rendant lisible et visible ses actions sur le territoire.



La troisième ambition est de faire de la CSSM, « une entreprise responsable » en manquant au mieux les ressources humaines et en améliorant les conditions matérielles, et de travail pour les agents.

Cela se fera avec un meilleur accompagnement des managers dans la gestion de leurs équipes. Avec le lancement du projet immobilier en 2015, les conditions de travail des agents seront améliorées.

Toutes ces ambitions devront être déclinées en plan d'actions avec un calendrier précis pour permettre à chaque agent de donner du sens à ses missions quotidiennes.

Le projet d'entreprise est piloté par la responsable du cabinet de Direction Latha KITTERY.

Les trois ambitions du projet d'entreprise sont déclinées en plusieurs axes de travail qui ont été confiés à 8 chefs de projet pour mettre en place des plans d'actions afin de réaliser ce projet d'entreprise qui est l'épine dorsale de la CSSM pour les trois années à venir. Chaque chef de projet est rattaché à un agent de Direction qui suit ces plans d'actions.



PILOTAGE DU PROJET D'ENTREPRISE DE LA CSSM

2.3 RENFORCEMENT DE LA CERTIFICATION ET DE LA FIABILISATION DES BASES DE DONNÉES DES ASSURÉS ET DES ALLOCATAIRES

La CSSM a lancé des actions pour corriger les anomalies détectées dans les fichiers pour améliorer la certification des données.

Le taux de certification des allocataires est passé de 80,85% à 82,18% entre 2015 et 2016.

Le taux de certification des assurés et ayants-droit est passé de 86,17% à 87,70% entre 2015 et 2016.

La CSSM doit améliorer son délai de traitement des dossiers d'affiliation qui est d'environ 3 mois alors que l'objectif est de 30 jours.

2.4 DÉLAIS DE REMBOURSEMENT & CARTE VITALE

Afin de réduire les délais de traitement, la CSSM avait pour objectif de promouvoir la facturation en flux électronique sécurisés (FSE) en poursuivant le déploiement de la carte Vitale, et son utilisation par les professionnels de santé, et les assurés.

La CSSM a distribué **12 070 cartes** en 2016, atteignant son objectif était de 12 000 cartes Vitale.

Le taux de diffusion de la carte Vitale est de 37,33% au 31/12/2016 (objectif : 50 %, seuil : 35%).

Pour atteindre ses objectifs, la CSSM a continué les collectes de photos pour les commandes de cartes Vitale, envoyé des SMS aux assurés pour les remises des cartes Vitale produite. Des contacts ont également été pris avec les professionnels de santé pour promouvoir la facturation Vitale.

Au total, la CSSM gère **32 463 cartes** Vitale au 31 décembre 2016, et le taux de FSE est de 30 %.

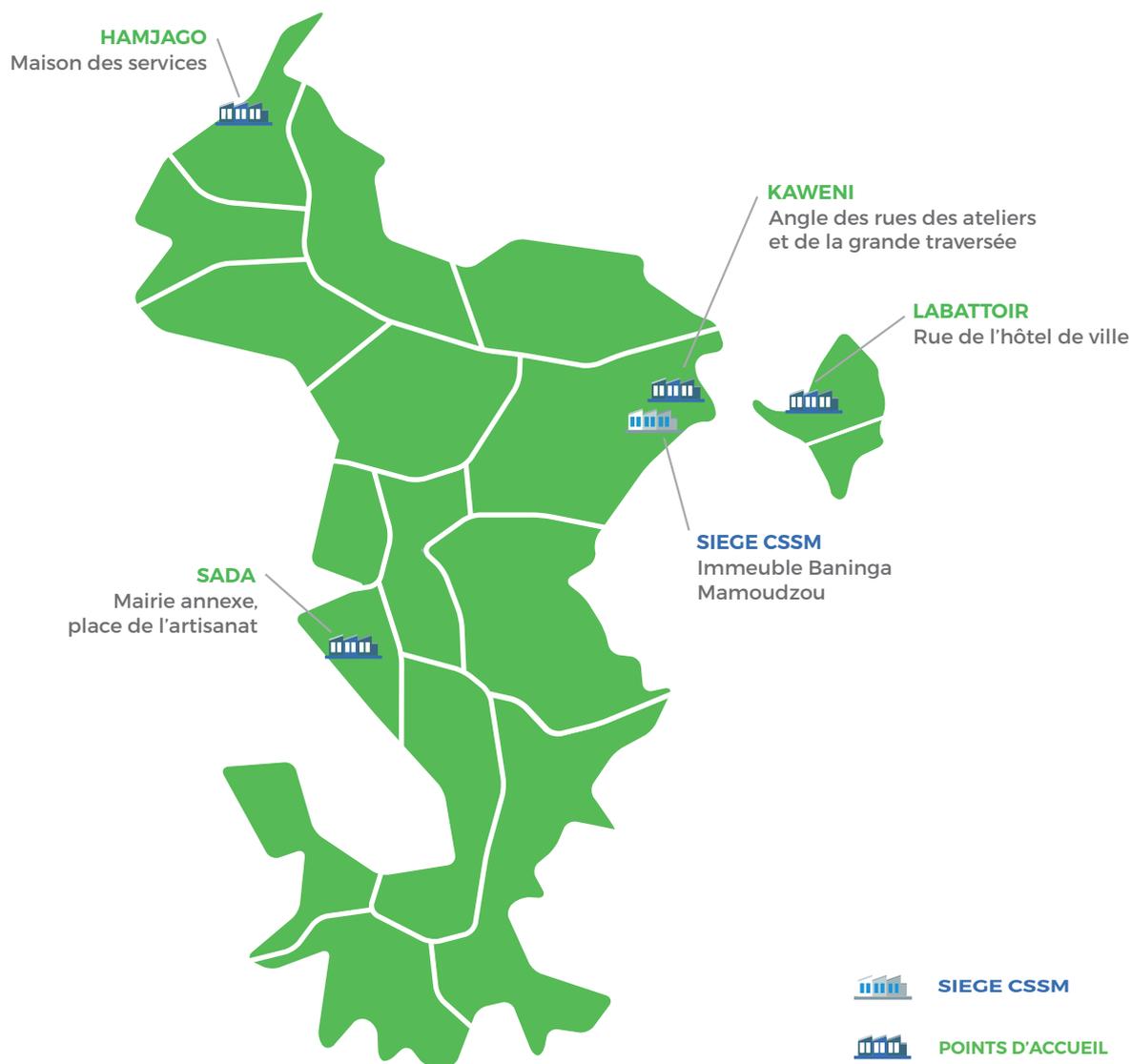
Prestations d'Assurance Maladie

- 560 809 feuilles de soins traitées
- 1 959 factures reçues de centres hospitaliers hors Mayotte
- 5 883 466,16 € d'indemnités journalières versées pour 36 621 jours d'IJ maladie,
- 7 042 jours d'IJ AT et 50 086 jours d'IJ maternité postnatale et 37 077 IJ de prénatale.
- IJ maladie : 3 117 dossiers traités sur 5036 reçus
- IJ maternité : 3513 dossiers traités sur 4022 reçus
- Accidents du travail : 441 dossiers traités sur 838 reçus
- 243 rentiers pour un montant total de 503 669,85 €
- 10 dossiers de pensions d'invalidité traités pour un montant total de 89 096,20 €.
- 7 dossiers de capital décès traités pour un montant de 12 612,07 €.

2.5 LA CSSM ET SA RELATION CLIENT

A. RELATION AVEC LES USAGERS

1. Les points d'accueil physiques au 31 décembre 2016



Sada : Allocations Familiales, Assurance Maladie
Hamjago : Allocations Familiales, Assurance Maladie
Labattoir :

- Rue de l'hôtel de ville : Allocation Familiales
- La Ferme : Assurance Maladie

Kawéni : Allocations Familiales
Mamoudzou (Siège CSSM) :

- Immeuble Banninga : Assurance Maladie, Assurance Retraite, accueil service social
- Place mariage : Recouvrement des cotisations, DADS

2. Accueil physique et téléphonique

LA CSSM A ACCUEILLI 219 953 USAGERS SUR TOUS SES SITES EN 2016

DONT 47% POUR L'ASSURANCE MALADIE, ET 30% POUR LES PRESTATIONS FAMILIALES.

EN 2016, NOUS AVONS REÇU ET ACCOMPAGNÉ :

103 880
assurés

5 488
retraités

66 048
allocataires

42 004
employeurs

2 533
professionnels
de santé

167 793 appels ont été reçus à la plateforme téléphonique avec un taux de décroché de 71,64 % pour un objectif CPG de 90 %.

Sur les **21 580** mails reçus, **11 213 mails ont été traités dans les 48 heures**, soit **51 %**, avec comme objectif CPG à atteindre de **80 %**. Des améliorations sont attendues avec la mise en place d'un outil de gestion de la relation client et une révision de l'organisation selon les principes des politiques nationales d'accueil.

3. Mise en place de l'accueil sur rendez-vous

Afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers en leur permettant de choisir la date et la plage horaire pour leurs entretiens, la CSSM a mis en place l'accueil sur rendez-vous.

Les accueils sur rendez-vous s'effectuent tous les mercredis sur l'ensemble des points d'accueil de Mamoudzou. En décembre 2016, le taux d'accueil sur rendez-vous était de 5%.

Des actions de communication seront lancées pour réussir à modifier le comportement de nos usagers vis-à-vis de cette nouvelle offre de service.

4. Un nouveau point d'accueil de proximité dans le centre de l'île

Un nouvel accueil uniquement sur rendez-vous est proposé tous les mardis de 7h à 15h dans les locaux de la mairie annexe de Sada à compter du mardi 12 juillet 2016.

Cette permanence a pour objectif de favoriser la proximité de la CSSM avec les usagers du centre de l'île (communes de : Chiconi, Ouangani, Sada, Tsingoni et Mtsangamouji) en leur proposant des services de l'Assurance Maladie, des prestations familiales et de la vieillesse.

L'inauguration de ce nouvel espace d'accueil a eu lieu le lundi 4 juillet 2016 à la mairie annexe de Sada (place de l'artisanat) à 10h en présence de la Direction de la CSSM et de Madame le Maire de Sada.

5. Offre de service en ligne



Fin 2016, **7 296 comptes** ameli.fr sont ouverts, soit un taux de 8,30 % pour un objectif de 10% à atteindre.

Ce compte permet de consulter, en temps réel, le détail des remboursements de soins (consultations, examens médicaux, dépenses en pharmacie), des paiements d'indemnités journalières, ainsi que les informations personnelles (caisse d'assurance maladie de rattachement, ayants droit).

Chaque mois, l'assuré est averti par courriel de la mise à disposition de son décompte, qui peut être téléchargé et imprimé.

Finie l'attente des relevés papier pour connaître le montant des remboursements !

6. Émissions Radio

Dans l'objectif de mieux faire connaître notre institution, la CSSM a participé quelques semaines à l'émission radio "ça se passe ici" sur Mayotte 1ère. Chaque semaine, un intervenant a présenté un service ou un pôle de la CSSM pendant une heure en répondant également aux questions des auditeurs.

Cette série d'émissions a débuté le 20 octobre 2016 avec comme intervenante la Directrice par intérim, Madame Ymane ALIHAMIDI-CHANFI qui était sur les ondes de Mayotte 1ère de 11h à 12h pour présenter les missions de la CSSM sur le territoire de Mayotte.

7. La santé des jeunes

La CSSM a participé à la journée de prévention et santé des jeunes organisée par l'IREPS (institut régional d'éducation et de prévention de la santé). Le service prévention santé, le service médical, les allocations familiales et le service gestion des bénéficiaires qui ont pu présenter le volet accès aux droits. Au programme de cette journée : débats, échanges et expositions des différents acteurs présents à Démbeni.

8. Signalétique pour le public

De nouvelles enseignes avec le nouveau logo ont été posées sur les différents sites de la CSSM (comme on peut le voir sur la photo ci-dessous sur l'immeuble Banninga à Mamoudzou).

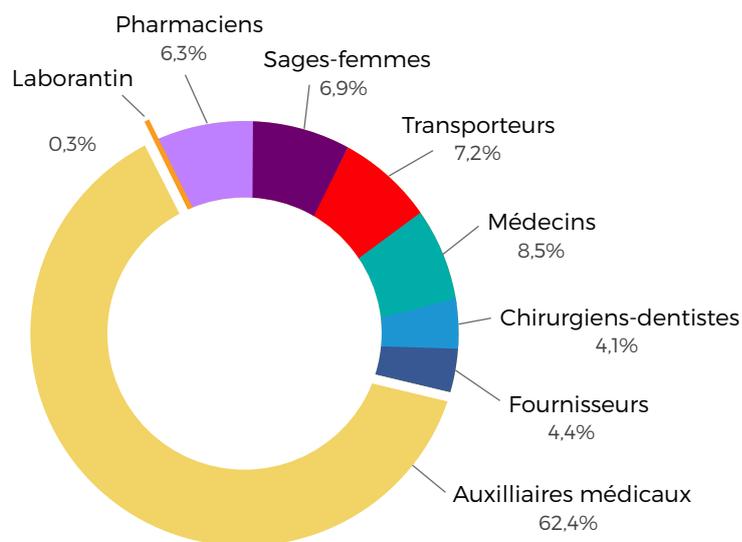


9. Gestion des incivilités

La CNAF et les organismes gestionnaires des allocations familiales ont mené une campagne contre les incivilités. En effet, les agents d'accueil sont confrontés au quotidien au risque d'incivilités des assurés ou des allocataires. Les visuels ci-contre accompagnent cette campagne qui sera également relayée dans les accueils de la CSSM. Deux slogans dont l'un invite au bon comportement, et l'autre expose les pénalités encourues : « *Nous sommes conscients des difficultés auxquelles sont confrontés nos allocataires. Mais rien ne peut justifier la violence. Tous les agents de services publics méritent, à minima, un traitement correct de la part du public qu'ils reçoivent quotidiennement* » a déclaré Daniel Lenoir, directeur général de la Cnaf.

B. RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Fin décembre 2016, **320** professionnels de santé (p.s.) conventionnés du secteur 1 exercent à titre libéral à Mayotte. Leur effectif augmente de 6 % par rapport à la situation du 31.12.2015.

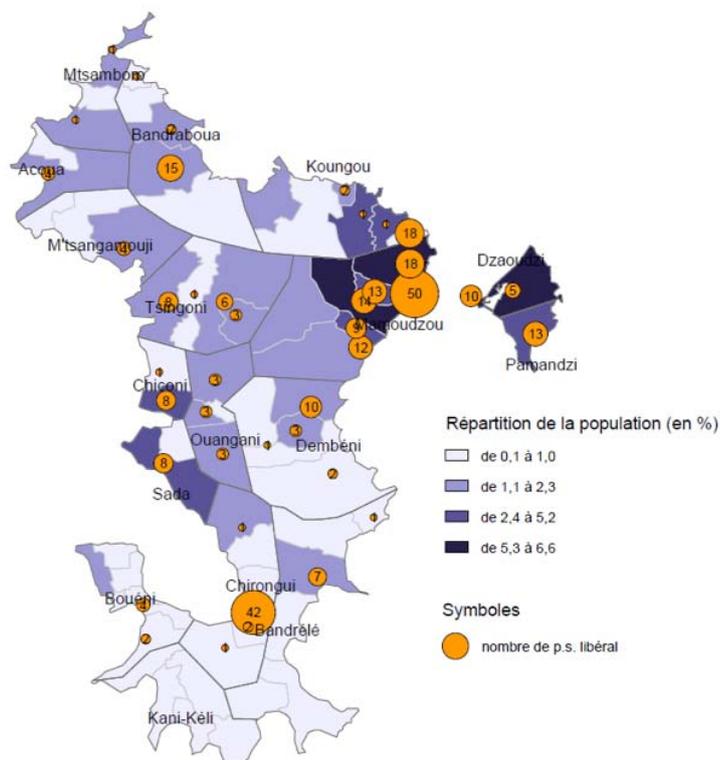


Une large majorité des professionnels de santé exerçant à titre libéral à Mayotte sont des auxiliaires médicaux, essentiellement des infirmiers, soit 43,4 % d'entre eux. Leur effectif est en hausse de +6 % en un an. Dans le détail, ce sont les fournisseurs, les sages-femmes et les chirurgiens-dentistes, qui affichent une forte progression de +27,3 %, +22,2 % et +18,2 %.

En revanche, le nombre de médecins libéraux diminue de 10 % sur un an, passant de 30 praticiens à 27 entre 2015 et 2016.

Les professions médicales (médecins, sages-femmes et chirurgiens-dentistes) sont occupées principalement par des hommes qui caractérisent deux professionnels sur trois. Chez les médecins libéraux, la fréquence est plus aggravée, soit 93 % d'hommes.

Répartition des professionnels de santé sur le territoire de Mayotte



Mayotte est un des départements le plus densément peuplé en France, soit 569 habitants par km². La population est concentrée au Nord-Est de l'île, autour de la ville principale : 42% résident seulement dans trois communes (Mamoudzou, Koungou et Dzaoudzi).

Avec 62 professionnels de santé médicaux (27 médecins, 13 chirurgiens-dentistes et 22 sages-femmes), 199 auxiliaires médicaux, 20 pharmaciens, 23 transporteurs (dont 8 ambulanciers), 14 fournisseurs et 1 laborantin pour 235 132 habitants, Mayotte est une zone "très défavorisée" en termes d'accès aux soins.

Plus de la moitié des professionnels de santé résident dans deux communes de l'île, à Mamoudzou et à Chirongui, qui concentrent 51,6 % des professionnels de santé pour une zone où habitent 30,7 % de la population.

Cette inégalité de répartition engendre un allongement de distances à parcourir afin d'aller consulter un praticien et également pour les déplacements des professionnels.

1. Réunions avec les ambulanciers conventionnés

Une réunion de travail a été organisée par le pôle accès aux droits et prestations pour présenter aux ambulanciers du Département (profession jeune sur Mayotte), le nouveau logiciel SEFI avec lequel ils pourront transmettre leur facturation directement à la CSSM. Une réunion d'échanges autour des bonnes pratiques de tarification des transports sanitaires.

2. Lettre aux professionnels de santé

Deux fois par an, la CSSM envoie une lettre d'information à l'ensemble des professionnels de santé de l'île afin de leur communiquer les dernières actualités ainsi que les dispositifs qui leur sont destinés.

C. RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

1. Organisation des matinées employeurs



Dans la perspective d'améliorer la communication avec le public des employeurs, la CSSM organise à compter de 2016, quatre matinées employeurs tous les ans.

Ces événements réguliers sont l'occasion de présenter aux employeurs l'actualité et les évolutions réglementaires les concernant.

La première matinée 2016 a été organisée le **mercredi 13 avril au Koropa de 8h à 12h** avec tous les services métiers de la CSSM.

Une matinée employeurs a été organisée par la CSSM le **mercredi 9 novembre 2016** avec la présence des différents services de la Sous-Direction des relations avec les entreprises et le recouvrement. En effet, la CSSM donne régulièrement rendez-vous aux employeurs pour les informer de l'actualité et les évolutions réglementaires de la Sécurité sociale. De nombreux employeurs ainsi que des cabinets comptables ont fait le déplacement et les échanges ont été très riches, notamment sur l'arrivée de la nouvelle tarification des risques professionnels. Des stands d'informations ont été tenus par les différents services présents pour répondre aux employeurs au cas par cas en deuxième partie de matinée.

2. Les déclarations annuelles des données sociales

Lors de ces matinées employeurs, la CSSM a sensibilisé les employeurs sur l'obligation d'envoyer dans les délais les Déclarations annuelles de données sociales (DADS) afin de permettre la création et/ou la mise à jour de la carrière de chaque salarié pour l'ouverture de ses droits à la retraite. Le taux de retour des DADS en 2016 est de 65,11 %, ce qui est encore trop faible.

3. Trophée de la Sécurité



La CSSM a organisé un concours ouvert à toutes les entreprises et les administrations de Mayotte afin de récompenser celles ayant pris des initiatives pour la sécurité au travail.

Un appel à candidature a été lancé dans plusieurs catégories : le CHSCT (comité hygiène sécurité et conditions de travail), la manutention manuelle et les chutes de hauteur.

Le mercredi 7 décembre 2016, la CSSM a remis les trophées de la Sécurité aux lauréats qui ont remporté dans 3 catégories différentes les prix récompensant les entreprises les plus investies pour la sécurité au travail.

Résultats du classement 2016

3 TROPHÉES | 9 GAGNANTS

CHSCT	CHUTES DE HAUTEUR	MANUTENTION MANUELLE
 EDM	 SOLAIRE SERVICE OI	 TIFAKI HAZI
 TOTAL MAYOTTE	 GTA MAYOTTE	 MATIS
 BDM	 TETRAMA	 LAFARGE

4. La prévention des risques professionnels (PRP)

Des actions de communication via des spots télévisés ont été lancées sur la prévention des troubles musculo-squelettiques, et des chutes de hauteur.

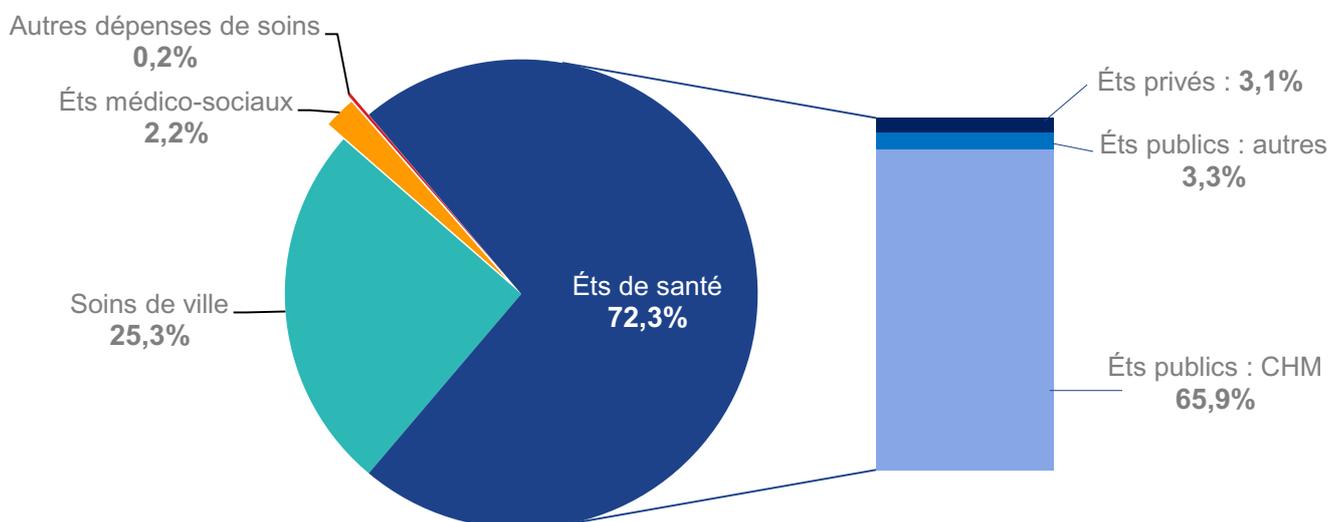
En matière d'accompagnement des entreprises dans la prévention des risques professionnels, des contrats de prévention ont été signés. Il s'agit de proposer des aides techniques et financières aux entreprises afin d'améliorer la sécurité et la santé des salariés, mais aussi de financer des sessions de formation organisées par les syndicats.

A ce titre le service PRP a déployé les trois dispositifs suivants :

- Aides Financières Simplifiées (AFS) destinées aux établissements de moins de 50 salariés pour investir sur des solutions techniques connues et rapides à réaliser pour **346 695,20€**.
- Contrats de prévention destinés aux entreprises de moins de 200 salariés qui réalisent des investissements lourds dans le cadre d'une démarche de prévention pluriannuelle pour **249 937,50€**.
- Aides Financières destinées aux sessions de formation organisées par les syndicats pour **20 000€**.

D. Les établissements de santé conservent leur place de premier client

Structure des dépenses de santé en prestations légales fin 2016



En 2016, **72,3%** des prestations remboursées par la CSSM concernent les établissements de santé publics et privés (hors divers charges techniques).

Il s'agit principalement de dotations allouées au Centre Hospitalier de Mayotte (CHM) qui s'établit à 183,15 millions d'euros, en hausse de +14,2% par rapport à l'exercice 2016.

Les dépenses afférentes aux établissements médico-sociaux, représentent 2,2% des dépenses et affichent une hausse de +15,2% en 2016.



INTERVIEW

DENIS REVELLE

MÉDECIN-CONSEIL DE LA CAISSE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE MAYOTTE

QUELS SONT LES TEMPS FORTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2016 ?

« Pour commencer, il y a eu l'intégration du conseiller en santé au service médical, puis la réactivation de la cellule de prévention santé, la montée en charge de la dématérialisation des documents (applicatif DIADEME) et l'inapplicabilité de la nouvelle procédure « Protocole de soins simplifié ».

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2016 ?

« Nous avons tout d'abord la poursuite de la maîtrise des activités de production d'avis médicoadministratif, le recentrage de l'activité du médecin conseil sur les activités « à forte valeur ajoutée médicale » et enfin pour terminer, l'intégration des services « médical » et « prévention » dans le Pôle Sanitaire et Médical (PSM) »

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES À VENIR ?

« Plusieurs projets sont en cours : l'extension du champ de dématérialisation des documents au service médical, l'appropriation des nouveaux outils nationaux de la branche Maladie (GRECOT, GDR-PS, etc.), l'anticipation du déménagement du PSM dans les nouveaux locaux et la poursuite des formations pour les personnels du PSM . »

La coordination se poursuit dans le cadre de l'amélioration de l'accompagnement des assurés sociaux en EVASAN.

En effet, les différents partenaires EVASAN se sont réunis le 19 novembre 2016 en comité technique à l'île de La Réunion avec la participation des agents de la CSSM.

Cette réunion a permis de suivre le déploiement des outils mis en place par le comité de pilotage EVASAN en septembre 2015 mais aussi d'évaluer les actions entreprises avec les partenaires depuis.

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. (article 20-1 de l'ordonnance du 20 décembre 1996 relative à l'amélioration de la santé publique à Mayotte)



La coordination se poursuit dans le cadre de l'accompagnement des assurés.

CHIFFRES DES ÉVACUATIONS SANITAIRES EN 2016

970 TRANSFERTS SANITAIRES DONT 627 ASSURÉS

(+3,9% EN UN AN)

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS RECEVEURS



CHU de La Réunion

Clinique Sté Clothilde

Centres hospitaliers
métropolitains

Autres établissements

2.6 LE RECOUVREMENT DES COTISATIONS SOCIALES

A. Evènements qui ont marqué l'année 2016

La CSSM a participé à la semaine DOM à l'ACOSS à Paris du 19 au 23 septembre 2016. Il s'agit d'une rencontre de l'ACOSS avec les caisses d'outre-mer pour échanger sur les bonnes pratiques en matière de recouvrement des cotisations sociales.

M. Abdoul Hamidi KELDI, Sous-Directeur chargé du recouvrement et des relations avec les entreprises a représenté la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte aux côtés de la Directrice et de l'Agent Comptable. Ces échanges se font sous forme d'ateliers abordant plusieurs thèmes tels que le recouvrement amiable et forcé, la prescription, l'accompagnement des caisses d'appui et de le CIPAM ou encore la validation des comptes.



INTERVIEW

ABDOUL HAMIDI KELDI

SOUS-DIRECTEUR DU RECOUVREMENT ET DES RELATIONS
AVEC LES ENTREPRISES

QUELS SONT LES TEMPS FORTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2016 ?

« Nous pouvons noter la nomination d'un nouveau responsable du service prévention des risques professionnels, la mise en oeuvre de la nouvelle tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles, l'accompagnement de la nouvelle responsable adjointe du service gestion des comptes cotisants d'une part et l'accompagnement des inspecteurs à l'appropriation d'un nouvel outil informatique. »

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2016 ?

« En 2016, une cellule d'accompagnement des entreprises a été créée pour faciliter les relations entre les employeurs et la CSSM. Nous avons également participé aux premières réunions sur le Code du travail national applicable à Mayotte au 1er janvier 2018. Cette année a également été l'année de la montée en charge des circuits WATT et la confirmation du gel des cotisations des travailleurs indépendants. Enfin, nous avons organisé la 2ème édition des trophées de la Sécurité. »

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES À VENIR ?

« En terme de perspectives, nous allons continuer à renforcer l'encadrement du recouvrement avec des formations et des immersions. Nous continuerons également à préparer la tarification de Droit commun des accidents du travail et des maladies professionnelles. Pour terminer, nous préparons activement la mise en oeuvre du Code du travail au 1er janvier 2018. »

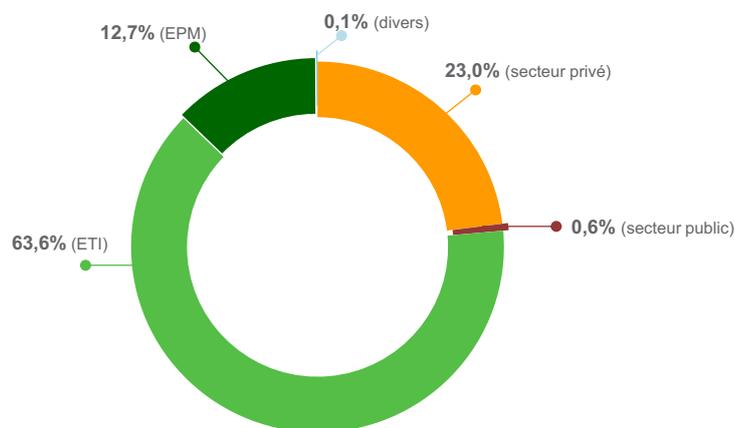
**Nous préparons
activement la mise
en oeuvre du Code
du travail au 1^{er}
janvier 2018.**

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. En 2016, la CSSM a enregistré **13 553** comptes cotisants actifs et a encaissé **137,45** millions d'euros de cotisations sociales pour un montant de cotisations liquidées évalué à 146,49 millions d'euros.

B. Les cotisants et leurs caractéristiques

La population des cotisants

Population de cotisants <i>en nombre de comptes actifs</i>	En 2016	En 2015	Évolution 2016/2015
Secteur privé	3 116	2 691	5,2%
Secteur public	84	79	6,3%
Employeurs et travailleurs indépendants - ETI	8 620	8 433	2,2%
Employeurs de personnels de maison - EPM	1 722	1 702	1,2%
Divers	11	2	450,0%
Ensemble	13 553	13 177	2,9%



Le nombre de compte cotisants a augmenté de +2,9 % par rapport à l'exercice 2015.

Fin décembre 2016, la CSSM compte 3 116 entreprises privées actives, soit +5,2 % en un an. Elles caractérisent 23 % de la population des cotisants. Le compte des ETI représente 63,6 % de la population des cotisants, en hausse de +2,2 %.

La situation contentieuse sur l'exercice courant en 2016

Au 31 décembre 2016, 32,1 millions d'euros des cotisations liquidées par la CSSM restent à recouvrer. Ce montant représente un taux d'impayé qui s'établit à **21,84 %**, en hausse de +3,15 points.

Situation contentieuse <i>sur l'exercice 2016</i>	Cotisations liquidées en Euros	Restes à recouvrer en Euros	Taux RAR	Évolution du taux RAR
Secteur privé	72 822 602	22 061 637	30,30%	+ 4,68 PTS
Secteur public	65 595 122	4 331 144	6,60%	+ 1,59 PTS
Employeurs de personnels de maison	6 435 625	5 685 306	88,34%	+ 10,55 PTS
Divers	2 038 466	10	0,00%	+ 0,00 PTS
Total	146 891 815	32 078 097	21,84%	+ 3,15 PTS

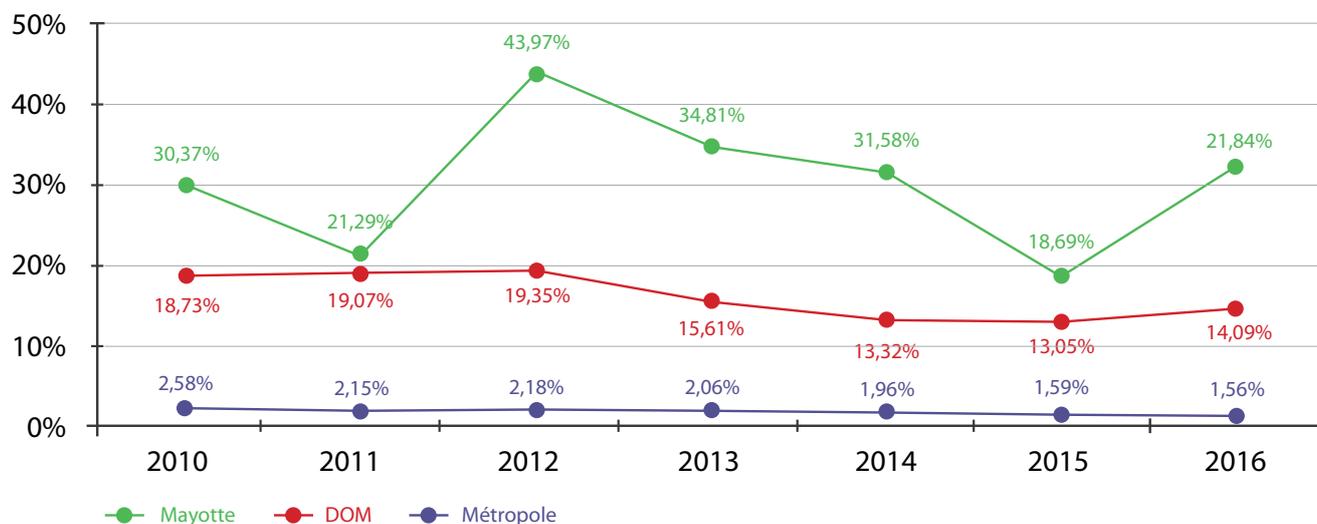
Le taux des restes à recouvrer au 31 décembre 2016

Fin décembre 2016, le taux des restes à recouvrer global de la CSSM atteint 21,8 %, en hausse de +3,15 points par rapport à l'exercice 2015 (18,7 %). Il est supérieur de +7,7 points au taux des DOM (14,1 %, en hausse de +1,04 point). En métropole, le taux d'impayés global s'établit à 1,6% qui est stable par rapport au taux fin décembre 2015.

Dans le détail, le taux des restes à recouvrer du secteur privé s'élève à 30,3 %, en hausse de +4,68 points par rapport à la situation fin décembre 2015. Le taux d'impayés du secteur public s'établit à 6,6 % et augmente de +1,59 point par rapport à la même période 2015 (5 %).

Le taux de non recouvrement des Employeurs de Personnel de Maison s'établit à 88,3 % fin décembre 2016, en forte hausse de +10,55 points par rapport à la même période 2015.

En 2016, le recouvrement des Employeurs et Travailleurs Indépendants (ETI) est temporairement suspendu à Mayotte. Le taux des restes à recouvrer est ainsi non déterminé depuis le début de l'année. À titre informatif, le taux s'élève à 89,2 % fin décembre 2015, en hausse de +1,97 point par rapport à la situation fin décembre 2014.



C. La Tarification des Accidents du Travail (AT) et des Maladies Professionnelles (MP)

Une nouvelle tarification des accidents du travail (AT) et des maladies professionnelles (MP) est entrée en vigueur à Mayotte à compter de janvier 2016.

Il s'agit d'une évolution majeure de l'assurance sociale du risque professionnel à Mayotte car elle va permettre aux employeurs de mieux assurer leurs salariés contre les risques professionnels : accidents du travail, accident de trajet et maladies professionnelles.

En effet, cette nouvelle tarification a 3 objectifs :

1. Assurer la prise en charge de tous les salariés victimes d'AT ou de MP
2. Garantir l'équilibre financier entre les recettes et les dépenses en récupérant les coûts engendrés par les AT/MP
3. Responsabiliser les employeurs, en incitant ces derniers à la prévention des risques professionnels

Jusqu'alors, 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.

A compter de l'année 2016, toutes les entreprises mahoraises se sont vues notifier tous les ans par la CSSM, un taux de cotisation en fonction d'un « code risque » attribué à chaque entreprise selon son activité, conformément à la nomenclature nationale.

Si une entreprise n'a pas beaucoup d'AT/MP, le taux de cotisations est minoré alors qu'il est majoré dans le cas contraire.

Deux réunions d'information ont été organisées en janvier 2016 par le service PRP afin de présenter la nouvelle tarification des AT/MP aux employeurs. Une quarantaine d'entreprises ont répondu présentes dont les plus grandes de l'île (EDM, MAYCO etc...) afin d'avoir plus d'explications sur cette nouvelle tarification qui rentrera en vigueur à compter du mois d'avril 2016. La communication sur cette nouvelle tarification a été entamée depuis l'année dernière et se poursuit cette année.

2⁷ LA CSSM POURSUIT SA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

A. Lutte contre le travail illégal (LCTI)

Les services du « contrôle et enquêtes » de la CSSM participent aux opérations de « Lutte Contre le Travail Illégal » au sein du Comité Départemental Anti-Fraude (CODAF), mais également en effectuant des contrôles ciblés ou à l'initiative de l'inspecteur.

En 2016, les opérations de LCTI ont porté essentiellement sur les transports, le commerce, et les garages.

Activités	Total	Objectif
Total Contrôle Comptable d'Assiette	234	322
Total Contrôle Travail Dissimulé	56	NÉANT
Redressement Contrôle comptable d'Assiette	2 832 212,00 €	NÉANT
Redressement Travail Dissimulé	108 938,00 €	200 000,00 €
Taux de redressement des cotisations contrôlées	11,98 %	2 %
Taux de couverture du fichier employeur	8,01 %	5 %
Taux de couverture du fichier E.T.I	0	1 %
Fréquence des redressements Lutte Contre Travail illégal	100 %	NON DÉFINI
Fréquence des redressements Contrôle Comptable d'Assiette	13,17 %	5 %

B. La lutte contre la fraude

Un plan de lutte contre la fraude (LCF) 2016 a été établi sur les prestations relevant de l'assurance maladie, de la famille et de la vieillesse.

En matière de prestations d'assurance maladie, 16 contrôles ont été réalisés et ont porté sur les usurpations d'identité, sur les activités de certains professionnels de santé et sur les arrêts de travail.

En matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles (AT/MP), 109 enquêtes administratives obligatoires ont été effectuées pour la reconnaissance d'AT/MP. 4 enquêtes AT ont conduit à une non reconnaissance de la matérialité de l'AT.

En matière de prestations familiales, 94 contrôles sur place et sur pièces ont été réalisés.

En matière de prestations vieillesse, 1 contrôle a été effectué pour suspicion de fraude à l'ASPA.

Au total, la CSSM a réalisé 220 enquêtes. Les enquêtes du service LCF ont permis de détecter 239 772,30 € de préjudices, détaillés comme suit :

	Assurance Maladie	Prestations familiales
Préjudice subi	136 397,95 €	87 514,03 €
Préjudice évité	8 101,60 €	166,80 €

3. ACCOMPLIR NOS MISSIONS GRÂCE AUX SERVICES SUPPORTS



INTERVIEW

ASSANI SAINDOU

DIRECTEUR ADJOINT DE LA CAISSE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE MAYOTTE

QUELS SONT LES TEMPS FORTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2016 ?

« Pour le service contentieux, la CSSM a résilié le contrat passé avec l'Avocat qui représentait nos intérêts. C'est désormais le service Contentieux/CRA qui représente la CSSM au Tribunal. En ce qui concerne les autres services, nous avons le lancement de l'opération de cession immobilière par le service Patrimoine, l'arrivée de l'outil GRH pour le service des Ressources Humaines de la CSSM. Le service Achats/Marchés a poursuivi son activité classique. Pour terminer, nous avons signé tous les contrats de vente pour le projet immobilier. »

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2016 ?

« Au niveau du pôle administration générale, nous pouvons noter plus de réactivité de la part des services, notamment le service Patrimoine. Le service contentieux a eu de bons résultats avec un nombre important de jugements favorables à la CSSM. Le projet immobilier a bien avancé. Nous espérons toutefois déménager au 1er semestre 2018. »

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES À VENIR ?

« Dans les perspectives à venir, nous devons faire en sorte d'intégrer le bâtiment en respectant les délais pour ne pas être en retard pour le déménagement. Nous devons réussir à mettre en place une véritable politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Avant la fin de l'année 2017, le dossier sur la cession du patrimoine devra être bien avancé. Enfin, nous devons maintenir la même dynamique au niveau du service contentieux pour la défense des intérêts de la CSSM. »

”

Nous devons

maintenir la même

dynamique au

niveau du service

contentieux pour la

défense des intérêts

de la CSSM.

3.1 LES RESSOURCES HUMAINES DE LA CSSM : 266 SALARIÉS EN CDI

Faits marquants

- Recrutement de 5 personnes en CDI dont 2 agents de Direction (une Sous-Directrice et un Agent Comptable), un éducateur spécialisé, une technicienne du traitement de l'information et une assistante sociale.
- Départ du Directeur, Jean VERON, en juillet 2016.
- Intérim de Mme Ymane ALIHAMIDI-CHANFI au poste de Directrice de la CSSM depuis le 1^{er} août 2016.

Formation

- La CSSM utilise la formation comme levier de la stratégie de l'organisme, avec la mise en oeuvre progressive de formations diplômantes
- En 2016 : 12 agents étaient engagés dans une démarche de certification de qualifications professionnelles, 2 diplômés : auditeur interne et CAPDIR, les 10 autres agents poursuivent leurs parcours de formation en 2017

Formation

Nombre d'agents formés (y compris CDD) : 288

- Répartition employés - cadres : 164 employés et 124 cadres
- Répartition par genre : 100 hommes et 188 femmes
- Taux d'utilisation du budget prévisionnel :

93 % du budget prévu pour les actions réalisées pour 425 788, 87 euros, soit un taux de réalisation de 96%.

Un poste de sous-directrice

Suite à la vacance de poste UCANSS de sous-directeur à la CSSM, Mme Aurélie JAULIN (qui a fait son stage de direction EN3S à la CSSM) a été retenue sur le poste de sous-directrice. Elle a été nommée sous-directrice, chargée des prestations, de l'accès aux droits et de la relation client à compter du 1^{er} juillet 2016.

La vacance de poste d'agent comptable

Depuis le départ de Mme BARBET en septembre 2015, le poste d'agent comptable de la CSSM était resté vacant et son intérim assuré par Ibrahim YSSOUF fondé de pouvoir. Un appel à candidature avait été publié sur le site internet de l'UCANSS et c'est M. Clément BEGIN qui a été retenu. Il est donc nommé agent comptable de la CSSM à compter du 1^{er} septembre 2016. Il était l'agent comptable de la CPAM d'Agen, et avait dans ce cadre été mandaté par la CNAMTS pour réaliser une mission d'accompagnement sur la clôture des comptes de la branche maladie de la CSSM.

Le départ du directeur

M. Jean VERON, directeur de la CSSM a quitté ses fonctions le 31 juillet 2016. En effet, son contrat à la CSSM avait pris fin en septembre 2015, mais une mission d'accompagnement de la branche famille et le lancement du projet immobilier lui avait été confiés par les caisses nationales jusqu'en juillet 2016. Une vacance de poste a donc été publiée sur le site de l'UCANSS pour le futur directeur ou la future directrice de la CSSM se fera au sein d'une équipe de direction stabilisée et renforcée qui a pour objectif d'assurer la continuité du projet d'entreprise 2016-2018.

Une directrice par intérim

Depuis le 1er août 2016, Mme Ymane ALIHAMIDI-CHANFI, Directrice adjointe assure l'intérim de la Direction de la CSSM pour une période pluriannuelle.

Les deux appels à candidature pour le poste de Directeur de la CSSM sont restés infructueux. Dans l'objectif d'assurer une continuité de la Direction de la CSSM, les quatre caisses nationales (CNAMTS, CNAF, CNAV et ACOSS) ont demandé à Madame Ymane ALIHAMIDI-CHANFI de prolonger son intérim. Une mission d'audit était présente à la CSSM la semaine du 14 novembre 2016.

Elle avait pour objectif d'établir un état des lieux avant la prise de fonction d'un Directeur. La mission était conduite par la société EUROGROUP qui intervenait sous la supervision de la CNAMTS et de l'ACOSS. Durant cette période d'intérim, l'accent est mis sur la continuité des projets lancés. Le socle d'organisation de la CSSM reste le SMI (système de management intégré) avec les différents processus. Le projet d'entreprise demeure notre cap pour les trois prochaines années, avec notamment le projet immobilier à Kawéni dont les travaux ont bien avancés, ainsi que la validation et l'intégration des comptes.

Un conciliateur à la CSSM

Gwenaëlle ABDALLAH, attachée de Direction est le nouveau conciliateur de la CSSM depuis octobre 2016. Elle était déjà médiatrice de la branche famille de 2014 à 2015 lors du rattachement de la branche famille à la CSSM.

Un conciliateur a pour rôle de régler un contentieux entre un usager et les services de notre caisse. Il doit donc être neutre et impartial mais il est aussi soumis aux règles de confidentialité. Le conciliateur est saisi par les services du médiateur ou conciliateur des caisses nationales ou encore par le défenseur des droits. Le conciliateur peut être également saisi par les services de la CSSM sous conditions qu'il y ait absence ou insatisfaction de réponse de la part de la CSSM.

Formation conduite du changement et SMI

M. Claude BIGOT était présent dans les locaux de la CSSM pour poursuivre les formations sur la conduite du changement. Il avait déjà animé une première formation en début d'année 2016 avec différents responsables de service.

M. Jean DUMAS était également à la CSSM pour une période de 3 semaines pour essentiellement accompagner le processus M2 (verser des prestations) qui a bien avancé.

Séminaire sur le droit du travail

Un séminaire sur le droit du travail a été organisé par le service GRH en collaboration avec M. BIGOT (formateur), qui a dispensé à 3 groupes de cadres une session de formation du 28 avril au 2 mai 2016.

Cette formation avait pour objectifs :

- la connaissance des principales règles du droit du travail qu'un cadre doit appliquer dans la gestion de son personnel,
- la connaissance du recueil élaboré par le service Ressources Humaines du droit positif applicable à la CSSM et de son mode d'accessibilité,
- la perception concrète du partage des rôles entre cadres et service Ressources Humaines dans la gestion quotidienne des ressources humaines.

Ce séminaire a bien été accueilli par tous les participants qui ont pu ainsi approfondir leurs connaissances dans le domaine du droit du travail.

Formation CHSCT

Une formation CHSCT a eu lieu du 13 au 24 juin au centre de formation FP2I. Cette formation qui doit être assurée par l'employeur à destination des membres du CHSCT (voir photo ci-dessous) a pour but d'expliquer à ces derniers leurs droits et leurs devoirs dans le cadre de leur mandat.

Formation Sécurité sociale

Une formation a eu lieu et destinée aux nouveaux arrivants dans le monde de la Sécurité sociale pour présenter l'institution, ses valeurs, son fonctionnement, son organisation. Intitulée PASS, elle a cinq objectifs : donner une vision globale des systèmes de protection sociale et du fonctionnement du Régime général de la Sécurité sociale, identifier les enjeux actuels de la Sécurité sociale, connaître et partager les valeurs de l'Institution, comprendre son environnement professionnel, faire du salarié un acteur de son développement professionnel.

Formation comptable

La CSSM a poursuivi le déploiement de son plan de formation afin de favoriser les compétences de ces collaborateurs pour mieux répondre aux exigences de leurs métiers.

Ainsi une formation comptable a eu lieu avec M. DUMAS avec les principaux ordonnateurs et délégués de l'Agent comptable. Cela a permis de faire une mise à jour des connaissances pour les comptables et une sensibilisation sur la comptabilité pour les autres agents.

Formation sur le document unique

Une formation a eu lieu avec des agents de la CSSM sur le document unique d'évaluation des risques professionnels (DU ou DUERP) qui permet de transcrire les résultats de la démarche de prévention des risques professionnels pour les travailleurs d'une organisation et de la pérenniser. Le document unique est obligatoire et doit être mis à jour au minimum une fois par an et à chaque fois qu'une unité de travail a été modifiée. Il doit également être revu après chaque accident du travail.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels

“Le document unique garant de ma sécurité et de ma santé.”

Le document unique d'évaluation des risques professionnels est un document recensant l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise. Ces risques sont identifiés par une unité de travail avec la participation des salariés et coordonnés par un groupe de travail . Ce document est obligatoire dans les entreprises depuis l'entrée en vigueur du décret du 5 novembre 2016, il doit être mis à jour une fois par an et a pour objectif d'améliorer la santé au travail et les conditions de travail (cf articles L4121 et R4121-1).

Un groupe de travail sur le document unique de la CSSM a été constitué avec des membres de la Direction, de l'informatique, de la cellule patrimoine, du CHSCT, de la branche famille, et du recouvrement.

Ce groupe de travail se réunit tous les 15 jours depuis le 25 novembre 2016 sur les différents sites de la CSSM. Leurs travaux ainsi que les avancées sur le sujet sont relayés régulièrement dans la newsletter.

3.2 LE BUDGET ET LA COMPTABILITÉ



INTERVIEW

CLÉMENT BEGIN

AGENT COMPTABLE DE LA CAISSE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE MAYOTTE

QUELS SONT LES TEMPS FORTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2016 ?

« J'ai découvert la CSSM et Mayotte lors d'une mission d'accompagnement à la clôture des comptes en février 2016 auprès de l'Agence Comptable. Le désir d'apprendre et de s'améliorer qu'ont montré les agents m'a donné envie de revenir et de m'investir avec cette équipe pour construire une Agence comptable performante, à la hauteur des enjeux de l'intégration des comptes. Nous avons donc fait nos valises avec ma femme pour nous installer sur votre île, qui est maintenant aussi la nôtre. »

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2016 ?

« M. Ibrahim Issouf a réalisé pendant son intérim un travail formidable avec les équipes pour assurer la continuité et la transition avant ma prise de fonction en septembre 2016.

A Paris, et même à Mayotte, nos interlocuteurs ne se rendent pas toujours compte des progrès incontestables qui ont été accomplis ces dernières années, quel que soit le secteur. Nous devons davantage communiquer sur nos réalisations, même si elles nous paraissent modestes. »

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES À VENIR ?

« Les objectifs principaux sont connus et partagés par les équipes :

- Intégrer les comptes de la CSS de Mayotte aux comptes combinés du régime général, ce qui est pour la CSSM, la traduction comptable de la départementalisation,
- Préparer le déménagement de l'infrastructure informatique et développer les liens entre les systèmes d'information des différentes branches, avec notamment des outils interbranches,
- Améliorer les conditions de travail de la plateforme des flux entrants afin d'anticiper la centralisation des activités en Petite Terre. Et, plus personnellement, découvrir cette belle île aux parfums... »

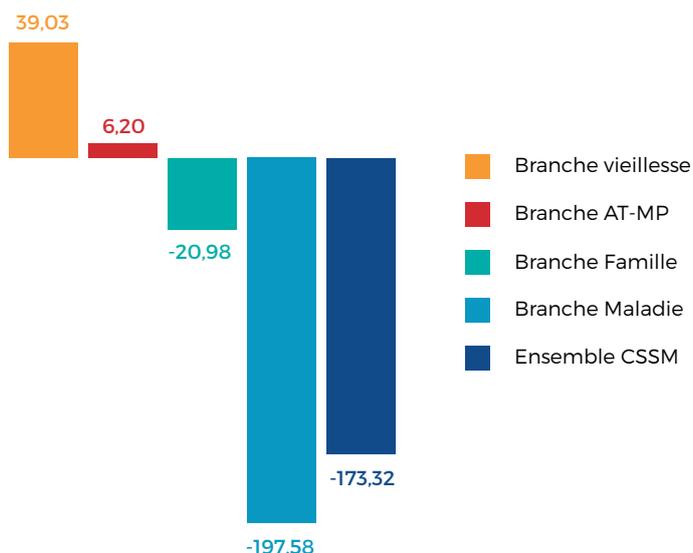
”

Nous devons davantage communiquer sur nos réalisations, même si elles nous paraissent modestes.

Solidarité Nationale

La Solidarité nationale par branche en 2016 (en millions d'euros)

Il s'agit de l'écart entre les charges de gestion (dépenses) et les produits de gestion (recettes) pour équilibrer les dépenses de la CSSM (hors charges en transferts entre organismes de Sécurité sociale et hors produits en compensation).



La CSSM fait appel à la solidarité nationale à hauteur de 173,3 millions d'euros pour équilibrer ses dépenses de l'exercice 2016.

Le plus important effort est au niveau de la branche maladie pour un montant estimé à 197,6 millions d'euros.

En contrepartie, la CSSM a transféré 39 millions d'euros et 6,2 millions d'euros aux organismes de la Sécurité sociale de la branche vieillesse et de la branche risques professionnels.

Intégration des comptes au niveau national

La CSSM a accueilli deux missions sur l'intégration des comptes au niveau national.

Tout d'abord, une mission d'appui ACOSS en la personne de M. Philippe BOISSIER.

M. Boissier a travaillé sur l'intégration des comptes du recouvrement au niveau national, en partenariat avec l'URSSAF PACA (une des caisses d'appui de la CSSM).

Ainsi M. BOISSIER avait pour mission d'analyser les comptes pour la période antérieure à 2015 pour une régularisation définitive des anomalies et une sécurisation des procédures comptables pour le pôle recouvrement.

Deux autres missions mandatées par la CNAMTS étaient également présents à la CSSM pour accompagner l'intégration des comptes de la branche maladie.

BUDGET GESTION ADMINISTRATIVE DE LA CSSM EN 2016

Charges de personnels	16 429 889 €
Autres dépenses de fonctionnement	3 975 199 €
Dotation aux amortissements et provisions	645 729 €
Total charges de fonctionnement	21 050 817 €
Investissements informatiques	92 310 €
Investissements autres objets	111 064 €
Investissements immobiliers	8 735 153 €
Total investissements	8 938 527 €

Achats/marchés



Les véhicules de la CSSM ont été identifiés grâce à l'habillage avec le nouveau logo de la CSSM.

La pose des nouvelles enseignes sur les différents sites de la CSSM s'est poursuivie également.

Marchés et contrats passés ou suivis en 2016

81 marchés et contrats (contre 76 en 2015) portant sur des domaines variés tels que l'approvisionnement, le nettoyage, la maintenance, le gardiennage, l'assurance, les contrats de bail, l'affranchissement, l'édition, l'internet, etc ont été suivis en 2016.

3.3 EXPERTISE JURIDIQUE ET CONTENTIEUX

Le pôle contentieux est composé de trois secteurs : la veille juridique, le contentieux judiciaire et la commission de recours amiable, et le recours contre tiers.

Une veille juridique intense avec la publication de 15 textes impactant la réglementation de la sécurité sociale à Mayotte.

Textes parus en 2016 applicables à Mayotte	Branche concernée	Impacts sur la CSSM
Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé	ASSURANCE MALADIE [Santé publique]	Rapprochement du droit commun de la Sécurité sociale Rapport sur la mise en place à Mayotte du CMU-C
Ordonnance n°2016-160 du 18 février 2016 portant adaptation de la prime d'activité au Département de Mayotte	FAMILLE	Mise en place de la prime d'activité sur le Département de Mayotte : conditions d'ouverture de droits, et de liquidations
Décret n° 2016-117 du 05 février 2016 sur le reversement des cotisations d'assurance vieillesse aux assurés qui justifient d'une faible durée d'assurance	VIEILLESSE	Modalités de reversement des cotisations sociales aux assurés (faible durée d'assurance)
Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations	TOUTES BRANCHES CONFONDUES	Réforme du droit des contrats et des obligations

Textes parus en 2016 applicables à Mayotte	Branche concernée	Impacts sur la CSSM
Décret n° 2016-154 du 15 février 2016 fixant la procédure de transaction ne matière de recouvrement des cotisations sociales	RECOUVREMENT	Modalités de conclusions et d'approbation des transactions entre cotisant et organisme de recouvrement
Loi n° 2016-274 du 07 mars 2016 relative aux droits des étrangers en France	FAMILLE	Droit des étrangers Sanction en cas de recours au travail illégal : emploi d'un étranger non autorisé à travailler
Arrêté du 09 mars 2016 fixant le montant du versement à effectuer au titre du résultat 2014 par le régime d'assurance vieillesse de Mayotte à la Caisse Nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés	VIEILLESSE	Montant du versement CSSM/ CNAVTS au titre de l'exercice 2014: 19534559,13€
Décret n° 2016-608 du 13/05/2016 relatif à la couverture contre les accidents du travail et des maladies professionnelles des sportifs de haut niveau	ASSURANCE MALADIE ACCIDENTS DU TRAVAIL	Couverture AT des sportifs inscrit sur la liste ministère de sport en tant que sportif de haut niveau Les obligations de l'employeur (taux de cotisations)
Décret n° 2016-864 du 29 juin 2016 relatif à la prime d'activité à Mayotte	FAMILLE	Modalités de fonctionnement de la prime d'activité Versement de l'avance aux bénéficiaires du RSA / de la prime d'activité
Décret n° 2016-866 du 29 juin 2016 relatif à la prime d'activité à Mayotte	FAMILLE	Modalités de liquidation de la prime d'activité
Loi n° 2016-1088 du 08/08/2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels	TOUTES BRANCHES CONFONDUES	Application dans les DOM des conventions et accords collectifs dont le champ d'application est nationale - Délai 6 mois Application du code du travail à Mayotte le 01/01/2018 Habilitation abrogation du code du travail applicable à Mayotte (délai 14 mois)

Textes parus en 2016 applicables à Mayotte	Branche concernée	Impacts sur la CSSM
Décret n° 2016-1246 du 22/09/2016 relatif au régime d'assurance vieillesse, à l'allocation spéciale pour les personnes âgées et au régime d'assurance maladie maternité invalidité et décès applicables à Mayotte	VIEILLESSE ASSURANCE MALADIE	Evolution de l'assurance vieillesse sur le département (assurance volontaire, périodes assimilées) Nouvelles modalités de liquidation de la pension (par génération) Modification du montant de l'ASPA et de la revalorisation de l'allocation Couverture maladie des victimes de terrorisme
Décret n° 2016-1398 du 18 octobre 2016 modifiant le décret n° 2011-338 du 29 mars 2016 portant modification de l'organisation judiciaire dans le Département de Mayotte	TOUTES BRANCHES CONFONDUES	Précisions sur l'organisation du contentieux de la Sécurité sociale, du contentieux l'incapacité et report de la création du conseil de prud'homme (au 31/12/2017)
Arrêté du 20 octobre portant approbation de la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25 août 2016	ASSURANCE MALADIE	Approbation de la nouvelle convention médicale régissant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie Nouveaux tarifs conventionnels
Décret n° 2016-1494 du 04 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des organismes de Sécurité sociale	TOUTES BRANCHES CONFONDUES	Exclusion temporaire de la saisine des administrations et des organismes de Sécurité sociale par la voie électronique (certaines démarches administratives)
Loi n° 2016-1827 du 23 décembre 2016 de financement de la Sécurité sociale pour 2017	TOUTES BRANCHES CONFONDUES	Prise en charge des victimes d'actes de terrorisme (dépassement d'honoraires) Mise en oeuvre de la procédure de traitement des indus indemnités journalières maladie

En matière de contentieux judiciaire, 64 jugements rendus en matière de recouvrement, 8 en matière d'assurance maladie, et 2 matière de retraite. Les jugements ont été favorables à la CSSM à 64 %.

En matière de commission de recours amiable, 4 commissions ont été tenues pour un total de 335 dossiers (232 pour le recouvrement, 76 pour les prestations familiales, 18 pour l'assurance maladie, et 9 pour la retraite).

Recours contre (RCT)

Dans le cadre d'un accompagnement sur le recours contre tiers (RCT) en lien avec le déploiement du logiciel de GRECOT, une formation a eu lieu du 14 au 16 décembre 2016 sur différents volets : administratif (ouverture des dossiers, rapatriement des prestations, suivi de l'échéancier, statistiques, etc...) comptable notamment la liaison dettes/GRECOT et médical.

- Nombre de dossiers RCT ouvert au 31/12/2016 : **405**
- Nombre de dossiers RCT devant le tribunal statuant sur intérêts civils au 31/12/2016 : **72 dossiers**
- Nombre de jugements rendus par le tribunal statuant sur intérêts civils : **12**
- Montant mise à charge au 31/12/2016 : **897 968.35 EUR**
- Montant des dossiers transmis pour recouvrement - Huissier de justice : **152 077.01 EUR**
- Montant RCT encaissé au 31/12/2016 : **206 664.30 EUR**

3.4 INFORMATIQUE

Visite de la DSI CNAF

La CSSM a eu la visite de la DSI (direction des systèmes d'information) de la CNAF au mois de mars 2016. Celle-ci a pris connaissance de l'environnement informatique de la CSSM. Cette mission avait pour objectif de faire le point sur l'architecture réseau de la branche famille afin d'acquérir une meilleure autonomie. La DSI accompagne la CSSM pour améliorer les besoins informatiques de la branche famille.

La branche famille a été interconnectée avec les autres réseaux de la CSSM. Concrètement, depuis leur poste, il est désormais possible aux collègues de la branche famille d'accéder au portail Intranet de la CSSM, de se connecter à Kelio, de partager des ressources bureautiques avec les collègues d'autres sites de la caisse.

Cette interconnexion, qui a permis le partage et l'accès à l'information depuis n'importe quel site géographique de la CSSM, a facilité considérablement l'intégration des activités de la branche famille au sein du système de management intégré.

Activités du service informatique

2 297 sollicitations adressées au pôle informatique (1 523 incidents et 774 demandes de travaux informatiques, hors développements) -> 70% traitées dans les temps.

Projets réseaux et systèmes

La CSSM a été intégrée dans l'annuaire national d'authentification à l'instar des caisses primaires d'assurance maladie et des caisses générales de Sécurité sociale des départements d'Outre-Mer. Cette intégration sécurise davantage l'accès au système d'information de la branche maladie.

La CSSM s'est préparée pour changer sa solution de messagerie avec le début des opérations de migration vers Mercure (Outlook).

La CSSM dispose d'une nouvelle salle de serveurs selon les recommandations du Centre National de Gestion du Réseau de la CNAMTS.

Afin de sécuriser le système d'information du recouvrement, l'architecture type URSSAF a été déployée à la CSSM.

Afin d'améliorer la gestion des activités du pôle informatique, l'organigramme a été modifié avec la création de deux services : Applications/support fonctionnel et Infrastructures/support technique.

Afin d'améliorer le traitement des indemnités journalières, un outil de gestion des échéanciers a été développé.

Pour accompagner la mise en place de l'accueil sur rendez-vous, un outil de gestion des rendez-vous a été développé.

4. LE FUTUR SIÈGE DE LA CSSM

Les travaux du nouveau siège de la CSSM ont débuté fin novembre 2015. Les travaux sur le chantier du projet immobilier ont continué progressivement au fil des mois. Après le coulage des fondations fin avril, ce sont les murs du sous-sol qui ont été montés (voir photo ci-contre): vue du bâtiment côté ARS) pour ensuite couler la dalle du rez-de-chaussée à la mi-juin 2016.





Ci-dessus, une photo du futur siège vu de l'intérieur (décembre 2016). Les murs du premier niveau étaient déjà tous montés. En décembre 2016, une convention a été signée pour les aménagements intérieurs du bâtiment. La mise hors d'eau et hors d'air est prévue pour mars 2017 et la livraison du bâtiment se fera vers le mois d'août 2017. Les aménagements intérieurs se feront à partir de septembre 2017 pour une durée de 5 mois environ. L'installation de l'ensemble du personnel dans le nouveau siège devrait se dérouler au mois de mars 2018.

Volonté de créer un établissement d'accueil du jeune enfant et un centre social intergénérationnel pour être plus proches de nos publics cibles



Le 21 octobre 2016 a été signé le contrat d'acquisition de l'espace situé entre le futur bâtiment siège de la CSSM et celui de l'ARS. Celui-ci sera dédié à créer un établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) multi-accueil (52 places) répondant aux critères nationaux et le premier centre social intergénérationnel agréé qui sera un lieu de rencontres et d'échanges entre les générations afin de favoriser le développement des liens familiaux et sociaux.

Ce projet est financé par la CNAF (Caisse nationale des allocations familiales) et par la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse). Ce projet transversal a pour ambition de lutter simultanément contre l'isolement des personnes âgées, contre l'oisiveté des jeunes et d'atteindre les objectifs de féminisation de la population active pour répondre aux besoins du territoire en termes de lieux d'accueils du jeune enfant.

La CSSM se met en quête d'un gestionnaire des 2 équipements avec un cahier des charges respectant les normes nationales, un projet social fondé sur la promotion du lien intergénérationnel et un objectif de développement durable et de protection de l'environnement dans le respect des valeurs affichées de la branche famille et de la République. C'est un projet global novateur que souhaite ainsi accompagner la CSSM pour impulser une dynamique de territoire. L'acquisition de la surface identifiée pour les 2 équipements lui permettra de répondre à l'ambition commune de la CNAF et de la CNAV d'être encore plus proches de leurs publics cibles.

Groupes de réflexion

Des groupes de travail ont été formés avec les agents CSSM pour travailler sur l'organisation des futurs locaux du siège (accueil, communication etc..). Un prestataire accompagnera les groupes de travail dans leur mission de réflexion sur les conditions de vie et de travail dans les bâtiments du futur siège.

Trois groupes se sont réunis (en photo le groupe accueil du public) afin de proposer de nouvelles idées pour le futur bâtiment. Le projet immobilier a une vocation participative et il est important que chaque agent exprime ses idées pour que ce bâtiment réponde au mieux aux besoins des salariés et du public.

Différentes thématiques sont abordées telles que : **les conditions de vie dans le nouveau bâtiment, l'organisation des accueils, la Sécurité, la signalétique etc...**

Pour sa dernière séance de 2016, le Conseil de la CSSM s'est réuni le jeudi 15 décembre dans les locaux de la CSSM à Kawéni. Avant le début de la réunion, le Conseil a effectué une visite sur le chantier du futur siège de la CSSM, accompagné de la Direction. **Une visite avec les instances représentatives du personnel est prévue en 2017.**



5. LA GOUVERNANCE DE LA CSSM

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

Le Conseil approuve, sur proposition du Directeur, les budgets de gestion et d'intervention.

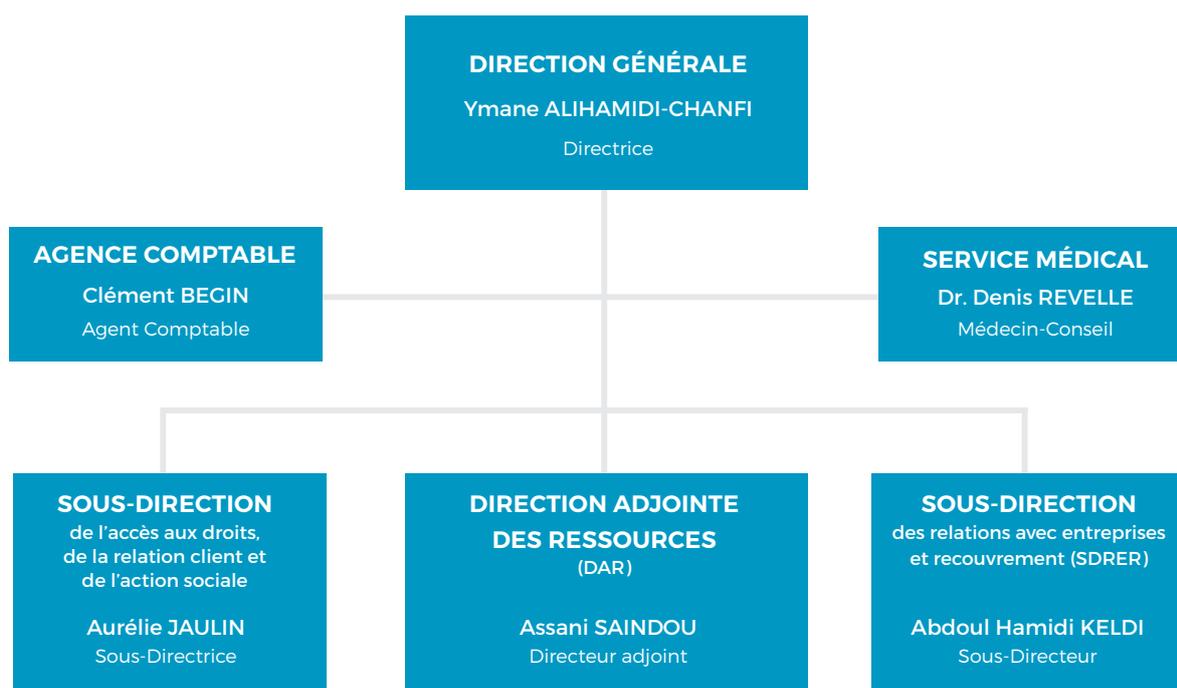
Le Conseil constitue en son sein **5 commissions**, recevant ou non délégation de pouvoir.

- 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)

En 2016, le Conseil s'est réuni 4 fois et a pris des décisions :

- Validation du règlement intérieur Famille
- Validation du règlement intérieur action sociale maladie-retraite
- Validation de l'agrément pour le 1er centre social de Chirongui pour une période d'un an du 01/12/16 au 30/11/17.

Organigramme CSSM





Directrice de publication : Ymane ALIHAMIDI-CHANFI - Rédaction : cabinet de Direction - Conception : CLAP Productions



CSSM
CAISSE DE
SÉCURITÉ SOCIALE
DE MAYOTTE

POUR NOUS CONTACTER



0269 61 91 91



pfs.cssm@css-mayotte.fr



CSSM, place Mariage
BP 84 - 97600 Mamoudzou



www.cssm.fr

