



# LA CSSM EN QUELQUES CHIFFRES

**159**

**MILLIONS  
D'EUROS**

**DE COTISATIONS  
SOCIALES**

**395**

**MILLIONS  
D'EUROS**

**DE PRESTATIONS  
LÉGALES VERSÉES**

**8,2**

**MILLIONS  
D'EUROS**

**DE DÉPENSES  
D'ACTION SOCIALE**

**178 726**

**BÉNÉFICIAIRES**

**D'ASSURANCE  
MALADIE DONT**

**85 462**

**ASSURÉS**

**DONT 11 362 ALD**

**87 755**

**PERSONNES  
COUVERTES**

**PAR DES PRESTATIONS  
FAMILIALES DONT**

**21 731**

**ALLOCATAIRES**

**DONT 5 130**

**BÉNÉFICIAIRES RSA**

**4 899**

**BÉNÉFICIAIRES**

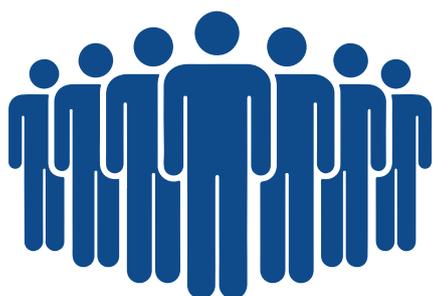
**DE PRESTATIONS  
VIEILLESSE DONT**

**1 950**

**RETRAITÉS**

**DONT 2 885**

**ASPA**



**335** PROFESSIONNELS DE SANTÉ CONVENTIONNÉS

**14 456** COMPTES COTISANTS ACTIFS

**131** PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX  
POUR 1000 000 HABITANTS



**70 %**

**AFFILIÉS MALADIE  
POPULATION DE MAYOTTE**



**34 %**

**COMPTES  
COTISANTS ACTIFS**



**44 %**

**ASSURÉS VIEILLESSE  
PART DES 60 ANS ET +**



**26,3 %**

**TAUX D'IMPAYÉS  
COTISATIONS RESTES  
À RECOUVRER**



**43 %**

**DISPOSENT D'UNE  
CARTE VITALE  
PARMI LES AFFILIÉS DU RG  
DE 16 ANS ET +**



**266**

**SALARIÉS EN CDI**

# SOMMAIRE

## 1. INTRODUCTION

1.1 LA CARTE D'IDENTITÉ DE LA CSSM .....	P4-6
1.2 FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2018 .....	P7
1.3 FEUILLE DE ROUTE DE LA DIRECTION .....	P8
1.4 LE MOT DE LA DIRECTRICE .....	P9-10

## 2. LA CSSM POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT AU SEIN DE L'INSTITUTION SÉCURITÉ SOCIALE

### 2.1 ÉVOLUER POUR GARANTIR SES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

<i>Se préparer à déménager</i> .....	P11-12
<i>Intégrer les évolutions réglementaires</i> .....	P13
<i>Renforcer les missions nationales</i> .....	P13
<i>Accompagner la montée en compétence du personnel</i> .....	P14

### 2.2 CONFRONTER SA GESTION MULTI BRANCHE

<i>Consolider le système de management intégré (SMI)</i> .....	P15
<i>Mettre en oeuvre un accueil et une action sociale multi branche</i> .....	P16
<i>Soutenir la centralisation des flux entrants</i> .....	P17

### 2.3 ÊTRE AU PLUS PROCHE DE NOS USAGERS

<i>Être au plus proche et mieux à l'écoute pour faciliter la relation avec nos usagers</i> .....	P18
<i>Favoriser l'accès aux droits</i> .....	P19

### 2.4 GARANTIR LE VERSEMENT DES PRESTATIONS

<i>Assurer le versement des prestations dues</i> .....	P20
<i>Accompagner les pratiques professionnelles de santé</i> .....	P20-21
<i>Écouter nos bénéficiaires pour une meilleure gestion des réclamations</i> .....	P21

### 2.5 AIDER ET ACCOMPAGNER SES PUBLICS

<i>Accompagner socialement nos publics en difficulté</i> .....	P22
<i>Accompagner les assurés évacués sanitaire</i> .....	P23
<i>Soutenir les actions de prévention santé</i> .....	P23
<i>Accompagner les entreprises à la prévention des risques professionnels</i> .....	P4

### 2.6 ASSURER LES RECETTES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

<i>Tarifier le risque Accident du Travail/Maladie Professionnelle</i> .....	P25
<i>Assurer le recouvrement des cotisations sociales</i> .....	P26
<i>Lutter contre le travail illégal</i> .....	P27
<i>Déployer le recours contre tiers</i> .....	P28

### 2.7 RENFORCER LA MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

<i>Lutter contre la Fraude aux prestations</i> .....	P29-30
<i>Mettre en oeuvre le contrôle médical</i> .....	P31
<i>Gérer les contentieux de la CSSM</i> .....	P32
<i>Consolider la maîtrise de la Gestion de crise</i> .....	P33

### 2.8 CONFRONTER LES FONCTIONS SUPPORT AU SERVICE DES BESOINS MÉTIERS

<i>Centraliser l'élaboration et le suivi de tous les budgets de la CSSM</i> .....	P34
<i>Consolider la fiabilisation des activités comptables et financières</i> .....	P34
<i>Garantir les achats et les marchés de la CSSM</i> .....	P35
<i>Adapter le support informatique à l'organisation de la CSSM</i> .....	P35-36
<i>Accentuer la communication en interne et en externe</i> .....	P36-37

## 3. RÉSULTATS 2018

ESSOR DES ÉTUDES STATISTIQUES DE LA CSSM .....	P38-40
--	--------

## 4. GOUVERNANCE

4.1 RENCONTRE AVEC LE PRÉSIDENT .....	P49
4.2 LE CONSEIL .....	P50
4.3 LES COMMISSIONS .....	P51

## 5. ANNEXES

TEXTES PUBLIÉS EN 2018 AYANT UN IMPACT SUR LA CSSM .....	P52-56
--	--------

# INTRODUCTION

## 1.1 CARTE D'IDENTITÉ DE LA CSSM

### La CSSM au service de la population de Mayotte depuis plus de 40 ans !

La Caisse de Prévoyance Sociale de Mayotte (CPSM) créée en 1977 est devenue depuis 2004 Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) et n'a pas cessé d'évoluer dans ses missions et dans son périmètre d'intervention sur le territoire de Mayotte pour aujourd'hui être un organisme gérant 5 branches de la Sécurité sociale : le recouvrement des cotisations sociales, l'assurance maladie, la prévention des risques professionnels, la branche allocations familiales et l'assurance retraite. La CSSM assure également le « front office » du régime agricole pour le compte de la MSA d'Armorique.

### La CSSM symbolise aujourd'hui la valeur fondatrice de la Sécurité sociale : l'unité.

La CSSM s'insère dans le schéma d'organisation de la Sécurité sociale avec une particularité : le respect du principe d'unité énoncé dans l'ordonnance de 1945. Cette dernière prévoit un réseau coordonné de caisses se substituant à de multiples organismes, l'unité administrative ne sera cependant pas réalisée et ne l'est toujours pas en Métropole. Elle est réalisée aujourd'hui à Mayotte.

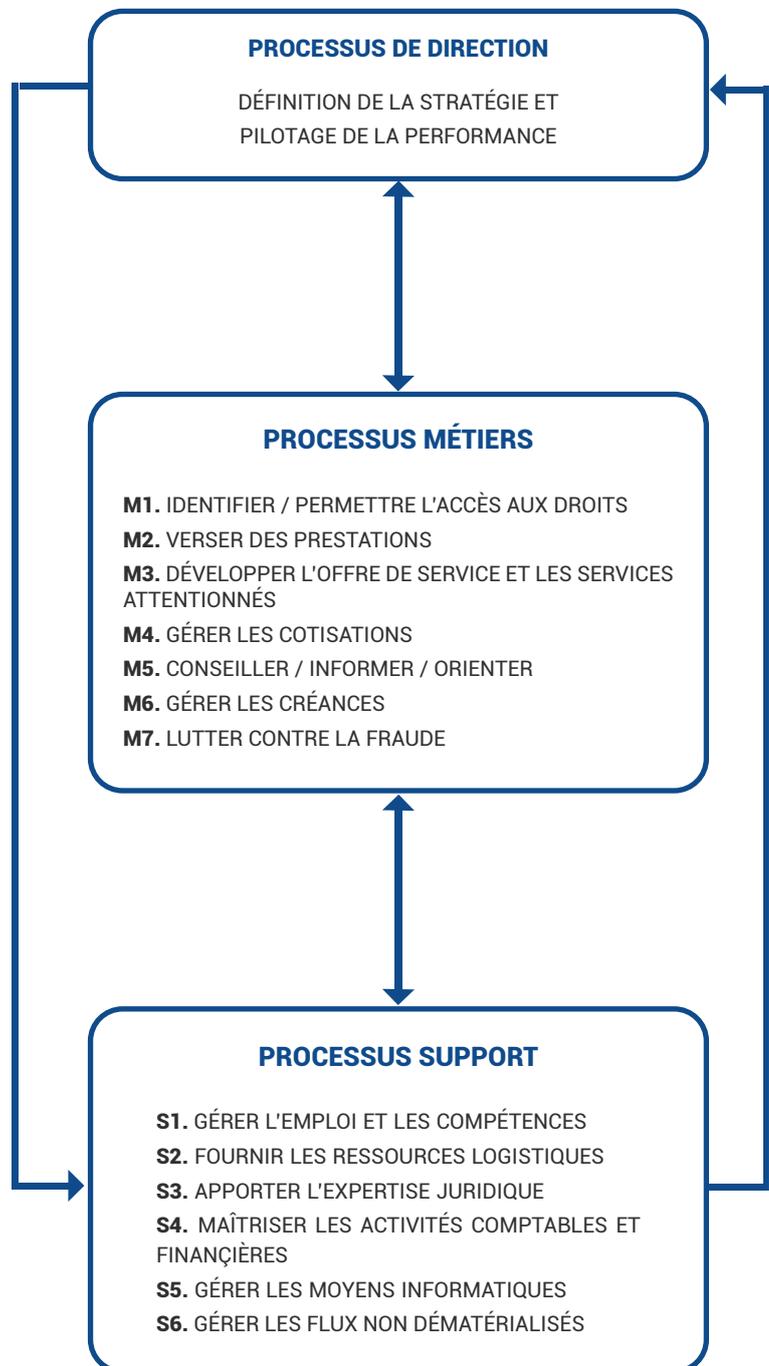
### La CSSM s'apparente au régime général

La CSSM gère les cinq branches de la Sécurité Sociale depuis le 1er janvier 2015 :

- La branche recouvrement des cotisations sociales rattachée à l'ACOSS (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale)
- La branche assurance maladie rattachée à la CNAM (Caisse nationale d'assurance maladie)
- La branche risques professionnels rattachée à la CNAM (Caisse nationale d'assurance maladie)
- La branche allocations familiales rattachée à la CNAF (Caisse nationale des allocations familiales)
- La branche assurance retraite rattachée à la CNAV (Caisse nationale de l'assurance vieillesse)

Ainsi, elle fait simultanément office de Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), de Caisse d'Allocations Familiales (CAF), de Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) et d'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF). En outre, depuis le 1er janvier 2015, la CSSM est chargée de la gestion du front office du régime agricole à Mayotte en assurant les accueils d'une partie des ressortissants agricoles pour le compte de la MSA d'Armorique.

### CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



## Organigramme

### Le comité de direction comprend sept membres :

La Directrice, le Directeur Adjoint, l'Agent comptable et trois sous-directeurs, le Médecin-Conseil.



**YMANE ALIHAMIDI-CHANFI**  
Directrice par intérim

### ÉQUIPE DE DIRECTION



**ASSANI SAINDOU**  
Directeur Adjoint

- Cabinet de direction
- Pilotage et performance
- Contentieux
- Élaboration et suivi des budgets
- Écoute client et bénéficiaires
- Contentieux et veille juridique
- Vie conventionnelle et GDR



**CLÉMENT BEGIN**  
Agent comptable

- Accès aux droits
- Informatique
- Agence comptable



**DENIS REVELLE**  
Médecin Conseil

- Sanitaire et médical



**AURÉLIE JAULIN**  
Sous-directrice prestations,  
action sociale, relation clients  
et santé au travail

- Action sociale
- Relations avec le public
- Prestations
- Santé au travail



**MAUD MOREIGNE**  
Sous-directrice Ressources

- Flux entrants
- Communication et Marketing
- Administration Générale
- Gestion des Ressources humaines
- Gestion du projet immobilier



**ABDOUL HAMIDI KELDI**  
Sous-directeur  
Relation avec les entreprises

- Recouvrement des cotisations
- Contrôle des entreprises
- Lutte contre la fraude



### Une année mouvementée et riche en transition

#### Faits marquants

##### **Le nouveau Conseil de la CSSM a été installé le 30 janvier pour une nouvelle mandature de cinq ans.**

M. Salim NAHOUDA a été réélu pour un second mandat de Président du Conseil de la CSSM. La présidence est composée comme suit : M. Salim NAHOUDA de la CGT-MA, Président \_ Mme Carla BALTUS du MEDEF, 1ère Vice-Présidente \_ M. Ahmed Chamsidine de la FDSEA, 2ème Vice-Président et M. Mouhamadi Djoumoi de la CAPEB, 3ème Vice-Président.

##### **Démarrage du dialogue de gestion et engagement des négociations des 5 CPG**

2018, est une année charnière dans la négociation de nouveaux objectifs et moyens dans le cadre des futurs contrats pluriannuels de gestion. Dans le cadre des échanges de négociations avec les Caisses nationales, la CSSM doit faire valoir le contexte spécifique du territoire caractérisé par des données socio-économique atypiques et des spécificités normatives d'une part, et des enjeux d'identité fonctionnelle de la CSSM notamment en qualité de Caisse multi branches devant intégrer une stratégie répondant aux orientations des cinq Conventions d' Objectifs et de Gestion (Etat/Caisses Nationales) 2018-2022.

##### **Accompagnement managérial**

Une formation d'accompagnement des managers de la CSSM a débuté en avril 2018 avec pour finalité d'armer l'ensemble des lignes managériales d'outils d'alignement opérationnels permettant de garantir la tenue des feuilles de routes fixées par chaque processus d'une part et d'instaurer un dialogue managérial exigeant et bienveillant d'autre part. Il s'agit aussi de garantir les compétences détenues aujourd'hui par la CSSM et de partager et diffuser la connaissance. L'enjeu est de développer les compétences techniques des collaborateurs mais aussi de les accompagner à comprendre et à décrypter les enjeux politiques, économiques, sociaux et leur impact sur l'île de Mayotte.

##### **Modification de l'organigramme**

En février 2018, un nouvel organigramme a été mis en place avec notamment une répartition fondée sur les priorités identifiées dans le cadre des orientations stratégiques 2018 et permettant à chaque Agent de Direction de s'atteler complètement à l'atteinte des objectifs confiés. L'équipe Direction a été renforcée avec la venue de la Sous Directrice des Ressources. La position de la Direction est de vouloir donner à la CSSM les moyens de répondre aux exigences de ses publics, de ses partenaires et de ses tutelles, tout en garantissant au personnel de pouvoir exercer ses missions dans des conditions de travail sereines.

##### **Un contexte social mouvementé incitant le déclenchement du PCA**

Un mouvement insulaire contre l'insécurité du 27/02/2018 au 06/04/2018 occasionnant des blocages des axes routiers et maritimes a entraîné la mise en œuvre des mesures palliatives : le déport vers les Caisses d'Appui des activités pour la famille et la maladie ; le repli du personnel CSSM sur le site de Petite Terre et maintien en mode dégradé des activités métiers ; mise en place de mesures d'urgence pour accompagner les entreprises en difficulté.

##### **Pose des toiles au nouveau siège CSSM**

Trois ans après la pose de la première pierre, le projet immobilier de la CSSM, est en passe de s'achever avec un tout nouveau siège social d'une surface de 6 400 m2. Deux toiles reprenant les couleurs de l'institution de Sécurité sociale ainsi que les valeurs défendues par la CSSM ont été installées début juillet 2018 sur la devanture des bâtiments de la CSSM.

### 3 ambitions engagées pour assurer nos missions de service public



## 1 ÊTRE AU PLUS PROCHE DE NOS USAGERS

Soutenir la promotion de notre nouvelle politique globale d'accueil (négociation des moyens Ressources Humaines et techniques auprès des Caisses Nationales, faciliter la recherche des partenariats utiles, défendre la stratégie de la CSSM auprès du Conseil, ...)

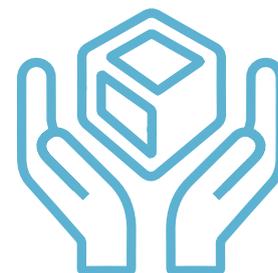
S'assurer de la prise en compte par les réseaux nationaux et locaux de l'ensemble des freins au déploiement d'une politique efficace d'accès aux droits.

## 2 MAÎTRISER NOS ACTIVITÉS

S'assurer de la mise en œuvre effective des politiques validées (Recouvrement, Action Sociale, ...) et prendre les mesures nécessaires en cas de manquement

S'assurer de la réelle mise en œuvre du Système de Management Intégré, d'un véritable pilotage de la performance de la CSSM et prendre les mesures nécessaires en cas de manquement

Défendre les spécificités de la CSSM dans les réseaux nationaux, avec un engagement de rattrapage des standards nationaux et l'alignement des réglementations, outils et compétences.



## 3 ÊTRE UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Négocier et défendre une politique de formation et d'accompagnement permettant de poursuivre en 2018 la montée en compétences du personnel (managers et autres)

Fournir aux agents les moyens d'atteindre leurs objectifs (accompagnement personnalisé et ciblé, soutien aux décisions, régularité et pertinence des instances de décisions...)

Négocier des Contrats Pluriannuels de Gestion prenant en compte les besoins réels de la CSSM au regard des objectifs fixés





Interview



**Ymane ALIHAMIDI-CHANFI**  
Directrice

**Vous êtes à la tête de la CSSM depuis août 2016, quelles sont les avancées majeures de la CSSM de ces 3 dernières années ?**

À l'instar du territoire sur lequel elle exerce ses champs de compétences, la CSSM évolue très rapidement. Pour rester debout dans la tempête, il a fallu avant tout rationaliser nos efforts et nous concentrer sur des indicateurs fondamentaux (les indicateurs phares) par la poursuite du pilotage de l'organisme par le biais de feuilles de route, la mise en œuvre et le suivi de plans d'actions afférents. Pour ce faire, les Caisses Nationales se sont particulièrement penchées sur la CSSM, avec de nombreuses missions d'audit et d'accompagnement qui se sont traduites par des mesures concrètes et opérationnelles.

Ainsi, la CNAM, avec l'appui indéfectible de la Mission de Coordination des Caisses Nationales en Outre-Mer (MICOR), a pris en compte nos spécificités pour permettre à la CSSM de répondre aux missions confiées. Il faut également noter l'implication forte de l'ACOSS auprès de l'équipe de direction (missions, déploiement d'outils et applicatifs et de pilotage de l'activité, ...).

Ce qui nous a permis de signer notre engagement sur la reprise de la Politique du Recouvrement. De même, la CNAF a diligenté un audit de structure sur pièces et déployée le dispositif Caf à forts enjeux, permettant notamment de rationaliser la production Famille et de réussir définitivement l'intégration de la Branche. Pendant cette période, les avancées majeures sont nombreuses : la CSSM a ainsi fortement affirmé sa spécificité multi et interbranche en se dotant d'une plate-forme unique de flux entrants et en déployant d'un outil unique de la Gestion de la Relations Clients (SIRCE). De même, la CSSM a su prouver sa capacité à faire face aux aléas conjoncturels ou structurels pouvant mettre en péril la continuité du service public de sécurité sociale (mouvements sociaux insulaires, séismes, coupures réseau majeures, ...) avec la mise en œuvre d'un plan de continuité d'activité (PCA) efficace, cité en exemple au national. La Plate-forme téléphonique (PFS) a fortement contribué à maintenir la continuité de la relation Clients, malgré les difficultés rencontrées (sous-dimensionnement, problèmes réseau, ...). Il faut également souligner le travail partenarial de qualité mené

## «LA CSSM A SU PROUVER SA CAPACITÉ À FAIRE FACE AUX ALÉAS CONJONCTURELS OU STRUCTURELS POUVANT METTRE EN PÉRIL LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC DE SÉCURITÉ SOCIALE»

par la Sous-Directrice Prestations, Relations Clients, Action Sociale et Santé au Travail qui a permis à ses équipes de suivre la mise en œuvre du Schéma Départemental des Services aux Familles et de négocier avec la CNAF l'innovante mise en place d'une Prestation de Service Unique (PSU) adaptée au contexte mahorais. Enfin, je tiens à saluer la pugnacité de l'Agent Comptable et de ses équipes qui ont pendant toute cette période œuvré d'arrachepied pour répondre aux exigences de l'intégration des comptes de Mayotte dans les comptes nationaux, et ce même si l'objectif d'intégration n'est pas atteint.

**En période de négociation de nouveaux CPG avec les Caisses nationales, quels sont les enjeux pour la CSSM et quels retours souhaitez-vous partager de ces moments d'échanges avec les Caisses nationales?**

Lors de nos échanges avec les Caisses Nationales, l'enjeu a été de taille, car dans un contexte national très contraint, il s'agit de convaincre les Caisses Nationales qu'il est encore prématuré d'appliquer à la CSSM les standards nationaux de réduction des dépenses, d'effectifs ou de schéma de mutualisation.

En effet, si la CSSM peut se targuer d'évoluer rapidement, son contexte réglementaire spécifique induit un déploiement plus lent, voire impossible des outils de production nationaux (exemple de l'outil national de production de la Branche Vieillesse).

Cela n'est pas anodin car cela implique que certains indicateurs d'atteinte des objectifs soient revus et adaptés au contexte. Les Caisses Nationales ont été très sensibles à nos arguments et les Contrats Pluriannuels négociés tiennent compte pour la période conventionnelle 2018-2022 de la montée en charge de l'organisme, avec la fixation d'objectifs atteignables, suivis par des indicateurs phares rationalisés et des moyens adaptés. En 2018, seul le CPG Recouvrement a été signé, les autres étant encore en cours de négociation. Il faut noter un effort important consenti par l'ACOSS pour maintenir les effectifs et poursuivre sa politique de soutien aux efforts de la CSSM a relancer de sa politique de Recouvrement.

La CNAM, quant à elle, a souhaité doter la CSSM d'effectifs supplémentaires au regard de l'évolution de la population

couverte et de l'absence de certaines expertises.

Il faut noter que c'est la 1ère fois que Mayotte peut négocier son propre Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion avec la CNAF (jusqu'en 2015, l'établissement des allocations familiales de Mayotte était géré par la Caf de la Réunion et n'avait pas de CPOG spécifique).

Tenant compte des spécificités réglementaires et contextuelles (professionnalisation très récente mais très rapide des partenaires d'Action Sociale), la CNAF a particulièrement concentré son apport en ressources sur le volet soutien au développement social de territoire.

Enfin, la CNAV a entendu les arguments de la CSSM de s'engager sur de la non-régression d'objectifs, dans l'attente du déploiement de l'Outil Retraite National prévu à partir de 2022.

### **En votre qualité de Directrice, quel regard portez-vous sur la CSSM et son évolution?**

L'évolution de la CSSM s'observe sur deux volets : interne et externe.

Depuis 2016, la CSSM peut compter sur une équipe de Direction composée de 7 agents de direction. C'est une évolution majeure, car au regard des défis à relever, le dimensionnement précédent (un Directeur, un Agent Comptable et un Directeur Adjoint) ne permettait pas d'être efficient en termes de pilotage.

Cette évolution de l'organigramme Direction prend appui sur le renforcement de la ligne managériale de la CSSM, accompagné par le cabinet Fonction 2, pierre angulaire du pilotage des activités de l'organisme et sur la montée en compétences institutionnelles des agents. Pour ce faire, il faut noter le déploiement d'un plan de formation ambitieux visant à développer des formations qualifiantes et certifiantes. Je mets un point d'honneur à favoriser (dans la mesure du possible) la mobilité de notre personnel au sein de l'Institution et ce n'est que par le biais de formations certifiantes que nous réussirons à relever ce défi.

D'un point de vue externe, 2018 aura marqué un virage dans sa relation avec son public et ses partenaires. Le service Communication-Marketing a été très actif sur les réseaux sociaux et a porté à bout de bras un projet de site internet, vitrine de l'ensemble des offres de service de la CSSM. De même, la création d'un service Ecoute Clients Bénéficiaires permet dorénavant de mieux gérer les réclamations des allocataires, retraités et assurés sociaux.

Il en est de même pour le public des cotisants, avec la création de la cellule Offre de Service. Enfin, avec le soutien à la montée en charge des CCAS (créés en 2015), la mise en place du comité des co-financeurs et le soutien financier à la montée en charge de l'accompagnement des porteurs de projet (notamment par le Cabinet GAUDIN), la CSSM s'est résolument positionnée comme un acteur incontournable auprès des partenaires associatifs comme institutionnels (Sous-Préfet à la Cohésion Sociale, DJSCS, Conseil départemental, ARS, CHM, communes, CCAS, ...) que ce soit dans le domaine du développement social du territoire que de celui de la santé.

### **La CSSM se prépare à déménager prochainement sur un**

### **nouveau siège à KINGA, quelles attentes avez-vous sur le personnel et la mise en œuvre de ses missions de service public?**

Le nouveau siège social va révolutionner les conditions de travail du personnel de la CSSM, qui exerce ses missions dans des locaux désormais inadaptés aux missions d'un organisme de sécurité sociale moderne. Au sein de 13 000 m<sup>2</sup> du Centre KINGA (ARS, SDIS, Pôle Emploi, Centre de dialyse, INSEE, ...), la CSSM est le co-proprétaire majoritaire de plus de 6 400 m<sup>2</sup> de bureaux et espaces d'accueil répondant aux normes nationales. Ce nouveau siège va permettre de simplifier et de fluidifier les circuits inter-processus car actuellement les services sont répartis sur 10 sites différents. Le personnel va pouvoir s'épanouir dans un environnement de travail sain et agréable, lui permettant de se consacrer pleinement à ses missions de service public. L'inconvénient majeur du siège est son positionnement en pleine zone d'activités de Mayotte, sujette à des embouteillages importants.

Des actions à court et moyen terme de l'employeur dans le cadre d'un Plan de Déplacement Entreprise (PDE), ainsi que les perspectives d'un projet de transports en commun porté par le Conseil Départemental devrait permettre de lever cet écueil à moyen et long terme.

Le terme « 2.0 » est de nos jours galvaudé, mais c'est un réel bond dans le futur que va vivre la CSSM et par la même occasion ses publics.

Il y aura un « avant KINGA » et « un après KINGA ».

Grâce à l'effort financier considérable des Caisses Nationales, Mayotte peut se targuer de proposer aujourd'hui le plus important projet immobilier des DOM, voire de l'Institution.

Les différents publics de la CSSM sauront par ailleurs apprécier un accueil global connecté, avec l'objectif majeur de leur apporter une réponse rapide et efficace. Ce sont près de 1000 m<sup>2</sup> d'espaces d'accueils aérés et modernes qui sont répartis en un espace multimédia en libre-service, un espace d'accueil tout-venant, un espace d'accueil sur RDV bénéficiaires et un espace d'accueil sur RDV professionnels. Toutefois, la CSSM ne mise pas que sur le nouvel accueil et elle poursuit sa politique de proximité sur l'agence de Petite Terre et les permanences du Nord, du Centre et du Sud (en projet).

En 2018, avec l'avènement de ce projet immobilier la CSSM confirme son ambition d'être une entreprise responsable, avec des femmes et des hommes compétents au service de ses publics.

# LA CSSM POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT AU SEIN DE L'INSTITUTION SÉCURITÉ SOCIALE

## 2.1 ÉVOLUER POUR GARANTIR SES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



**ASSANI SAINDOU**  
Directeur Adjoint

### L'année 2018 a été une année charnière pour la CSSM :

Premier séminaire des Agents de Direction qui a été l'occasion de se questionner sur leur façon de travailler. Il sort de cette rencontre un nouvel organigramme permettant à chaque agent de direction de mieux cerner les missions qui lui sont confiées, la Directrice jouant complètement son rôle d'arbitre et de décideur.

Instauration d'une politique de renforcement des compétences du personnel d'encadrement par l'intervention d'un cabinet de formation spécialisé (agents de direction, managers stratégiques et managers opérationnels). À partir de cette politique, sont instaurés certains rites comme des bilatérales entre les niveaux N et N-1, CODIR (Comité de Direction) tous les 15 jours, redescente CODIR, etc.. ; L'objectif étant de garantir une meilleure circulation de l'information ascendante et descendante.

Stabilisation du système de management intégré et ouverture du chantier sur les outils de pilotage des activités.

Enfin, l'aboutissement du projet immobilier vieux de plus de 15 années et sa mise au centre du dialogue social a été le garant de son succès.

### Se préparer à déménager vers son nouveau siège

En 2018, le projet immobilier de la CSSM est en phase d'aboutissement. La période de la construction proprement dite est achevée. La CSSM a procédé aux phases de finalisation d'état des lieux et de livraison des locaux. Avec la remise des clés effectuée le 30 novembre 2018 (avec réserves), la CSSM est devenue propriétaire des lieux et a engagé la dernière étape des travaux complémentaires, avant d'accueillir les salariés puis les

usagers dans cet espace organisé notamment avec la signalétique installée, le mobilier livré et monté et le data center fonctionnel.

Les travaux préparatoires au déménagement ont été organisés avec le lancement des opérations de nettoyage, une étape importante qui permet à chacun de faire le tri, la destruction, l'archivage pour un déménagement léger vers le nouveau siège.



Visite du chantier par le CHSCT.



Remise officielle des clés par CBO.

## LES ENJEUX DE CE NOUVEAU SIÈGE

Ce projet immobilier d'envergure a pour ambition de répondre aux défis et enjeux de la CSSM dans sa mission de service public. Ce nouveau siège permettra ainsi à la CSSM d'offrir à ses usagers (assurés, allocataires, employeurs, retraités et professionnels) une meilleure qualité de service en regroupant toutes les branches de la Sécurité sociale sur un site unique.



**PERRINE THALLER**  
Programmist - architecte conseil

### Quel a été votre rôle dans l'accompagnement de la CSSM dans le projet immobilier du nouveau siège ?

Le P.R.E.C.I. (Pôle Régional de Compétence Immobilière) que je représente est une équipe de 5 personnes basée à Lyon. Notre compétence est technique (architectes, ingénieur, économiste). Nous avons un rôle d'accompagnement des organismes dans la conduite de leurs opérations immobilières.

À ce titre, en binôme avec le chargé du projet immobilier de la CSSM, M. Bihaki Daouda et son équipe, dont Nicolas CHAUVIN chargé de mission, j'ai participé au dialogue avec le promoteur pour préciser ou adapter les solutions techniques proposées par le projet de VEFA

Nous sommes également un relais auprès des caisses nationales (via le Département de l'Immobilier et de l'Environnement de la CNAM - pilote) dans le portage puis le suivi temporel et financier des opérations qu'elles financent (reporting, demandes de budget, ...) :

Par exemple, à travers des avis techniques, j'ai validé et relayé auprès de la CNAM, chaque demande complémentaire qui avait été identifiée (salle serveur, accueil, ...).

Enfin, nous avons co-conçu l'accueil du public, avec l'aval des caisses nationales et surtout les pilotes locaux en la matière (La sous-directrice et le responsable de pôle en charge des relations avec le public).

### Quels ont été les enjeux pour ce grand projet ?

À mon niveau, permettre à la CSSM de disposer d'un outil de travail compatible avec ses missions. Il s'agit aussi de pouvoir envisager sereinement les évolutions à venir grâce à un bâtiment bien dimensionné, flexible et conforme aux réglementations (antisismique, sécurité incendie, accessibilité des personnes handicapées, ...)

**Avec votre retour d'expérience, quelles particularités avez-vous observé au regard du contexte de Mayotte (environnement, mission multi branche) ?**

L'accueil de Kinga sera le premier vrai accueil multi branche de France ! D'autres suivront votre modèle !

### Quelles perspectives offre ce siège dans un cadre évolutif des missions de la CSSM ?

Ce bâtiment répond aux standards actuels des immeubles de bureaux. Il dispose donc de cette capacité intrinsèque à répondre, à l'avenir, à des évolutions structurelles et de service. Je saisis l'occasion qui m'est donnée de remercier vivement toute l'équipe projet de la CSSM pour la façon dont elle a su m'associer à cette aventure.

**« L'ACCUEIL DE KINGA  
SERA LE PREMIER  
VRAI ACCUEIL  
MULTI BRANCHE  
DE FRANCE ! »**



## Intégrer les évolutions réglementaires

La mission du service est d'assurer à la CSSM une information de tout changement juridique et réglementaire en temps et en heure afin de les intégrer dans les processus concernés.

Cette activité a connu une montée en charge importante en 2018. Près de 118 textes juridiques ont été analysés en 2018 contre 38 en 2017. Ceci s'explique notamment par une restructuration des activités du pôle Contentieux en écartant du champ du service les activités hors veille juridique.

Sur 118 textes, 18 marquent une évolution des prestations servies par la CSSM : les prestations Famille en matière d'alignement des allocations familiales avec les autres DOM, l'augmentation significative de la prestation spécifique de restauration scolaire, des modalités de calcul de la prime d'activité ou encore les

prestations liées au handicap notamment la mise en place des compléments AAH et AEEH. En matière d'assurance vieillesse, le montant de l'ASPA (allocation spéciale pour les personnes âgées) est revalorisé chaque année jusqu'au 1er janvier 2020.

Le détail des textes est publié en annexe. En matière de perspectives, il faudra affiner l'analyse juridique en s'appuyant sur les flux d'information émanant des différentes branches.

### Chiffres clés

18

TEXTES PROPRES  
À LA CSSM

43

TEXTES PUBLIÉS  
AVEC UN IMPACT

## Renforcer les missions nationales

La Direction de la CSSM encourage fortement la venue de missions nationales dans un objectif d'accompagnement, d'appui technique et réglementaire mais aussi de partage et de mise en exergue des besoins spécifiques à Mayotte compte-tenu de son environnement socio-économique et des évolutions techniques et réglementaires à mettre en œuvre.

Parmi 19 missions accueillies en 2018, il faut citer :



Mission appui Action sociale

- L'accompagnement à la mise en place de la Déclaration et du paiement en ligne des cotisations sociales.
- Le déploiement de la politique nationale de Réglementation et Sécurisation Juridique (RSJ) et des outils associés au Recouvrement.
- Les échanges sur les enjeux du Recouvrement avec une Délégation de la Direction ACOSS
- Le point de la situation des dossiers de la CSSM à faire valoir au niveau de la mission de coordination des caisses nationales en Outre-Mer (MICOR)



Mission Caisse d'appui CAF

- L'accompagnement managérial
- L'optimisation de la gestion de trésorerie de la CSSM
- L'accompagnement des équipes du pôle social
- L'accompagnement des Caisses d'appui dans les branches Recouvrement, Famille et Accidents de travail – Maladies Professionnelles



Mission MILOR



Mission délégation ACOSS

Depuis 2017, la CSSM était inscrite dans une politique ambitieuse de développement des compétences de son personnel.

Le déploiement d'une offre d'accompagnement RH populationnelle : le travail sur les compétences détenues et à acquérir (au moyen notamment d'Alinea), la structuration d'un plan de formation adapté à chaque population de salariés, avec pour illustration l'engagement d'un accompagnement managérial triennal, la mise en place d'un processus de recrutement qui embarque systématiquement une analyse des aptitudes, dans ces multiples projets l'équipe RH a conjugué l'exigence de l'objectivation des décisions prises et le souci de l'accompagnement des salariés ;

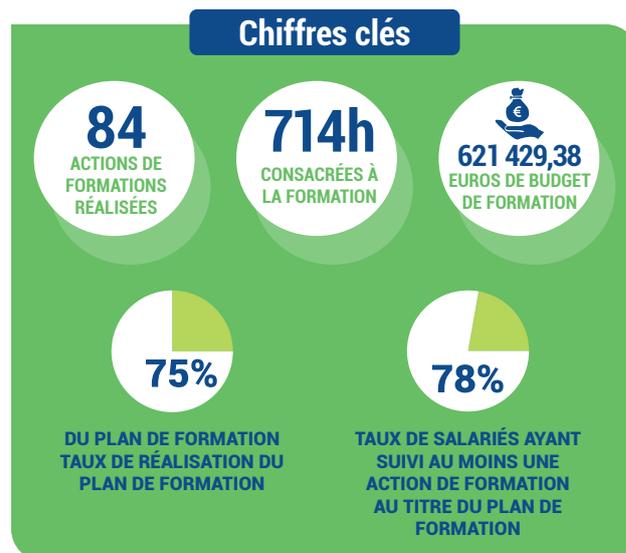
Cette politique d'optimisation de compétence des personnes ressources est structurée à deux niveaux :

- Le déploiement d'un plan de formation structuré autour des certificats de qualification professionnelle
- Le plan de formation 2018 traduit les engagements aux ambitions de la Feuille de route de la Direction de la CSSM. Aussi, pour répondre aux exigences de l'évolution de l'environnement des activités de la CSSM, la sécurisation du parcours professionnel des agents a été privilégiée avec un double objectif d'adaptation au contexte professionnel d'une part et de progression et d'ajustement des ressources aux besoins prospectifs d'autre part.
- Le contexte social de l'île en début d'année a fortement perturbé la planification initiale des actions du plan de formation. La CSSM a cependant amorcé les principaux chantiers avec un nombre important de formations débuté au second semestre 2018 et d'autres reportés en 2019.

Les principaux chantiers de formation :

- La certification des techniciens et référents techniques
- La montée en compétence des Cadres Managers
- L'entrée en parcours de formation « métier »
- La maîtrise des outils de gestion des activités

La CSSM a accueilli plusieurs missions pour accompagner l'appropriation et la maîtrise des outils des activités. L'harmonisation de la politique de recrutement et de mobilité interne autour de l'objectivation des compétences (aptitudes techniques, rédactionnelles, comportementales) dans un contexte d'opérations de recrutement de grande ampleur.



### Témoignage



**ABDOUL HAMIDI**

Sous-directeur des relations avec les entreprises

**Une année consacrée à la consolidation des ressources humaines**

L'année 2018 a vu se réaliser de nombreuses actions de formations et des immersions au profit des managers, mais aussi des techniciens. Les formations institutionnelles ont permis de renforcer le sentiment d'appartenance au réseau.

Des procédures d'agrèments ont abouti, confortant ainsi les collaborateurs dans leurs activités. L'organigramme a été complété avec le recrutement en interne d'un manager stratégique recouvrement, et d'un manager stratégique Lutte contre la fraude (LCF) qui assurent respectivement le pilotage des processus Gérer les cotisations et Lutte contre la fraude.

**Un environnement évolutif pour accompagner la montée en compétence**

L'année 2018 aura aussi servi à mettre en place des moyens matériels et organisationnels pour industrialiser les activités dans tous les secteurs.

C'est le cas pour la mise en œuvre en cours de la nouvelle politique de recouvrement, ou encore la définition d'un socle de performance pour la Lutte contre la Fraude (toutes branches) qui s'appuie sur un constat partagé avec les caisses nationales. Cette dynamique est confortée par la mise en œuvre effective et opérationnelle des outils et des tableaux de bord nationaux. L'appui des caisses nationales dans la définition et le suivi des objectifs constitue un atout majeur et garantit la reconnaissance des résultats obtenus par nos équipes.

Le plan d'actions a dû être adapté suite au conflit social en début d'année, afin de mettre en œuvre des mesures d'accompagnement des entreprises en difficulté.

Cela a induit une surcharge de travail absorbée par les collaborateurs dans un contexte d'effectif contraint.

### Consolider le système de management intégré (SMI)

#### La CSSM assure la gestion de tous les risques couverts par la Sécurité sociale :

Maladie, Accident du travail et Maladies professionnelles, Vieillesse, Famille, ainsi que le recouvrement des cotisations et le « front-office » de la mutuelle sociale agricole (MSA).

Afin d'optimiser la gestion de ces différents risques, la CSSM a opté pour une organisation transversale en processus : Accès aux droits – Prestations - Relations avec le public - Politique d'action sociale - Lutte contre la fraude aux prestations et le travail illégal - Gestion des contentieux.

C'est le cabinet Jean DUMAS qui a accompagné de 2013 à 2018, la mise en place et le déploiement du SMI. En interne, la démarche est animée par la cellule Pilotage et Performance (Nicole ROSSIUS).

#### Témoignage



**NICOLE ROSSIUS**  
Animatrice SMI

La démarche SMI a permis de travailler ensemble, d'apporter des outils et de la méthodologie dans la mise en oeuvre de nos activités.

J'ai apprécié sa capacité à s'adapter à chacun de nous, à se mettre à la portée des collègues pour les amener à intégrer le SMI. Sa pédagogie à faire comprendre l'intérêt du SMI a beaucoup contribué à faire accepter le changement.

Globalement, la démarche et les objectifs du SMI sont compris par les responsables processus. Il faudrait aller plus loin pour la faire adopter par l'ensemble du personnel.

C'est un système qui a permis de décloisonner les services et d'essayer de régler les problèmes ensemble.

Cette démarche SMI est, et sera encore davantage à l'avenir, bénéfique pour l'efficacité de notre activité et pour le service rendu à nos bénéficiaires.

#### Témoignage



**SARA MOHAMED**  
Responsable des Prestations

Le fonctionnement par processus multi branches présente plusieurs avantages :

- Le décloisonnement des services : plusieurs services qui ne travaillaient pas ensemble auparavant se retrouvent dans un même processus, ce qui donne une richesse dans les échanges orientés vers la recherche de solutions et l'amélioration des procédures.
- L'interaction visible entre les différents processus met le client au cœur des préoccupations : une défaillance dans un processus peut avoir un impact direct sur les indicateurs d'un autre processus, ce qui nous oblige à travailler ensemble dans un même but qui est la réduction des délais de démarche et la satisfaction du client.
- Élargissement des compétences des agents de la CSSM avec la connaissance de toutes les branches et la possibilité de faire la connexion entre les différentes prestations.

On passe de plus en plus d'un traitement de dossier (matricule, NIR) à un traitement d'une situation. Le challenge serait d'arriver à ne plus analyser les dossiers par branche mais plutôt par situation : situation de précarité \_ Situation de handicap/invalidité\_ Perte du conjoint \_ Naissance etc.

L'interlocuteur étant la CSSM quelle que soit l'assurance concernée (maladie, vieillesse ou famille) il est important de prendre en charge le client de manière globale. La difficulté que je peux noter c'est la nécessité de suivre en même temps ce qui est demandé par les caisses nationales (supervision, management visuel, RNP, plan de contrôle interne...) et de mettre en place les préconisations au niveau des équipes ».

### Mention spéciale

2018 fut une année difficile pour la Plate-forme de services, de par des soucis techniques en phase de déploiement des outils (SIREC, SIBILO..), la crise sociale majeure qu'a connu Mayotte (qui a induit des pics d'appels importants - fermetures d'accueil, reprise de l'activité..) , la prise en charge de nouvelles tâches (volume des mails multiplié par deux et la prise de rendez-vous pour davantage de services -service social). La mobilisation constante du service est à saluer.

L'accueil multi branches a été effectif au dernier trimestre 2018 ; l'accompagnement sera déployé au niveau siège avec un espace libre-service. L'accueil sur rendez-vous réalisé avec un outil local E-appointment, s'est développé en 2018 avec pour la première l'atteinte du seuil de 10%. Enfin d'année, la CSSM s'est doté d'un nouvel outil plus performant : E-Sirus intégrant E-appointment.

L'action sociale multi branche de la Caisse de Sécurité Sociale s'inscrit dans une démarche globale d'intervention en faveur de la population afin de répondre aux besoins du territoire.



### Missions principales :

- 1.Accompagner les assurés fragilisés et faciliter l'accès aux droits et aux soins
- 2.Prévenir la perte d'autonomie des personnes malades, Handicapées et âgées
- 3.Prévenir la désinsertion professionnelle
- 4.Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents enfants
- 5.Contribuer à la structuration d'une offre « Enfance jeunesse »

### NOMBRE D'USAGERS ACCUEILLIS PAR CATÉGORIE :

#### Accompagnent des collaborateurs pour une compétence en multi branche + la mise en place de l'accès aux outils de branche dans les différentes postes.

Au 1er septembre 2018, une équipe de techniciens d'accueil a été formée sur toutes les législations des branches bénéficiaires. Le premier bilan effectué fait état d'un bénéfice net de cette démarche à deux niveaux :

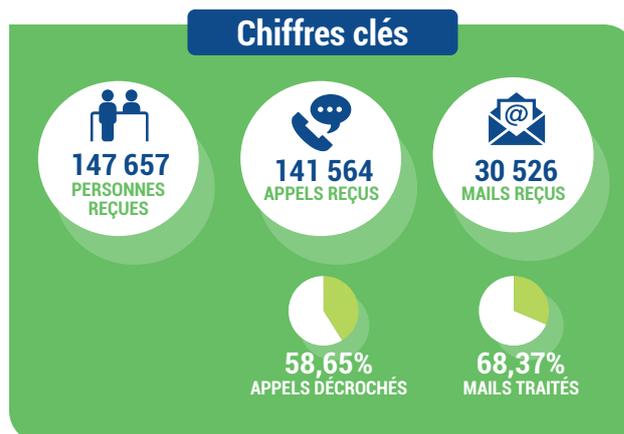
En matière de production, il est noté une stabilité de travail pour les gestionnaires-conseil et une augmentation du nombre moyen de personnes présentes en production. La productivité a sensiblement augmenté (d'environ 60 pièces/j à 90 pièces /j). Le groupe accueil intervient également en production, ce qui allège la charge de travail au niveau de la production.

Au niveau de l'accueil, les effectifs présents sont en capacité de recevoir rapidement les bénéficiaires, ce qui donne un peu moins d'attente aussi bien les jours d'accueil tout venant que les jours de rendez-vous. Les accueils sont sensiblement moins fréquentés grâce aux actions menées par les agents d'accueil en pré accueil et en incitant également les allocataires à glisser leurs pièces jointes dans la boîte aux lettres.

6.Favoriser le développement des équipements sociaux afin de réduire les inégalités

7.Renforcer l'offre d'accueil du jeune enfant

Création d'une commission unique des politiques d'action sociale au lieu des deux (Maladie/Vieillesse – Famille) précédemment : fonctionnement plus efficace, décisions validées plus rapidement, satisfaction des partenaires de l'action sociale qui se sont vus attribuer leurs subventions plus tôt dans l'année.



50,81 %

5,17 %

41,06 %



2,17 %

0,80 %

### Nombre de numérisation par système d'acquisition

La plateforme des flux entrants (PFE) poursuit la centralisation de la dématérialisation des flux. Elle a ainsi accueilli la GED recouvrement en mai 2018, avec l'affectation d'un agent pour le traitement des dossiers pour répondre à la montée en charge de l'activité de la PFE.

L'équipe des flux entrants s'est mobilisée autour de l'enjeu d'un traitement harmonisé des flux et de celui d'un 0 stock. C'est ainsi que l'usage d'une boîte-à-lettres unique a été instaurée.

La numérisation a connu une croissance de 14% par rapport à l'année 2017. Les pièces de la branche famille représentent presque 60 % du total des pièces reçues et numérisées, suivies des pièces de DIADEME pour la maladie, 35%. Le faible pourcentage des feuilles de soins papiers (SYNERGIE) s'explique par le fait qu'un grand nombre de professionnels de santé (PS) est passé en télétransmission de feuilles de soins.



### UNE AVANCÉE SIGNIFICATIVE DANS LE RENFORCEMENT DE L'ACTION PARTENARIALE

#### Témoignage



**SITTI BACO**

Responsable Plateforme des flux entrants

« Le retour d'expérience est très enrichissant par rapport à la manière de gérer et de piloter les flux entrants; j'ai des atouts pour ajuster l'organisation et les effectifs en fonction des flux reçus et des aléas.

J'ai également des atouts par rapport aux relations avec mes partenaires notamment la poste pour le dépôt des courriers quotidiens et la BRED pour la gestion des chèques le jour J.

Par ailleurs, l'activité flux entrants étant le premier maillon de nos processus à la Caisse, j'ai un grand regard sur la transversalité avec les services de notre organisme en particulier les accueils qui collectent les flux.

Enfin, le retour d'expérience est bénéfique par rapport à la gestion du partenariat et de la transversalité avec les services production, pour la mise à disposition des documents dématérialisés dans les délais aux différents services de la Caisse. »

**Partenariat interne** avec les services de caisse, dans un souci d'apporter une réponse globale aux différents problèmes existants entre la plateforme et les autres processus.

**Partenariat externe** dans le cadre de la mise à plat de l'adressage, l'objectif étant d'atténuer le nombre de plis non distribués à la caisse : des réunions ont été tenues avec les communes et la poste.

De même, un **partenariat avec la BRED** est entrepris avec des échanges qui ont débuté en 2018 et qui se poursuivent cette année, pour obtenir au final la mise en place de la numérisation des chèques recouvrement de la CSSM.

L'enjeu des partenariats externes reste la souplesse et la rapidité de la mise en œuvre du service rendu à la population. Enfin,

dans les avancées, la majorité d'outils statistiques a été mise à la disposition de la plateforme permettant ainsi de faire des requêtes pour la lecture et l'analyse les statistiques des différents systèmes d'acquisition du service.

En perspective, la plateforme de flux entrants devrait se doter de statistiques embarquées capables de répondre instantanément aux besoins d'un pilotage efficient des activités.

**L'ACTIVITÉ FLUX ENTRANT EST LE 1ER MAILLON DE NOS PROCESSUS À LA CSSM, EN TRANSVERSALITÉ AVEC LES SERVICES DE NOTRE ORGANISME.**

## 2.3 ÊTRE AU PLUS PROCHE DE NOS USAGERS

### Être au plus proche et mieux à l'écoute pour faciliter la relations avec nos usagers

La Relation avec les publics a pour Finalité d'assurer la prise en charge des demandes des usagers sur les différents niveaux d'entrée (accueil physique, téléphonique et mail).

#### Les objectifs sont multiples :

- Permettre aux clients de bénéficier d'une prise en charge rapide ;
- Obtenir une réponse fiable, compréhensible et homogène ;
- Rencontrer un interlocuteur en capacité d'apporter une réponse ;
- Bénéficier d'un point d'accueil accessible et identifié.

#### Faits marquants

1

La mise en place de l'accueil multi-branches permet de faciliter les démarches des usagers de la CSSM

2

L'année 2018 fut l'année d'expérimentations exploitée sur le site de Petite terre permettant d'analyser les comportements de nos usagers

3

Montée en charge de SIRCE, outil de gestion de relation en multi branches. Cet outil mis en place fin 2017, a vu sa mise en œuvre effective tout au long de l'année 2018. Le principal atout consiste à tracer l'historique des demandes de leur entrée jusqu'à leur résolution. Ceci facilite la relation avec le public en ayant les informations sur le traitement des demandes des clients.

4

Mise en place de l'outil e-sirius, un outil de gestion des flux aux accueils. Outre les données statistiques, cet outil permet d'analyser l'activité d'accueil (motifs de venue, délai d'attente) et ainsi anticiper des campagnes adaptées aux attentes de notre public.

#### Témoignage



**HAROUNA ZAIDANI**  
Responsable relations avec le public

« En étant les 1<sup>er</sup> acteurs en contact avec le public, l'enjeu est de garantir une qualité de service qui permette un traitement efficace des demandes au niveau des services production et in fine au niveau de notre public, garantir la satisfaction Client.

Il nous faut faciliter les démarches des bénéficiaires en mettant en place un accueil multi branches, adapter les modalités d'accès aux informations au regard des besoins différenciés de nos publics (accueils de proximité, télé services, accueils sur RDV et accueil tout venant). Nous souhaitons développer l'utilisation des télé services afin de réduire les déplacements physiques des assurés à nos accueils d'une part, et d'autre part de faciliter les démarches des publics en capacité de s'informer de gérer leurs comptes et dossiers en ligne. Les services disponibles dans les portails de sites nationaux sont en montée en charge pour les usagers de Mayotte.

Ces services seront mis à disposition sur accueil numérique de notre futur siège et sur nos sites de proximité ».

## Favoriser l'accès aux droits

La CSSM enregistre des résultats encourageant sur la certification des identités de nos assurés et des cotisants avec une progression de plus de 2,5 point du taux de certification des personnes et plus 99,6% des cotisants certifiés. Ceci implique un accès amélioré à la carte vitale, un meilleur report des carrières retraite et un accès facilité aux télé-services pour les assurés et les cotisants.

En 2018, l'activité du Pôle Accès aux droits s'est fortement orientée sur la maîtrise de nos activités. L'approche du processus a été revue pour identifier et permettre l'accès aux droits, par une approche plus intégrée des activités et par la rédaction d'une macro-procédure qui couvre l'ensemble des branches gérées par la CSSM (Maladie, Famille, Recouvrement et Retraite).

Ensuite des indicateurs phares ont été adoptés. Ils sont plus représentatifs de nos missions et couvrent l'ensemble de nos engagements de services vis-à-vis de nos clients internes et externes. Enfin, le travail de formalisation de nos procédures et des modes opératoires a été poursuivi en reprenant les consignes et les bonnes pratiques fournies par les caisses nationales et le réseau des caisses locales.

### Chiffres clés

**15**  
CONVENTIONS DE COOPÉRATION

SIGNÉES AVEC LES CCAS POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS

**+96%**  
DE LA POPULATION DE MAYOTTE

OUVRANT DROIT À LA SÉCURITÉ SOCIALE COUVERTE SELON NOS ESTIMATIONS

**+2,5 POINT**  
DU TAUX DE CERTIFICATION DES PERSONNES

**+96,6%**  
DE COTISANTS CERTIFIÉS

### Témoignage



**ALLAOUI MOHAMED**  
Responsable Accès aux Droits

« L'activité 2018 fut intense en termes d'analyse de nos engagements et nos missions.

Elle donne un élan dans le suivi de nos activités, par la mise en place de plans d'action pour améliorer le service rendu à nos clients et par la mise en place d'indicateurs de mesure plus appropriés.

Nous avons conforté les partenariats utiles pour favoriser l'accès aux droits : il s'agit notamment de formaliser nos relations avec nos partenaires utiles par la signature de convention bilatérale qui visent à améliorer nos relations en fixant, les obligations de chaque partenaire. En effet, les CCAS sont des partenaires privilégiés en raison de leur proximité avec les publics vulnérables que nous souhaitons accompagner dans l'accès et le maintien aux droits, en luttant contre les ruptures et les non-recours aux droits. Fin décembre 2018, nous avons déjà 14 conventions de partenariat signées entre la CSSM et les CCAS de Mayotte, avec une perspective de signer en 2019 avec l'ensemble des 17 CCAS du département.

Ensuite, ont été signées des conventions avec des partenaires institutionnels comme l'INSEEE et le CRESS qui récupèrent les données des entreprises de Mayotte collectées par la CSSM.

L'analyse et l'exploitation qui sont faites permettent d'offrir des indicateurs économiques utiles aux employeurs et aux décideurs publics.

Ainsi la CSSM, contribue à une meilleure appréciation des indicateurs économiques de Mayotte et favorise un développement raisonné de notre territoire. Le troisième groupe de partenaires concerne les acteurs du domaine d'accès aux droits, comme la PJJ, Mlézi Maoré et le Conseil Départemental. »

### Assurer le versement des prestations dues

S'assurer de la conformité de nos pratiques, de maîtriser les risques (et en premier lieu le risque financier), d'optimiser les ressources, d'homogénéiser les modalités de traitement pour assurer l'équité de traitement des assurés, de limiter le recours à l'usager pour récupérer les informations utiles (ici le caractère multi-branche de la CSSM est un atout, les partenariats peuvent également apporter des solutions).

#### En matière de prestations, plusieurs faits marquants sont à noter :

Sur le volet organisationnel, dans la branche Famille, une réorganisation des équipes a été opérée avec un groupe dédié à l'accueil et un groupe à la production. En outre, une supervision est mise en place avec un objectif de généralisation aux autres branches. Par ailleurs, dans la branche Maladie, le service établissement et le service prestations en nature ont été regroupés.

Sur le volet managérial, un management visuel est mis en place au niveau des différents services prestations, ce qui favorise l'implication des collaborateurs dans la planification de leur activité. Les apports de la formation dispensée aux managers stratégiques et opérationnels pour le cabinet Fonction 2 ont conforté cette démarche. On peut noter aussi une initiative très positive qui a favorisé les échanges et la connaissance des différentes prestations existant au niveau de la CSSM en organisant une réunion bilan du pôle prestation. C'était l'occasion de rappeler aux collaborateurs le rôle que joue la CSSM au niveau de Mayotte et la nécessité de prendre en compte le client dans sa globalité

Sur le volet outillage, une avancée est à noter avec l'accompagnement par la CNAF, Caisse Nationale d'Allocation Familiale, dans le pilotage de l'activité et l'utilisation des outils de pilotage et dans la mise en place de l'outil de gestion de la dotation CHM et ESMS. Cependant, quelques difficultés au niveau du service Retraite qui est sur un traitement manuel des dossiers retraite suite à l'évolution de la réglementation sachant qu'aucune évolution de l'outil de liquidation n'est prévue avant 2022. Le service est complètement saturé. Également, la non intégration des majorations dentistes et laboratoire dans l'outil de paiement maladie entraîne un paiement manuel de ces majorations avec les problèmes de sécurité de paiement et de risques d'erreur.

Sur le volet dialogue inter service, une amélioration des échanges ordonnateur/agence comptable avec la mise en place des réunions techniques permet de discuter des situations particulières et de proposer des procédures de traitement.

#### Chiffres clés

74%  
DOSSIERS  
TRAITÉS

52  
JOURS DÉLAI  
MOYEN DE  
RÈGLEMENT

#### Des avancées significatives au bénéfice de notre public

Sur l'offre de prestations :

Arrivée des compléments AAH (majoration pour vie autonome, complément de ressources AAH) et des compléments AEEH (du 1er au 6ème catégorie) ;  
Arrivée du complément Familial DOM attribué aux familles dont le dernier enfant a entre 3 et 5 ans ;

Accord investissement PARS pour l'achat du mobilier destiné aux réfectoires et évolution en 2018 pour la construction de l'immobilier. Ces investissements doivent être faits sur les reliquats des années précédentes ;

Revalorisation du minimum contributif retraite en décembre 2018 pour les nouveaux dossiers à compter de janvier 2019.

#### Sur la facilitation des traitements

Le public a de plus en plus connaissance de ses droits grâce aux communications (radio, matinées employeurs, réunions avec les CCAS) organisées par la CSSM. Il y a eu un impact direct sur la charge du travail, notamment côté PE dont plusieurs dossiers étaient en souffrance pour manque des pièces et Prestations extra légales ;

Mise en place du CAF.fr pour impression des notifications de paiement ;

Partage de compétences entre agents des différentes branches famille, maladie, vieillesse et avec l'agence comptable, ce qui permet une prise en compte du client dans sa globalité. De plus l'organisation en accueil multi branche va dans ce sens ;

Côté remboursement de soins, le taux de télétransmission a augmenté jusqu'à 95% des flux, ce qui engendre une baisse des stocks manuels et une prise en charge plus rapide des remboursements.

Toutefois nous notons une stagnation du taux d'utilisation de la carte vitale alors que ce flux sécurisé est traité encore plus rapidement.

### Accompagner les pratiques professionnelles de santé

#### Chiffres clés



12

COMMISSIONS  
PARITAIRES

DES PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ TENUS



5

NOUVEAUX MÉDECINS  
CONVENTIONNÉS

335

PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ  
CONVENTIONNÉS

81%

DES MAILS  
TRAITÉS DANS  
LES 48H

11%

DE COMPTES  
AMÉLI.FR  
OUVERT

## Faits marquants

- Mise en place de nouvelles commissions : Commission des Chirurgiens-Dentistes et Commission des Kinésithérapeutes CIS/DAM RPS.
- La Direction de la CSSM a soutenu et concrétisé, auprès de la CNAM, la demande des Professionnels pour la validation des dérogations prises localement. Il s'agissait de faire intégrer les maisons de santé pluri-professionnelles (MSP) de Mayotte dans le circuit national en l'absence du parcours de soins, de la CMU-c et de l'AME. Les MSP de Mayotte peuvent être conventionnées avec le minimum d'un seul médecin généraliste au lieu de deux. Une majoration de précarité de 25% est alors appliquée à leur rémunération en l'absence de CMU-c et d'AME.
- Un partenariat entre la CSSM avec l'Agence Régionale de Santé a été renforcé avec notamment la tenue de réunions tripartites qui ont permis d'optimiser notre offre de services aux PS (et maîtriser les dépenses de santé.)
- La CSSM poursuit le développement de sa gestion du risque Maladie. La coordination des actions internes des services GDR-LCF-RPS-Prestations a été renforcée avec l'augmentation de la fréquence des réunions des acteurs de la GDR (tous les 2 mois). Ces rencontres inter services permettent de traiter les dossiers problématiques avec plus d'efficacité (exemple : mise en place du guichet unique et de la commission des pénalités ...).
- Mise en place du guichet unique avec comme objectif principal d'accompagner les Professionnels de Santé dans leur projet d'installation.

L'installation d'un guichet unique à Mayotte s'inscrit dans le cadre d'un dispositif existant d'accompagnement des médecins libéraux et des professionnels de santé, résultant d'un partenariat entre la CSSM et l'ARS. Des rendez-vous d'installation

tripartites sont régulièrement mis en place. Les professionnels bénéficient d'une réponse commune entre la CSSM et l'ARS, dans le cadre de leur accompagnement à l'installation, des aides mobilisables, mais aussi pour la structuration en exercice pluri-professionnel et interdisciplinaire en maison de santé ou centre de santé. Le nombre d'installations effectuées via le « GUICHET UNIQUE » continue d'évoluer depuis sa mise en place effective à Mayotte : nous sommes passés de 5 en 2017 à 10 installations en 2018. Dans ce cadre, un livret d'aide à l'installation à destination des médecins libéraux a été mis au point entre la CSSM et l'ARS, en lien avec les partenaires institutionnels.

Ainsi, l'accompagnement porte sur différentes étapes :

- en amont de l'installation ;
- lors du projet d'installation et jusqu'à l'installation effective ;
- au cours de son parcours professionnel ;
- lors de son projet de départ à la retraite. »

## Écouter nos bénéficiaires pour une meilleure gestion des réclamations



### Le saviez-vous ?

A la différence d'une demande de renseignements, la réclamation représente toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, mais légitime pour l'utilisateur, qui nécessite une réponse claire et précise d'un niveau expert et ce, quels que soient le ton et la forme employée.



### Interview



**GWÉNAELLE ABDALLAH**  
Responsable écoute client bénéficiaires

### Parlez-nous de votre service ?

Le service Ecoute Clients Bénéficiaires (ECB) a été créé en 2018 et traite les réclamations des usagers des branches Maladie, Retraite et Famille. Les réclamations de la branche Recouvrement sont gérées directement au sein du service concerné et celles des professionnels de santé par le service RPS. Ce service est composé de deux chargés d'étude prestation experts en écoute clients et d'un responsable de service.

### Quelles compétences sont demandées pour cette activité ?

Le chargé d'études prestations doit mener l'analyse la plus

neutre possible de la situation en étant impartial tout au long du processus de réclamation. Il doit développer un maximum d'empathie pour favoriser une grande qualité d'écoute. Il est par ailleurs tenu par la règle de la confidentialité.

Le chargé d'études expert en écoute clients n'intervient que sur l'analyse et le suivi de la réclamation. Il est amené notamment à réaliser le diagnostic de la situation de blocage entre le client et l'organisme et suivre le dossier jusqu'à sa résolution. Le retour d'expérience permet de constituer des atypies relayées auprès des services et d'établir les bonnes pratiques dans la gestion des dossiers usagers en vue d'améliorer nos pratiques professionnelles.

### Qu'est-ce qui a motivé la création de ce service ?

Avant la création de ce service, les réclamations étaient gérées directement dans les services métiers concernés. Ceci posait un problème de traçabilité, de réponse dans les délais et in fine de satisfaction du client. Devant le volume important des réclamations qui arrivent à la CSSM, la Direction a pris la décision de créer un service dédié exclusivement à la gestion des réclamations des bénéficiaires.

### Comment cette activité est mise en œuvre à la CSSM ?

Pour faire connaître ce service en interne, une présentation a été effectuée auprès des équipes des différents services métiers et de la plateforme de service. L'objectif était de sensibiliser nos collaborateurs à l'impact d'une réclamation sur la vie de l'utilisateur et sur l'image de la CSSM. Il s'agissait aussi de préciser le rôle de chacun.

Par ailleurs, une procédure concertée de la gestion des réclamations a été mise en place.

Les réclamations sont enregistrées puis suivies dans un outil de gestion des relations clients appelé SIRCE. Cet outil permet de tracer tout le circuit des réclamations et d'effectuer des statistiques.

### Accompagner socialement nos publics en difficulté

#### Témoignage



**MOISSOUKARI MADI MARI**  
Responsable de l'action sociale

« L'enjeu majeur est d'accompagner les assurés tout au long de la vie tout en privilégiant la proximité de sa population. L'objectif visé est de faciliter l'accès aux droits d'une part et de favoriser le développement et la déclinaison des politiques sociales d'autre part. Cette action reste visible à travers un soutien encore plus important des collectivités et des structures associatives porteurs de projet en faveur développement social du territoire. La caisse a gagné la confiance des partenaires au vu de l'accompagnement attentionné qui leur est dédié. Ce fut un travail de longue haleine mais nous avons su relever le défi ! L'ambition est de réaliser à Mayotte une action sociale unique

qui facilite l'évaluation globale en matière d'accompagnement du public fragile et précaire d'une part et des porteurs de projet. L'enjeu et les attentes des partenaires envers la Caisse et par conséquent le service social sont donc multipliés par trois car nous sommes sollicités par les acteurs de la Maladie ; de la Vieillesse et de la Famille.

L'année 2018 a été particulièrement marquée d'une part, par le développement des compétences agents d'une part et d'autre part, par la montée en charge de l'activité due au développement des politiques sociales du territoire. Cela s'est traduit par une augmentation du nombre de subventions à destination des structures associatives et davantage de collectivité.

En somme, trois actions de formations ont été déployé aux agents du pôle social dans l'objectif d'accomplir leur mission de service public :

- Deux travailleurs sociaux ont suivi la formation sur la « Guidance parentale » afin de mieux accompagner les personnes en situation de Handicap.
- Deux conseillères techniques ont été formées en alternance sur « la formation des conseillères Techniques Territoires » afin de mieux accompagner le développement du territoire,
- Les conseillères techniques ont bénéficié de la formation par un consultant pour l'accompagnement des projets et les analyses financières.

En sa qualité d'organisme unique de sécurité sociale sur le territoire (en termes d'Action Sociale), la CSSM accorde une place centrale à ses missions premières, en faveur des assurés sociaux, des allocataires, des retraités et des associations ainsi qu'aux collectivités.»

#### Faits marquants



Signature de la convention avec SOLIHA (Opérateur logement )



Difficulté de mobilisation des partenaires santé pour l'accompagnement du public confronté à des problématiques de santé ; CMH par exemple sur le dispositif sortir d'hospitalisation et EVASAN



Départ en congé maternité de 3 agents dont un seul remplacé (faute d'expertise disponible sur le territoire)



Accompagnement de stagiaire assistante de service social diplômée (3ème année)



Création d'une cellule d'accompagnement attentionnée envers les collectivités et les autres porteurs de projet confrontés à des difficultés de recouvrer leurs cotisations sociales.



Formation intense de agents et des partenaires pour une montée en compétence afin de pouvoir répondre aux enjeux et aux attentes des partenaires



Informatisation des crèches et évolutions du mode de financement des crèches.



Mobilisation des financeurs sur les grands projets d'investissement

#### Perspectives

- Remobiliser les dispositifs d'aide au retour et maintien à domicile, sortie d'hospitalisation et prévention de la perte d'autonomie.
- Renforcer le développement des actions d'informations collectives via le traitement des requêtes (Public cible en arrête maladie, les primo retraités et les requêtes logements)
- Valoriser l'activité et faciliter la remontée des données au niveau nationale via les outils informatiques

Il faut souligner le rôle et la place majeur du service social de la CSSM dans le cadre de la coordination du schéma Départemental des services au Famille sur le territoire avec le Conseil Départemental ; la DJSCS ; UDAF ; Les structures associatives et les collectivités

- Renforcer les moyens de coordination du SDSF
- Mobiliser l'action de Préfiguration /animation à la vie sociale
- Mobiliser et structurer les actions parentalités à travers le réseau d'aide à la parentalité
- Soutenir l'action sur la démarche qualité en faveur des porteurs de projets ACM
- Signature d'une convention Pluriannuelle des subventions afin de pérenniser les actions à l'exemple des crèches

## Accompagner les assurés évacués sanitaire

Le plateau technique médical et hospitalier de Mayotte ne permet parfois pas de prendre en charge sur le territoire de Mayotte certaines pathologies ou interventions.

Des évacuations sanitaires des patients à La Réunion ou parfois en métropole sont réalisées chaque avec une prise en charge de la CSSM (ordonnance du 20/12/1996 modifiée)

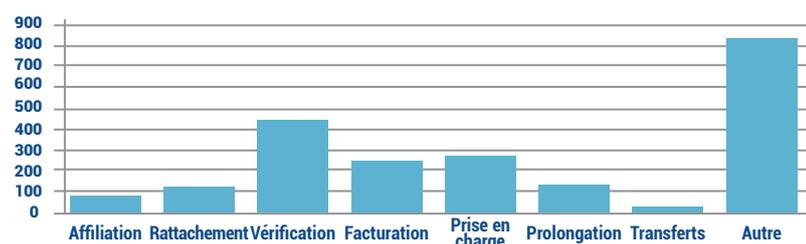
Dans un souci d'amélioration de la prise en charge des patients avant, pendant et après leur transfert, la mise en place d'un relais de la CSSM sur le département de La Réunion est mise en œuvre afin de pallier les difficultés de précarisation, d'accompagnement administratif et de solvabilité des patients évasanés et/ou de leurs proches lors de leurs séjours sur le sol réunionnais.

Le nombre de dossiers suivis par la Cellule de liaison Evasan (2 agents) croît avec les années et confirme le besoin de cet accompagnement de proximité auprès de nos assurés. Au total en 2018, près de 1 470 dossiers ont été suivis dont 550 de patients hors Evasan.

### Chiffres clés

920  
DOSSIERS  
EVASANÉS

### Les différents motifs d'intervention de l'équipe de la Cellule de liaison :



## Soutenir les actions de prévention santé

La Cellule Prévention Santé de la CSSM obéit à la stratégie de santé pour les Outre-Mer en s'appuyant sur la feuille de route régionale Océan Indien de mai 2016 et à l'avis rendu le 28 juin 2017 par le Haut Conseil pour l'avenir de l'Assurance Maladie.

### MISSIONS :



Participer à l'amélioration de l'état de santé ; à renforcer la prévention ; à lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé, par des actions prioritaires vis-à-vis des priorités nationales, ciblées telles que la protection familiale, la lutte contre la malnutrition et la prévention du diabète, le dépistage des cancers, la lutte contre les IST & le SIDA, la lutte contre les addictions et la protection dentaire



Promotionner les projets de prévention par la mise en place, le suivi et l'évaluation des actions subventionnées



Favoriser l'application des principes d'éducation à la santé de populations ciblées par des actions de prévention



Contribuer à la maîtrise des dépenses de santé

### Faits marquants



LES MOUVEMENTS SOCIAUX ONT IMPACTÉ LA MOTIVATION DES PORTEURS DE PROJET :

**64 PROJETS DÉPOSÉS EN 2017**  
CONTRE  
**37 EN 2018**



PARTICIPATION AUX JOURNÉES SIDA, DIABÈTE ET TABAC.



DOSSIERS D'AIDES FINANCIÈRES INSTRUITES



D'AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES



INTERVENTIONS EN ENTREPRISES

L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES EST CENTRÉE SUR LES RISQUES PRIORITAIRES DÉFINIS DANS LE CONTRAT PLURIANNUAL DE GESTION (CPG).

### Perspectives

La pérennité des ressources est un enjeu clé car de ces moyens budgétaires dépendent des résultats attendus. L'éligibilité de la CSSM au FNPEIS (Fonds national de prévention, d'éducation et d'information sanitaires) est un objectif pour 2022.

### Prévenir les chutes

L'objectif fixé étant de faire baisser le nombre et la gravité des accidents de travail liés aux chutes de hauteur et de plain-pied dans les entreprises de Bâtiment et travaux publics. Vingt chantiers visités ont mis en œuvre la grille d'analyse sur les chantiers. Par ailleurs, des actions de sensibilisation des chutes en hauteur ont été réalisées avec notamment la diffusion d'un spot télé sur la prévention de chutes de hauteur.

### Prévenir les risques liés aux manutentions manuelles

L'objectif est de réduire les risques dans les secteurs les plus exposés aux risques liés aux manutentions manuelles et suivre les entreprises identifiées. 33 entreprises dans les secteurs Commerce alimentaire (13) et non alimentaire (10), de la quincaillerie (3) et du transport (7) ont bénéficié de l'accompagnement CSSM. En outre, des spots télé de sensibilisation sur les risques liés aux manutentions de charges lourdes ont été diffusés.

### Prévenir les risques chimiques liés aux produits cancérigènes

L'objectif est de réduire les risques chimiques dans les secteurs les plus exposés, à savoir les garages, les activités de soudage et dans la menuiserie. Dans ce cadre, 23 interventions de mesures d'exposition ont été effectuées par le laboratoire de chimie de la Carsat Nord Picardie depuis la mise œuvre de notre partenariat en 2010.

### Prévenir les risques électriques et incendies

L'objectif est de réduire le risque électrique et incendie dans les secteurs de la restauration et de la boulangerie par la mise aux normes électriques.  
8 entreprises des secteurs cibles ont réalisé des mises aux normes électriques avec l'accompagnement financière ou technique de la CSSM.



#### Chiffres clés

58

DOSSIERS D'AIDE FINANCIÈRES INSTRUITES

640 252 €

AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES

217

INTERVENTIONS EN ENTREPRISES

### Action de communication sur des thématiques transversales à la prévention AT-MP

Des actions de communication « grand public » ont été menées dans le cadre du plan de communication de la CSSM :  
Thèmes abordés : les missions du service prévention des risques professionnels, les TMS



**PARTICIPATION À 2 MATINÉES EMPLOYEURS SUR LES THÈMES « DOCUMENT UNIQUE ET TMS »**



**2 PASSAGES SUR LA RADIO MAYOTTE PREMIÈRE DANS LE CADRE D'UN CYCLE DE PRÉSENTATION DES MISSIONS DE LA CSSM.**

### Témoignage



**AURÉLIE JAULIN**

**Sous-directrice prestations, action sociale, relation clients et santé au travail**

« Pour l'année 2018, nous avons mis l'accent sur deux priorités :  
En premier lieu, le projet d'accueil multi-branche a été mis en œuvre et la réorganisation induite a été bénéfique aussi bien sur la production que sur l'accueil. Le challenge de sa mise en place sur tous les sites avant même l'entrée dans le nouveau siège a été relevé. Par ailleurs, nous avons constaté l'adhésion progressive de nos publics à l'accueil sur rendez-vous sur tous les sites et pour tous les motifs.

En deuxième lieu, nous avons amélioré la maîtrise de nos activités. Chacun des processus a franchi un palier en 2018. Des mises à jour de procédures ont débouché sur des simplifications de traitement pour les agents qui sont aussi des simplifications administratives pour nos usagers, la communication au sein et entre les processus s'est améliorée grâce à des outils dédiés (SIRCE) ou de nouvelles pratiques (réunions inter-services, partage de tableaux de bord, management visuel, etc.) .  
Le suivi budgétaire a également gagné en précision comme en témoigne un taux de consommation à plus de 90% pour les budgets techniques. Les liens tissés entre les différents services concernés sont pour beaucoup dans cette amélioration du pilotage. L'année 2018 restera donc à mes yeux celle du décloisonnement entre services et entre processus. Un décloisonnement générateur d'un meilleur service à l'utilisateur, et d'un meilleur confort dans le travail. C'est également l'année qui a vu la gouvernance de l'action sociale comme de la santé au travail gagner en clarté et en efficacité : création d'une commission unique des politiques d'action sociale, révision du fonctionnement de la Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles et du Comité Technique.

Enfin, l'année 2018 fut une année particulière pour la plateforme de services : déploiement complexe de nouveaux outils (SIRCE, SIBILO...), crise sociale sur le territoire, progression constante du recours au téléphone et au mail par les usagers... l'activité y a été intense et parfois difficile. Je tiens à saluer la mobilisation constante du service dans ce contexte particulièrement exigeant. »

### Tarifier le risque Accident du Travail / Maladie Professionnelle

La CSSM poursuit la mise en œuvre des dispositions transitoires d'évolution progressive de la tarification à Mayotte vers le droit commun, appliquées au 1er janvier 2016. L'alignement à la tarification du droit commun, initialement prévu en 2020, a été fixé au 1er janvier 2022.

#### Impacts de la nouvelle tarification 2018 :

Comme chaque année, la CSSM met en œuvre les nouveaux taux AT/MP applicable à Mayotte, fixés par arrêté. La CSSM définit et notifie à chaque établissement, son nouveau taux unique de cotisation AT-MP au regard de son classement dans une catégorie de risque par lettre simple ou en main propre.

#### La règle :

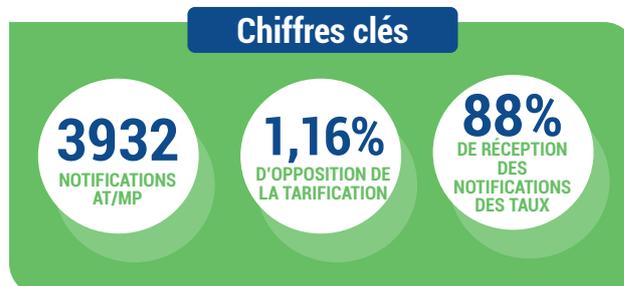
Chaque établissement est classé dans une catégorie de risque en fonction de l'activité exercée par l'établissement. En cas de pluralité d'activités au sein d'un même établissement, le classement est effectué en fonction de son activité principale qui est celle exercée par le plus grand nombre de salariés. Et en cas de nombre égal de salariés, c'est l'établissement qui engendre le risque le plus important qui est pris en compte.

#### Résultats :

Sur les envois des notifications, la CSSM a enregistré 13% de retours pour non distribution dans sa grande majorité. Une progression significative est à noter pour cette campagne de 2018.

En matière d'acceptation des taux notifiés, c'est également satisfaisant puisque le taux d'opposition est à 1,16.

	Administrations	Régime général	TOTAL
Établissements notifiés (envois)	121	3 811	3 932
Retours	2	519	521
Dont NPAI	1	474	475
Dont réclamations	1	41	42
Dont contestations	0	4	4



#### Les impacts de la nouvelle tarification :

L'évolution des taux est plus importante pour 1725 établissements qui étaient à 1.65 en 2015 avec un taux moyen d'évolution de 0.12%. La plus forte augmentation concerne le CTN C (Transports, EGE, livre et communication) avec +0.24%. Le secteur des BTP (CTN A) enregistre une évolution de +0.16%. Pour les 1133 établissements qui étaient à 3.3 en 2015, l'évolution moyenne des taux de cotisations est de 0.10%. La plus forte évolution concerne le CTN C avec 0.24% suivie du commerce non alimentaire (CTN G) avec +0.08%.

Le paysage des taux AT MP s'est vu nettement modifié avec 57% des entreprises qui ont vu leur taux augmenter contre 42% de baisses et seulement 1% restés stables. Compte-tenu du faible taux de contestations, c'est un résultat satisfaisant.

Variation Taux	Nombre d'établissement	%
Augmentation	2 241	57 %
Baisse	1 652	42 %
Stable	39	1 %
TOTAL	3 932	100 %

Sur les 2241 établissements dont le taux a augmenté, sont enregistrées 21 réclamations relatives à la non réception des notifications et 2 contestations des taux attribués.

### Les enjeux du Recouvrement à la CSSM

La priorité a été mise sur la préparation de la reprise de la chaîne du recouvrement qui avait été interrompue suite aux évolutions réglementaires importantes non traduites dans le système d'informations SNV2, mais aussi aux crises sociales successives nécessitant la mise en œuvre de mesures d'accompagnement particulières. Avec l'appui de l'Acoss et des Urssaf d'accompagnement (PACA et Rhône-Alpes), la CSSM a entrepris un vaste chantier de fiabilisation des données administratives et comptables du fichier des cotisants. Une nouvelle politique du recouvrement a été élaborée et validée par l'Acoss. Elle traduit les orientations fixées par l'Acoss, et notamment la primauté de l'amiable par rapport au recouvrement forcé.

L'organigramme a été revu afin de structurer la gestion des comptes cotisants sur trois grandes fonctions : Gestion Administrative des comptes (GCA), Gestion Comptable des comptes (GCC), Offres de services et Accompagnement des entreprises (ODS). Cette réorganisation vise à couvrir la totalité des activités de la gestion des comptes, et de garantir la satisfaction du client cotisant. Elle est accompagnée par une formation des managers (DIAMAN R et DIAMAN C).

La fiabilisation des données administratives a porté sur l'amélioration des adresses, la fiabilisation des sirets et des codes NAF. C'est ainsi que tous les établissements immatriculés dans le SNV2 ont un Siret conforme au répertoire SIRENE.

### Chiffres clés

14 456  
COMPTES  
COTISANTS  
ACTIFS

194,76 M  
D'EUROS DE  
COTISATIONS  
SOCIALES  
LIQUIDÉES

L'accompagnement de l'Urssaf PACA a permis de corriger les anomalies administratives, et de former les collaborateurs sur la manière de ne pas en générer d'autres.

La fiabilisation des données comptables a permis de résorber le stock important de pièces de débits non intégrées dans le SNV2, et de gérer les crédits positionnés sur un compte d'attente et non imputés sur les comptes cotisants correspondants. Ainsi en septembre 2018, la CSSM détenait sur compte d'attente 24 millions d'euros de crédits. L'intervention de l'URSSAF d'appui (PACA) a permis de résorber environ 4 millions de crédits.

En décembre 2018 grâce au travail de la GCC, les montants des crédits à identifier ont baissé de 20%, et ceux des crédits à affecter de 46%.



### Faits marquants

L'année 2018 a été essentiellement consacrée à la préparation de la reprise de la chaîne du recouvrement. En effet la CSSM a été amenée à abandonner le lancement des traitements de masse pour le recouvrement amiable et forcé, au regard des incertitudes réglementaires et des demandes suite aux mouvements sociaux.

Une nouvelle politique de recouvrement a été élaborée, validée par l'Acoss et signée par la Directrice, conduisant à un vaste chantier de paramétrage du système d'informations SNV2.

La reprise de la chaîne du recouvrement a été conditionnée par la fiabilisation des données administratives et comptables des comptes cotisants. Un plan d'actions a été bâti avec l'Acoss et les Urssaf d'accompagnement (PACA et Rhône-Alpes). Des réunions régulières organisées en visioconférence ont permis de faire un point d'avancement de ces actions. Ces actions qui permettront d'envisager la reprise de la chaîne du recouvrement en septembre 2019.

Le plan d'actions a dû s'adapter aux mesures d'accompagnement des entreprises suite à la crise sociale qui

a nui au bon fonctionnement des activités des entreprises, au premier trimestre 2018.

La mise en œuvre des offres de services dématérialisés de télé déclaration et de paiement et l'EDI Huissier impulsent de nouvelles modalités de gestion des relations avec les cotisants et les partenaires. Ces offres vont transformer profondément la fonction de gestionnaire des comptes cotisants qui placera plus le cotisant au cœur de nos actions. Elles permettront de dégager du temps pour conduire des actions de fiabilisation par contacts directs et réguliers avec les cotisants, et d'améliorer la qualité de nos données.

Outre le fait d'améliorer le taux de déclarations et de paiements dématérialisés, ces nouvelles offres vont améliorer des agrégats tel la part des taxations d'office (TO) dans les restes à recouvrer, ou encore le taux d'intégration des débits (TID). Les cotisants seront informés plus tôt et de façon plus certaine des évolutions réglementaires et de la mise à disposition de nouveaux services.

### Missions :

Les cotisations de Sécurité sociale et les contributions d'assurance chômage destinées à financer les prestations sociales reposent sur un système déclaratif.

Le contrôle en est donc la contrepartie. Le contrôle permet également de garantir l'équité entre les cotisants.

- En recherchant les éventuelles infractions en matière de dissimulation d'activité ou d'emploi salarié ;
- En consolidant les droits des salariés ;
- En renforçant le jeu loyal de la concurrence.

Le contrôle constitue également un moment privilégié pour prévenir les difficultés rencontrées dans l'application d'une réglementation complexe.

### Chiffres clés

188

CONTRÔLES  
RÉALISÉS

424 218 €

DE REDRESSEMENT  
CONTRÔLE  
COMPTABLE  
D'ASSIETTE

1 135 961 €

DE  
REDRESSEMENT  
LCTI

27 190 €

DE  
REDRESSEMENT  
CPAP

### Faits marquants



**LA GRÈVE :** Elle a duré de janvier à mars 2018. Ainsi, les contrôles effectués en novembre et décembre 2017 n'ont pas pu être remonté à temps. Cela a eu pour conséquence de peser sur tous les indicateurs (Taux de couverture – Montant des redressements ...)



#### VISITE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ACOSS :

Lors de sa venue à Mayotte avec sa délégation, le D.G de L'ACOSS a pu visiter le service du contrôle d'où un compte rendu de l'activité lui a été présenté. De même, ils ont pu se rendre le terrain (2 visites) afin de voir la réalité locale et de percevoir l'avis des employeurs au regard de la CSSM.



**MISE EN PLACE DU RSJ :** Une mission de l'ACOSS s'est rendu à Mayotte afin de mettre en place le circuit RSJ et d'apporter une formation au personnel quant à l'utilisation de cet outil des circuits adéquats. Par ailleurs, la commission RSJ a été mise en place avec les acteurs concernés et leurs missions attendues.



**Circuits WATT :** En collaboration avec l'URSSAF d'appui (PACA), le corps du contrôle aurait du bénéficier d'une formation de cet outil. La formation par visio-conférence est prévue pour 2019.



**Immersion de l'assistante du contrôle:** L'assistante du service a pu bénéficier d'une immersion à l'URSSAF d'Avignon avec pour but d'une part de voir concrètement le rôle et les missions attendus, d'autre part qu'elle puisse se former et se perfectionner sur les outils gravitant autour de la fonction contrôle.

### Analyse / bilan :

La CSSM a réalisé 40 actions LCTI pour un montant total de 1.5 millions d'euros redressés. L'objectif fixé a été dépassé de +1.4 million d'euros. Le taux de redressement des cotisations qui mesure la qualité du ciblage est à 6.27% pour un objectif fixé à 5%. Il est supérieur au taux national fixé à 3.6%. Le contrôle du recouvrement enregistre néanmoins le départ d'un inspecteur assermenté suite à une mobilité fonctionnelle interne (manager stratégique recouvrement).

L'activité du contrôle a largement baissé en 2018 du fait des répercussions de la grève en début d'année et du départ d'un inspecteur en cours d'année. Ainsi, les plans des Contrôles Comptables d'Assiettes n'ont pas pu être finalisés. Concernant l'activité en matière de Lutte contre le Travail Illégal (LCTI), objectifs ont été atteints voir largement dépassé.

### Au cours de cette année deux types d'activités en LCTI apparaissent :

- Les contrôles LCTI en interne (respect des préconisations de l'ACOSS) ;
- Les contrôles en partenariat (CODAF) sur les secteurs d'activités décidés en orientations stratégiques par les instances de pilotage. Ainsi ont été contrôlés au cours de cette année : les secteurs de pêche, les transports taxi, les garages, la foire du ramadan, l'activité des transports au port de Longoni ainsi que d'autres contrôles internes en matière de prévention contre la LCTI.

Par ailleurs, les inspecteurs ont participé aux formations délivrées par les Chambres Consulaires pour les futurs employeurs y compris d'autres formations et/ou informations suites à la demande des cotisants.

## Déployer le recours contre tiers

La Mission du Recours contre tiers est de récupérer des fonds de l'Assurance Maladie auprès des Tiers responsables qui sont en cause d'accident sur des assurés sociaux. Il s'agit des dépenses de soins et des indemnités journalières.

L'enjeu pour la CSSM dans ce domaine est d'augmenter le taux de recouvrement. Ceci passe par une professionnalisation des activités du service pour atteindre le standard de l'Assurance maladie.

Le service s'est structuré avec un effectif supplémentaire d'un technicien et qui a permis un traitement plus de dossiers.

Le service s'est doté d'un outil GRECO, fonctionnel en 2018, qui permet de tracer les dossiers et rationaliser l'activité, de la création jusqu'à l'archivage (gestion des dossiers par portefeuille).

La Priorité est donnée aux dossiers arrivant à des échéances proches, à savoir le RCT protocole soumis à des délais de traitement, le cas des accidents de la circulation. La CSSM est soumise à un délai de 2 mois pour déclarer la créance

### Chiffres clés

1 488 966€  
MONTANT ENCAISSE  
(+54%/2017)

386  
DOSSIERS OUVERTS

550  
STOCK DE DOSSIERS

Et RCT hors protocole soumis à des échéances d'audience pour les accidents de droit commun.

En matière de difficultés, le service RCT doit développer une coordination entre les services internes impliqués dans le processus Recours contre tiers, à savoir, l'expertise médicale, l'accès aux droits pour la détection des tiers responsables et les prestations.

La coordination à développer aussi avec les services d'urgence de l'hôpital pour la détection des tiers. La mise en œuvre pratique de la convention existante est à améliorer. Le stock actuel des dossiers s'élève à 550.

**Assurance Maladie**

**ON M'A BLESSÉ**

**VITE JE DÉCLARE MON ACCIDENT À MA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE.**  
Elle peut ainsi récupérer les sommes engagées pour mes soins auprès du responsable de l'accident ou de sa compagnie d'assurance.  
Pour déclarer, je [modalités locales de contact]

**ameli.fr**

## 2.7 RENFORCER LA MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

### Lutter contre la Fraude aux prestations

#### Les objectifs de la lutte contre la fraude (LCF)

- Couvrir de manière raisonnable les risques de fraude (faute, abus, pratiques dangereuses) venant des usagers
- S'assurer du respect mutuel des engagements qui lient la CSSM et ses usagers, conformément à la législation ou à la règle établie.
- S'assurer du traitement efficace des signalements qui émanent des acteurs

Sur la Lutte contre la Fraude, un chantier est conduit avec les caisses nationales afin de définir un socle de performance partagé, et de bénéficier de tous les outils permettant d'améliorer le ciblage des contrôles. La mise en œuvre des commissions de pénalités et de fraudes permettra de proposer des mesures coercitives qui conforteront les collaborateurs dans leurs activités.

L'année 2018 a été consacrée à la consolidation des compétences et à l'obtention des agréments pour les contrôleurs allocataires comme pour les enquêteurs maladie. Elle a aussi permis d'élaborer un socle de performance avec la CNAM et la CNAF.

#### Sur la branche AT/MP :

Au niveau des enquêtes AT/MP, un accord a été mise en place avec les services de prestations afin d'optimiser l'opportunité des enquêtes en approfondissant l'investigation administrative. Ce qui a permis de concentrer les enquêtes (le nombre est passé de 90 en 2016 à 28 en 2018).

En perspectives, il faudra contribuer à l'élaboration des questionnaires types dans le cadre de l'investigation administrative et assurer une veille pratique et réglementaire sur la reconnaissance des AT/MP.

#### Chiffres clés

341 200€

BRANCHE  
MALADIE

PRÉJUDICE SUBI  
4 ENQUÊTES  
AUPRES DES  
PROFESSIONNELS  
DE SANTE

171 197€

BRANCHE  
FAMILLE

NOMBRE  
D'ENQUÊTES DES  
ALLOCATAIRES :  
72 DONT 43  
RELEVANT DE  
SUSPICION DE  
FRAUDE

28

BRANCHE  
AT/MP

NOMBRE  
D'ENQUÊTES AT/MP

#### Sur la branche Famille :

Les enquêtes sont menées avec un ciblage sur les situations à risques (taux de suspicion des fraudes élevé). Ce travail de ciblage permet un fort impact financier (par rapport à 2017, + 25% d'indus relevés sur le même nombre d'enquête. Il s'agit de rendre plus efficace la mobilisation des enquêtes.

Il convient d'augmenter le nombre d'enquêtes à réaliser au regard des standards de la CNAF.

#### En termes de perspectives,

- Maîtriser la chaîne de traitement des enquêtes
- Privilégier le contrôle ciblé via les dossiers scorés
- Augmenter le nombre d'enquêtes par agent
- Vulgariser le mode opératoire de contrôles sur pièces en cas de suspicion de fraude

#### Témoignage



**AHMED FADHUL SOILIH**  
Responsable LCF

« L'enjeu est de préserver notre système de solidarité de santé, c'est dans cette logique que le service oeuvre chaque jour afin de mener cette mission de contrôle, mais également d'associer les salariés de la CSSM dans ce dispositif.

En effet la lutte contre la fraude est l'affaire de tous. L'approche multi-branché que nous avons à la CSSM est un super défi pour la LCF et une sacrée opportunité. C'est un défi parce que nous devons avoir une stratégie LCF qui permette de couvrir raisonnablement les risques de fraude aux prestations versées par la caisse, toutes branches confondues. Il faut notamment prendre en compte nos spécificités locales qui ne sont pas forcément connues par le national.

Aussi, nous devons sécuriser le circuit de traitement de la fraude afin de faciliter le traitement des situations contentieuses. C'est une opportunité car l'approche multi-branché nous permet d'avoir accès aux bases de données de toutes les branches de

la caisse, la possibilité de croiser ces informations donne plus de pertinence à nos enquêtes et renforce l'efficacité de nos ciblage.

Le service LCF est en montée en charge tant au niveau de la qualité des rendus que au niveau du rythme de l'activité. Je félicite le travail effectué par nos agents de contrôle qui sont les yeux et les oreilles de la caisse. La certification des caisses nationales et nos résultats encourageants sont la preuve qu'ils sont mobilisés dans la réalisation de leurs missions.

La LCF n'est pas une activité de tout repos, mais nos perspectives de performance sont de nature à motiver tant l'équipe d'encadrement que les collaborateurs.

Cet engouement nous espérons pouvoir le faire partager, parce que la LCF doit être une approche collective au sein de la caisse afin que nous assurons ensemble notre mission de paiement à bon droit des prestations servies par la CSSM. »

### Témoignage



**LATHA KITTERY**  
Responsable du processus Lutte contre la Fraude

« Le processus Lutte contre la Fraude multibranches agit sur les prestations ainsi que la lutte contre le travail illégal. C'est un processus où les enjeux financiers sont importants, notamment avec des préjudices subis qui ne cessent d'augmenter depuis 2016. Nous allons mettre en place une stratégie de restructuration et de normalisation du service Lutte contre la fraude qui se décline en 3 axes stratégiques :

1/ Pilotage de la lutte contre la fraude avec une amélioration de la gouvernance externe (avec les caisses nationales) et interne (Comité de Direction/Service) ainsi que l'impulsion et l'animation du processus lutte contre la fraude,

2/ Gestion de la fraude en étant conforme aux normes nationales tout en prenant en compte les spécificités locales (étapes : repérages et qualification des situations de fraude multi branches/qualification de fraude/outils de gestion de la fraude (logistique)/veille réglementaire/prononciation de la sanction

3/ Gestion des ressources humaines et des moyens avec la poursuite des montées en compétences.

Les deux grands défis à relever sont donc de rendre la Commission Fraude Famille opérationnelle et mettre en place la Commission Pénalités Famille et Maladie.  
C'est le cœur de métier qui doit être assuré.»



### Les enjeux de 2018 :

Outre la maîtrise des activités constituant le cœur de métier du service médical (émission d'avis sur prestation, participation aux activités de santé publique, collaboration à la gestion du risque), de nouveaux objectifs étaient fixés pour l'année 2018.

Une réelle amélioration est constatée avec les années, en matière de maîtrise des questions relevant d'une décision médico-administrative réglementaire. Cependant, certaines demandes échappaient encore à la vigilance des services administratifs. C'est dans ce sens que des objectifs prioritaires de maîtrise réglementaire des avis sur prestation ont été repris, à savoir :

- Arrêt maladie : Contrôle systématisé à échéance (45, 120 jours, 30 mois et 360 IJ)
- Accident du Travail : Optimisation de la gestion des dossiers (nouvelle lésion, rechute)
- Maladie Professionnelle : Meilleure reconnaissance des MP (1° et 2° colloque, CRRMP)

### Chiffres clés

**3041**

DEMANDES  
D'ACCORD DONT  
10% DE REFUS

**3504**

DEMANDES DE  
L'ALD DONT 9%  
DE REFUS

Le passage à la gestion numérique de la quasi-totalité des pièces du service médical initié en 2017, a été renforcé en 2018 avec l'archivage dématérialisé des fiches navettes du service médical. Pour sa mise en œuvre, le service a été vigilant quant au strict respect du secret médical et de l'appropriation du logiciel de gestion de la relation clientèle multi branches par les équipes.

### Faits marquants

**1**

Suite à une mobilité interne, une nouvelle responsable administrative a pris la gestion du service médical au deuxième trimestre 2018. En outre, le médecin conseil a quitté son poste fin novembre. Le service, de par la présence du conseiller santé et du reste de l'équipe investie, a réussi à maintenir la continuité d'activité.

**2**

Dans le cadre du futur déménagement à venir de la CSSM dans de nouveaux locaux, une réflexion a été conduite sur la gestion des archives médicales « mortes », qui a permis la destruction de 960 dossiers.

**3**

Une refonte complète du règlement intérieur du « comité EVASAN » avait été mise en œuvre en 2017 dissociant le volet médical du traitement administratif des demandes. Dans ce cadre, les demandes d'EVASAN pour les démarches de procréation médicalement assistée (PMA) ainsi que les demandes de cures thermales relèvent d'un traitement médical préalable.

### Perspectives

La présence du conseiller en santé répond pleinement aux objectifs poursuivis, recentrant le seul médecin conseil du SM sur les activités médicales « à forte valeur ajoutée » (convocation sur personne, échange confraternel de visu, collaboration inter-service et auprès des partenaires institutionnels). Il devra en outre accompagner le nouveau médecin conseil eu égard aux particularités de la Santé à Mayotte.

Au plan de la gestion managériale des activités, le SMI a conduit à un repositionnement du SM. Incorporé dans les divers processus métier de la CSSM (processus M1, M2 essentiellement), le SM fait maintenant partie intégrante du pôle sanitaire et médical (PSM) et devra rédiger l'ensemble de ses modes opératoires.



**Mission :**

La mission du service contentieux est de gérer au quotidien les recours relevant de la Commission de recours amiable afin d'assurer une gestion efficiente, équitable et réglementaire des dossiers. Il s'agit aussi de traiter les saisines contentieuses afin d'assurer une gestion efficiente des dossiers au bénéfice de la CSSM et du service public.

**Chiffres clés**



TAUX D'EXÉCUTION  
DANS LES 2 MOIS  
SUIVANT LE JUGEMENT  
(LE SEUIL EST À 95% ET  
L'OBJECTIF À 100%)



DOSSIERS EXAMINÉS  
EN CRA (96 DOSSIERS  
RÉGULARISÉS AVANT  
LA CRA) DONT  
82% RELEVANT DU  
RECOURS



DE TAUX DE RÉUSSITE  
DANS LES AFFAIRES  
PORTÉES DEVANT  
LES JURIDICTIONS  
SUR 56 AFFAIRES



AFFAIRES PRÉSENTÉES  
AUX AUDIENCES CONTRE  
111 EN 2017

**Faits marquants**

**1**

La mise en place d'un outil RECOURS qui permet la gestion optimisée de tous les recours du recouvrement des cotisations sociales, la traçabilité, l'exploitation statistique et le management des activités.

**2**

La mise en place de l'outil JURIS CONSULT qui permet une documentation juridique du service notamment en termes de jurisprudence et de textes réglementaires.

**3**

Le Recouvrement forcé des créances Famille géré par le contentieux : 400 créances traitées.



**RÉSULTAT TRÈS SATISFAISANT  
EN MATIÈRE DE MISSION  
DE SERVICE PUBLIC**

Le délai de notification de la décision de la commission de recours amiable à l'intéressé à compter de l'approbation par la tutelle est de 4j : très satisfaisant, au-delà de l'objectif fixé à 5j.

La formation des équipes sur l'outil WATT permet de tracer le dossier en gestion des flux entrant et de mieux piloter l'activité.

Suite à un déploiement des activités dans les différents processus, ont été mises en place des procédures d'édition de contrainte pour permettre une meilleure sécurisation dans le traitement du dossier. En 2018, un stock de 600 contraintes éditées et encryptées; L'avantage est de permettre d'aller jusqu'au bout de la chaîne du Recouvrement des créances. Auparavant, les dossiers non contestés n'étaient pas traités.

**Perspectives**

**1**

Intégrer la politique nationale de réglementation et de sécurisation juridique du Recouvrement avec l'objectif de tracer dans les Bases de données. D'autres outils sont à mettre en place dans un plan d'actions défini avec l'ACOSS.

**3**

100% des accusés de réception des mises en demeure devront faire l'objet d'archivage électronique.

**5**

Se doter des ressources et moyens supplémentaires face à la montée en charge des activités du service (RSA, contentieux, des créances prestations....)

**2**

Poursuivre la Dématérialisation de l'archivage des AR des mises en demeure de la branche Recouvrement.

**4**

S'approprier sa politique nationale

**6**

Poursuivre la montée en charge de la Réglementation et sécurisation juridique (RSJ)

### En matière de Plan de Continuité d'Activité (PCA), la CSSM a accru son expertise.

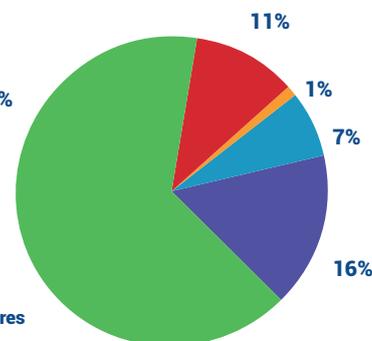
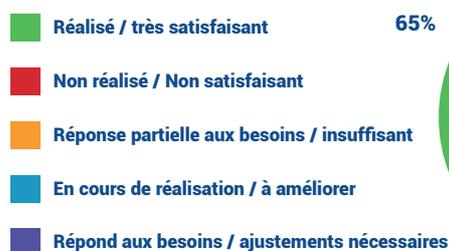
L'année 2018 a été marquée par un mouvement insulaire contre l'insécurité de près de deux mois occasionnant des blocages des axes routiers et maritimes. Dans ce cadre, un déclenchement d'un PCA a été opéré avec le départ vers les Caisses d'appui des activités des branches Famille et Maladie. Un repli du personnel sur le site de Petite terre a été mis en œuvre avec un maintien en mode dégradé des activités métiers.

Cet épisode a confirmé la forte expertise de la CSSM en termes de gestion de crises, notamment sur les paiements.

Il est constaté une réussite dans la gestion du PCA en matière de mobilisation du personnel et d'actions de communication. Quelques écueils repérés ont permis de proposer des plans d'actions en amélioration : des conventions à parfaire, la disposition des cartes Access par le personnel etc. En 2018, la sensibilisation a été renforcée auprès du Comité de crise notamment.

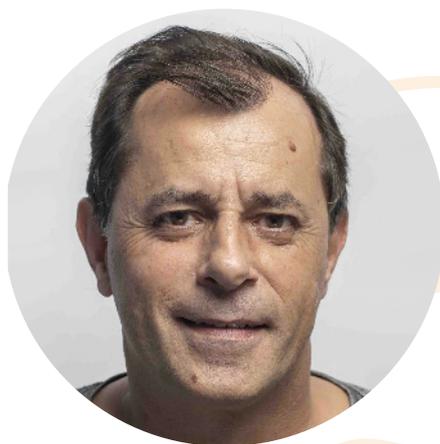
Il est à noter qu'en matière d'objectifs nationaux, la CSSM répond en totalité aux exigences établies.

### GESTION DE CRISE MARS - AVRIL 2018



### ACCROÎTRE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

#### Témoignage



**KARL EMERIAU**  
Responsable PSSI

« Nous avons renforcé les actions de sensibilisation au niveau des managers et en particulier auprès des acteurs des Ressources Humaines, du Patrimoine et de l'Informatique. Des progrès notables sont enregistrés : c'est le cas de la mise en place du schéma d'implantation des accès, du plan de sauvegarde informatique ou encore le formulaire d'entrée et de sortie du personnel. Toutefois beaucoup reste à faire encore !

Nous avons également travaillé sur un projet majeur de gestion centralisée des délégations et habilitations permettant d'harmoniser les droits et de sécuriser l'accès aux données selon les profils. Il s'agit d'un projet très structurant dont la CSSM est la seule Caisse parmi les Caisses des DOM qui l'a mis en place»

La politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) consiste à analyser et à couvrir les risques de toutes natures inhérents à toutes activités et à tous projets. Il s'agit notamment des Marchés, des Contrats, de l'Acquisition de logiciels, des Outils nationaux ou locaux, des travaux, du déménagement ou encore du signalement et gestion des incidents.

La PSSI intègre la protection des personnes, des biens, des données et de la vie privée.

#### Quels sont les enjeux ?

- Protéger les données à caractère personnel ;
- Protéger notre patrimoine informationnel ;
- Garantir nos flux financiers et la sincérité des comptes ;
- Assurer la continuité de nos missions ;
- Préserver l'image de la CSSM.

#### Les avancées en 2018

- Sensibilisation des managers d'équipe ;
- Mise en place d'un dispositif centralisé de gestion «délégations / habilitations / moyens» (déploiement le 31 décembre 2018) ;
- Élaboration de référentiels par profil métiers ;
- Établissement des modèles de délégation (direction, agent comptable) ;
- Formalisation des circuits, des procédures et des modes opératoires.

## 2.8 CONFRONTER LES FONCTIONS SUPPORT AU SERVICE DES BESOINS MÉTIERS

### Centraliser l'élaboration et le suivi de tous les budgets de la CSSM

#### Chiffres clés

26 195 915 €  
DÉPENSES GESTION  
ADMINISTRATIVES

9 555 346 €  
DÉPENSES DE  
GESTION TECHNIQUE  
BUDGÉTAIRES

#### Faits marquants

**1** Réorganisation des services  
L'activité Ordonnancement  
initialement rattachée au Service  
Budget a été transférée au Service  
Achats marchés, ce qui a eu  
pour conséquence une lourdeur et des  
difficultés au niveau du suivi des dépenses  
de fonctionnement et d'investissement

**2** Octobre 2018 : Financement  
spécifique de la prévention  
santé  
Le financement par la  
CNAM dès 2018 de la  
prévention santé dans le  
cadre d'une enveloppe spéciale  
hors FNPEIS a induit une charge  
de travail supplémentaire pour le  
suivi budgétaire

**3** Second semestre 2018 : Négociation  
des CPG 2018-2022  
Le service budget s'est mobilisé  
largement lors des travaux  
préparatoires pour la négociation  
des CPG Recouvrement, Maladie, Vieillesse,  
Famille et Accidents du Travail-Maladies  
Professionnelles (AT/MP).

#### Perspectives

Meilleure collaboration des services ordonnateurs pour la remontée des informations budgétaires ;

- Fiabilisation des informations budgétaires remontées par les services ordonnateurs ;
- Formation pour l'appropriation des outils budgétaires et comptables de la branche famille

### Consolider la fiabilisation des activités comptables et financières



La mission de l'agence comptable est de produire des comptes  
fiables, sincères et justifiés dans les délais impartis pour garantir  
la validation des comptes.

#### Chiffres clés

442 millions €  
DÉPENSES TOUTES  
BRANCHES

160 millions €  
RECETTES DES  
COTISATIONS

#### Faits marquants

**1** Régularisations comptables et clôture des comptes dans  
les délais nationaux des différentes branches pour lever  
les obstacles techniques à l'intégration des comptes :

- Plusieurs travaux réalisés en interne par les équipes ordonnateurs et comptables ont permis de procéder aux régularisations comptables notamment par l'apurement des comptes de tiers de l'organisme.
- Des outils nationaux ont été mis en place afin d'appliquer les mêmes principes comptables et les consignes nationales que toutes les CGSS ;
- Les délais en matière de clôture de compte ont été respectés et la production des annexes aux comptes est effectuée dans les délais.

Quelques efforts sont encore à mettre en œuvre sur l'élaboration  
des dossiers de validation des comptes de toutes les branches.

**2** Formalisation de toutes les procédures et modes  
opérateur du processus S4 requis par la validation  
des comptes, conformément priorité 2018 fixée par  
la Directrice.

En matière de gestion des créances, l'année 2018 a vu la  
réorganisation et la mise en place d'un pôle permettant de traiter  
le processus des créances (processus M6).



#### Missions :

- S'assurer que tous les indus soient bien notifiés.
- Procède à la phase amiable de relance et de mise en demeure
- Transfert de la concordance des bases.

## Garantir les achats et les marchés de la CSSM

Optimiser dans le respect des contraintes relatives aux achats et marchés, l'approvisionnement des clients en biens ou marchandises afin de garantir la continuité de la mission du service public et régler les factures fournisseurs dans les délais suivant les règles budgétaires et comptables.

Le service Administration générale a eu pour principale mission d'optimiser les conditions de travail dans les locaux actuels et au nouveau siège : il s'est agi, en effet, d'assurer un environnement de travail satisfaisant dans des locaux que nous sommes amenés à quitter et de préparer au mieux nos futurs espaces de travail ; l'action des équipes patrimoine et achats marchés s'est conjuguée à celle du pilotage stratégique du projet immobilier pour mener de front ces différents chantiers.

En 2018, les services Achats marché et Patrimoine ont été mobilisés dans l'organisation de la logistique de l'installation dans les locaux du nouveau siège.

### Chiffres clés

1960  
FACTURES REÇUES

94  
CONTRATS ET  
MARCHÉS GÉRÉS

#### Des résultats satisfaisants :

- Le procès au sujet du marché d'aménagement des salles serveurs a été gagné par la CSSM
- Taux de renouvellement des contrats et marchés dans les délais : 94%
- Taux de satisfaction dans les délais des demandes de fournitures par les services (de janvier à octobre) : 87%

### Témoignage



**CLÉMENT BEGIN**  
Agent comptable

«Depuis 2016, la CSSM s'est lancée dans la démarche de validation de ses comptes locaux par les auditeurs de chaque Caisses Nationales.

L'objectif poursuivi est triple, il s'agit d'abord de rendre compte de la maîtrise des risques de l'organisme auprès des Caisses Nationales, de structurer ensuite en interne la dynamique d'amélioration continue de la qualité, et enfin d'anticiper sur les obligations qui s'imposeront à nous lorsque la CSSM sera intégrée au Régime général. L'ensemble des services, ordonnateurs comme comptable, contribuent à l'élaboration des dossiers annuels, pour chacune des branches.

L'effort de chacun est requis pour contribuer à formaliser les preuves attendues par les auditeurs et pour respecter les délais très contraints du calendrier de clôture des comptes. La validation des comptes est une démarche ambitieuse qui permet à la CSSM de faire valoir ses compétences et la qualité du travail fourni.

Nous sommes au début de la démarche, notre route est droite mais la pente est forte.»

## Adapter le support informatique à l'organisation de la CSSM

Plusieurs travaux ont été réalisés avec l'objectif de faire évoluer le système d'information en vue de l'adapter à l'organisation générale de la CSSM

- Début des travaux du datacenter à Kinga et des différents chantiers SI (ex gestionnaire de file d'attente et de prise de rendez-vous).
- Outil de télé-déploiement qui simplifie le travail des informaticiens : télédiffusion des applications et des mises à jour applicatives
- Mise en place de la supervision EVA des éléments actifs du réseau et des différents services pour permettre l'amélioration des délais de détection et de résolution des incidents réseaux,
- Déploiement du Poste unique à la branche famille pour les cadres et sur les sites distants
- Déploiement d'un poste libre-service multi-branche en Petite terre

### Chiffres clés

70%  
DES INCIDENTS

RÉSOLUS DANS UN  
DÉLAI DE 2 JOURS

60%  
DES DEMANDES  
DE TRAVAUX  
FONCTIONNELS

RÉSOLUS DANS UN  
DÉLAI DE 2 JOURS

95%  
DE  
DISPONIBILITÉ

DU SYSTÈME  
D'INFORMATION  
ASSURÉE TOUT AU  
LONG DE L'ANNÉE

Optimiser dans le respect des contraintes relatives aux achats et marchés, l'approvisionnement des clients en biens ou marchandises afin de garantir la continuité de la mission du service public et régler les factures fournisseurs dans les délais suivant les règles budgétaires et comptables

Le service Administration générale a eu pour principale mission d'optimiser les conditions de travail dans les locaux actuels et au nouveau siège : il s'est agi, en effet, d'assurer un environnement de travail satisfaisant dans des locaux que nous sommes amenés à quitter et de préparer au mieux nos futurs espaces de travail ; l'action des équipes patrimoine et achats marchés s'est conjuguée à celle du pilotage stratégique du projet immobilier pour mener de front ces différents chantiers.

En 2018, les services Achats marché et Patrimoine ont été mobilisés dans l'organisation de la logistique de l'installation dans les locaux du nouveau siège.

### Des résultats satisfaisants :

- Le procès au sujet du marché d'aménagement des salles serveurs a été gagné par la CSSM
- Taux de renouvellement des contrats et marchés dans les délais
- Taux de satisfaction dans les délais des demandes de fournitures par les services (de janvier à octobre)

## Accentuer la communication en interne et en externe



### Mission :

- Valoriser les réalisations CSSM pour une meilleure reconnaissance interne, locale et nationale.
- Définir une stratégie de communication de l'organisme qui valorise ses missions, ses valeurs et réalisations en conformité avec les politiques des Branches et de sa mission de service public.
- Élaborer les objectifs stratégiques de communication-marketing à partir d'un diagnostic de l'environnement de la CSSM et de Mayotte ;
- Promouvoir en interne et en externe les offres de services en vue d'améliorer et faciliter la mise en œuvre des missions



### Faits marquants

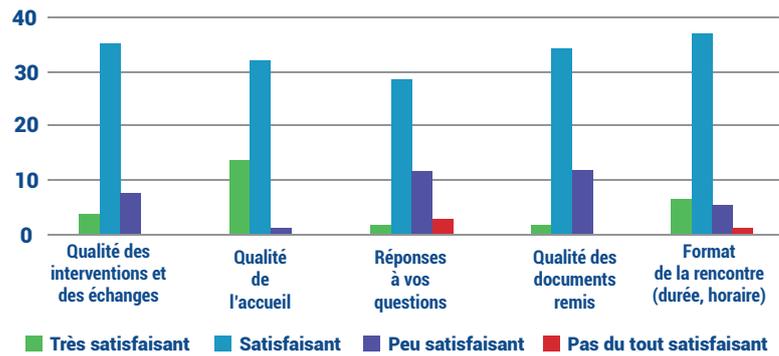
Une équipe Communication et Marketing, activité neuve dans son périmètre, qui valorise les activités et les acteurs de la CSSM : il y a eu une première exigence, au cœur de l'action de cette équipe, c'est celle d'informer au mieux nos publics sur leurs droits et les démarches associées, et pour cela de mobiliser l'ensemble des médias disponibles ; l'autre grand volet, dit de communication interne, est destiné à informer les salariés sur les actualités et grands enjeux de l'organisme.



## La Communication externe a été accentuée sur l'information de l'offre de service CSSM par divers supports :

- Diffusion via nos accueils et des divers événements de 14 dépliants d'informations relatives aux activités de l'ensemble des branches. 1 photo dépliant
- Participation à des émissions radio pour expliquer nos offres de prestations et entendre les besoins du public
- Mise en ligne du site Internet CSSM qui offre un premier niveau d'informations générales sur les missions de la CSSM et les prestations mises en oeuvre 1 image accueil Site Internet
- Montée en charge des publications sur le compte facebook CSSM permettant de toucher un autre type de public et faire relayer nos informations par des partenaires.
- Des rendez-vous d'échanges CSSM-Employeurs qui sont devenus des rencontres attendues avec une fidélisation des participants.

## Q7 : Votre avis sur la rencontre générale



**Au niveau de la communication interne**, une information continue en temps réel a été mise en place par des mails « flash-info » afin de permettre aux salariés d'être au fait des actualités de la CSSM.

En outre, des temps d'échanges des managers sous forme de séminaire et aussi de réunions de la communauté des managers stratégiques prennent aussi leur place dans le cadre de déploiement de l'accompagnement managérial.

## Interview



**MAUD MAUREIGNE**  
Sous-directrice Ressources

### Vous êtes à la CSSM en qualité de sous-directrice Ressources depuis janvier 2018, quelles sont les avancées qui ont été mises en œuvre ?

Les équipes de la Sous-direction ressources ont été fortement mobilisées depuis janvier 2018 autour plusieurs chantiers. En synthèse, si nous regardons, depuis le mois de janvier 2018, le chemin parcouru, il y a des chantiers menés par les équipes ressources qui s'imposent tout de suite, des chantiers que l'on peut qualifier de matériels, au premier rang desquels le nouveau siège ; d'autres sont peut-être moins visibles (politique de recrutement, centralisation des flux entrants, marchés destinés à équiper le nouveau siège, réorganisation de l'archivage, structuration de la communication externe, rénovation continue des locaux, renforcée par l'essai de séismes,...). Tous ont pourtant exigé une mobilisation de grande ampleur de l'ensemble des équipes Ressources afin que le collectif CSSM exerce dans un environnement favorable avec l'ensemble des outils dont il a besoin, pour in fine apporter le meilleur service à nos publics.

### L'année 2018 fût une année riche en événements, quels retours d'expériences en tirez-vous ?

En 2018, l'activité de notre organisme a en effet été impactée par des événements extérieurs, au premier rang desquels : la mobilisation de sept semaines et l'apparition d'un essaim de séismes. Les conséquences ont été diverses, avec le déclenchement d'un plan de continuité d'activité (PCA) pour le premier, et un travail d'accompagnement des salariés et de surveillance et rénovation des bâtiments pour le second. En termes d'enseignements, je retiendrai principalement :

- L'agilité dont a fait preuve l'ensemble du collectif CSSM, la capacité à prendre des décisions, à s'adapter, à accepter de ne pas travailler dans l'environnement dit ordinaire ;
- L'engagement, qui d'ailleurs nourrit l'agilité, des salariés pour assurer le service public de la Sécurité sociale, même quand l'environnement extérieur se complexifie.

### Au niveau des services Ressources de la CSSM dont vous en avez eu la charge, quelles perspectives d'évolution portez-vous sur leurs activités ?

La dynamique à l'œuvre, d'équipes ressources au service du client interne, va se poursuivre. L'entrée dans le nouveau siège, parce qu'elle rapproche les services de leurs clients, renforcera la connaissance des besoins et partant permettra d'ajuster davantage l'offre de services. Sur un mode plus concret, en termes d'outillage, sans doute la généralisation d'un outil qui permette de recenser l'ensemble des demandes et de tracer les réponses apportées. Enfin, des services qui, selon moi, vont gagner encore en visibilité : être un service ressource d'un organisme qui couvre l'ensemble des risques, apporter une réponse harmonisée à un salarié CSSM, quelle que soit sa branche de rattachement, est une chose rare dans l'environnement Sécurité sociale et je ne doute pas que l'intérêt témoigné par les Caisses nationales comme par les autres organismes se pérennise.

# RÉSULTATS 2018

## ESSOR DES ÉTUDES STATISTIQUES DE LA CSSM



**RIFAY - ABDOU BOINA**  
Statisticien

### Présentez-nous votre mission au sein de la CSSM

Je suis arrivé à la CSSM en tant que statisticien chargé d'études statistiques avec un niveau d'expertise notable (statisticien de formation). La fonction en tant que tel n'existait pas avant à la CSSM.

A mon arrivée, il fallait mettre en place la fonction, unique en son genre car la CSSM est la seule caisse avec 5 branches de la Sécurité sociale.

Dans la plupart des organismes, le statisticien ne gère qu'une seule branche alors qu'à la CSSM, le statisticien travaille sur les cinq branches. Le 1er défi était de répondre à la demande qui était forte et la maîtrise des outils rapidement.

Venant d'une CARSAT (branche Vieillesse), je devais travailler sur les quatre autres branches.

Les outils des branches versant des prestations, telles que l'Assurance Maladie ou les Allocations Familiales, ont été plus simples à s'approprier alors que j'ai mis plus temps sur les outils Recouvrement qui n'avaient pas la même logique. La Direction m'a fait confiance et m'a donné la possibilité de suivre des

formations opportunes pour maîtriser ma fonction. Les outils étant propres à chaque branche, c'était important de connaître l'acheminement des données et cela a permis une montée en charge de ma fonction.

### Quels sont les enjeux liés à votre mission ?

Quand je suis arrivé à la CSSM, la Direction de l'époque m'avait donné comme objectifs : la fiabilisation des données afin de pouvoir les publier en externe et d'apporter des outils d'aide à la décision ainsi que des analyses performantes pour répondre aux orientations stratégiques.

Aujourd'hui, je trouve les informations transmises par la CSSM ont des retours que positifs : lorsque je suis sollicité pour des informations, je suis capable de répondre avec des chiffres propres.

C'est l'aboutissement du métier : une réelle confiance qui s'est installée grâce aux éléments fiables et qui répondent aux attentes. Les partenaires et les caisses nationales nous sollicitent tous les jours donc elles ont confiance aux données de la CSSM !

### Quelles sont les perspectives ?

Nous devons continuer le travail car nous sommes encore loin du compte, nous avons du retard à rattraper et beaucoup reste à faire. La fonction statistique s'inscrit dans la gestion du risque en faisant en sorte que l'entreprise soit moins exposée au risque.

Au vu des améliorations apportées et la confiance donnée à la fonction, je pense qu'il serait opportun de renforcer les ressources à cause du volume de travail généré par les exigences des Caisses nationales (tableaux de bord, analyses, enquêtes etc..).

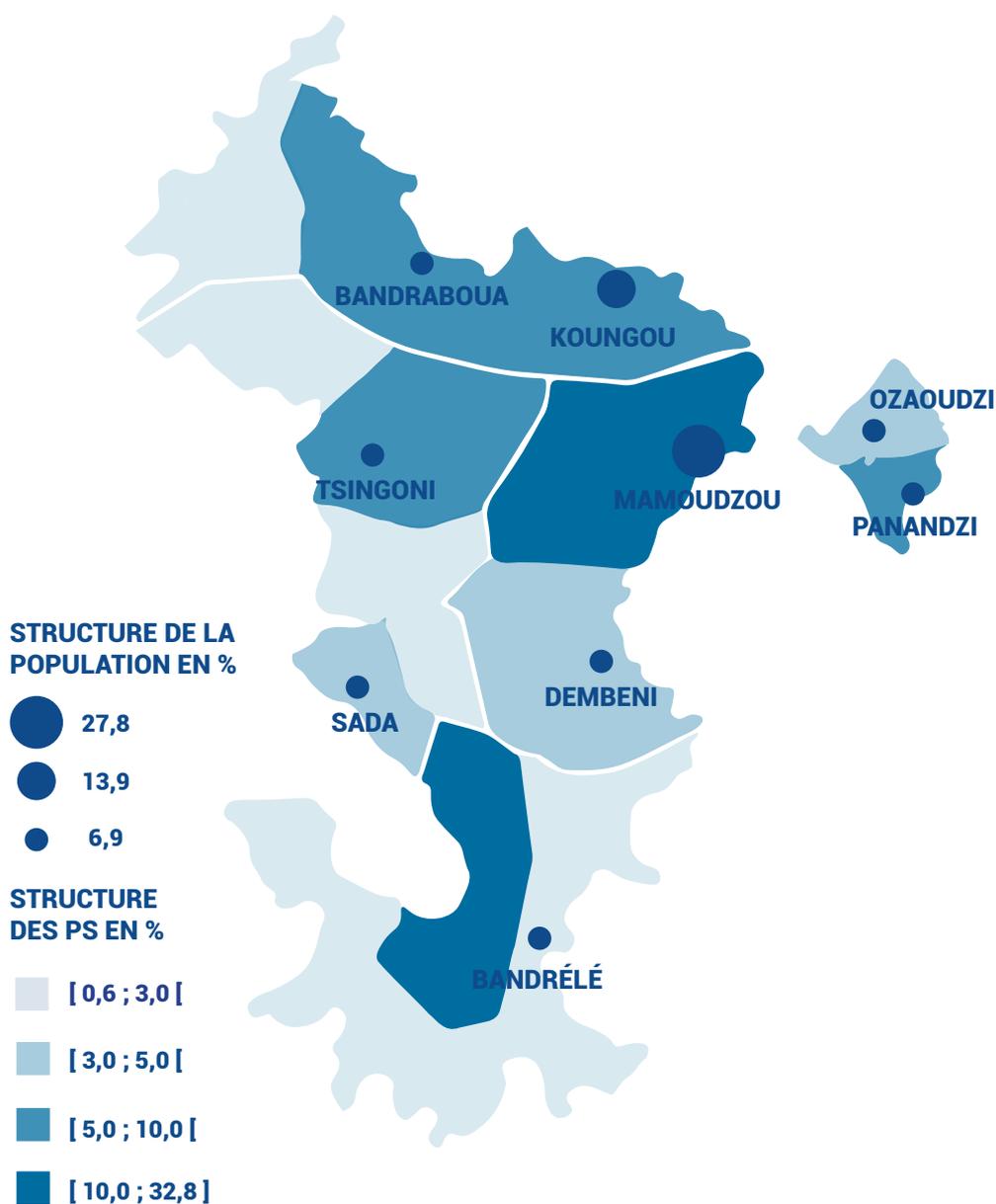
L'objectif est de faire en sorte que la fonction statistique soit référente dans le domaine de la Sécurité sociale.

Par ailleurs, notre réseau de partenaires (INSEE, IEDOM etc...) doit se renforcer pour que la CSSM prenne toute sa place sur le territoire car nous avons en notre possession toutes les données.

# 1. LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX



FIGURE 1 : Répartition des professionnels de santé par commune au 31 décembre 2018



Sources : RPS/SIAM - Insee RP 2017

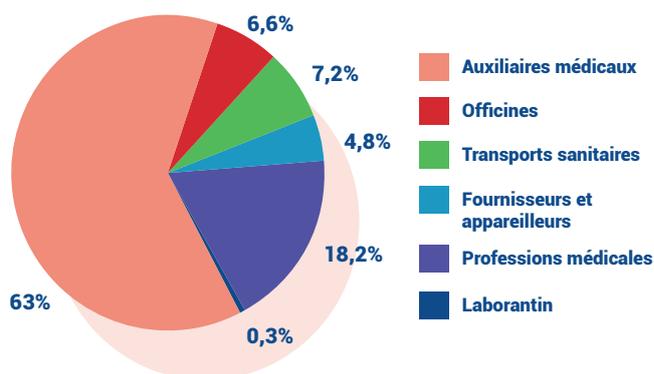
en 2018 au 31/12	Catégorie des PS
335	Professionnels de santé conventionnés
61	Professions médicales
28	Médecins généralistes
4	Médecins spécialistes
1	Cardiologue
1	Radiologue
2	Gynécologues
8	Chirurgiens-dentistes
21	Sages-femmes
228	Professions d'auxiliaires médicaux
134	Infirmiers
70	Masseurs-kiné
4	Orthophonistes
2	Podologue
1	Orthoptiste
8	Opticiens
8	Fournisseurs d'appareillages
1	Laborantin (directeur de laboratoire)
24	Transporteurs sanitaire
9	Ambulanciers
15	Taxis sanitaires
22	Pharmaciens

## 2. LA MASSE FINANCIÈRE DES PRESTATIONS LÉGALES ET DES COTISATIONS SOCIALES PAR BRANCHES DE SÉCURITÉ SOCIALE

### Charges de prestations légales de la CSSM en 2017 et 2018

Charges de prestations (en euros) - classe 6	Exercice 2018	Exercice 2017	Évolution 2018/17
<b>Total des prestations légales</b>	<b>395 957 262</b>	<b>351 154 386</b>	<b>12,5%</b>
<b>Branche Maladie - Maternité</b>	<b>303 226 124</b>	<b>261 522 171</b>	<b>15,9%</b>
<b>Prestations Maladie</b>	<b>285 543 314</b>	<b>246 916 106</b>	<b>15,6%</b>
Dont : prestations exécutées en ville	68 918 314	66 559 108	3,5%
Dont : dépenses exécutées en établissement	216 625 001	180 356 997	20,1%
<b>Prestations Maternité</b>	<b>17 134 114</b>	<b>14 389 777</b>	<b>19,1%</b>
Dont : prestations exécutées en ville	9 307 838	7 947 529	17,1%
Dont : IJ maternités	5 844 788	4 605 012	26,9%
<b>Prestations d'invalidité</b>	<b>245 833</b>	<b>153 471</b>	<b>60,2%</b>
<b>Prestations décès</b>	<b>23 888</b>	<b>26 128</b>	<b>- 8,6%</b>
<b>Charges techniques Maladie</b>	<b>278 975</b>	<b>36 689</b>	<b>660,4%</b>
<b>Branche AT/MP</b>	<b>10 377 723</b>	<b>11 858 758</b>	<b>- 12,5%</b>
<b>Prestations AT/MP</b>	<b>2 147 899</b>	<b>1 779 780</b>	<b>20,7%</b>
Dont : rentes d'incapacité	657 828	498 067	32,1%
<b>Charges techniques AT/MP</b>	<b>8 229 823</b>	<b>10 078 977</b>	<b>- 18,3%</b>
<b>Branche Famille</b>	<b>58 639 595</b>	<b>56 516 849</b>	<b>3,8%</b>
<b>Prestations familiales et légales</b>	<b>44 691 979</b>	<b>41 803 424</b>	<b>6,9%</b>
Dont : allocations familiales	30 256 587	30 216 510	0,1%
<b>Prestations d'Aide à la Restauration scolaire</b>	<b>13 921 578</b>	<b>14 687 585</b>	<b>- 5,2%</b>
<b>Charges techniques Famille</b>	<b>26 038</b>	<b>25 840</b>	<b>0,8%</b>
<b>Branche Retraite</b>	<b>22 713 820</b>	<b>21 256 607</b>	<b>6,9%</b>
<b>Prestations vieillesse (DP et DD)</b>	<b>6 547 143</b>	<b>6 074 356</b>	<b>7,8%</b>
Dont : pension et retraite	6 354 555	5 884 573	8,0%
<b>Allocation de veuvage</b>	<b>216 196</b>	<b>218 747</b>	<b>- 1,2%</b>
<b>Allocations spéciales pour personnes âgées</b>	<b>15 906 804</b>	<b>14 963 504</b>	<b>6,3%</b>
<b>Charges techniques Retraite</b>	<b>43 677</b>	<b>0</b>	<b>ns</b>
<b>Total Prestations extralégales</b>	<b>8 186 333</b>	<b>8 085 110</b>	<b>1,3%</b>
<b>Action sanitaire et sociale Maladie</b>	<b>828 404</b>	<b>713 800</b>	<b>16,1%</b>
<b>Action sanitaire et sociale AT/MP</b>	<b>2 815</b>	<b>1 755</b>	<b>60,4%</b>
<b>Action sociale Familiale</b>	<b>6 856 941</b>	<b>6 871 173</b>	<b>- 0,2%</b>
<b>Action sociale Vieillesse</b>	<b>498 173</b>	<b>498 383</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total Action de Prévention</b>	<b>859 455</b>	<b>711 909</b>	<b>20,7%</b>
<b>Action de prévention Maladie</b>	<b>219 203</b>	<b>35 877</b>	<b>511,0%</b>
<b>Action de prévention AT/MP</b>	<b>640 252</b>	<b>676 032</b>	<b>- 5,3%</b>

### Ventilation des professionnels de santé libéraux par spécialité au 31 décembre 2018

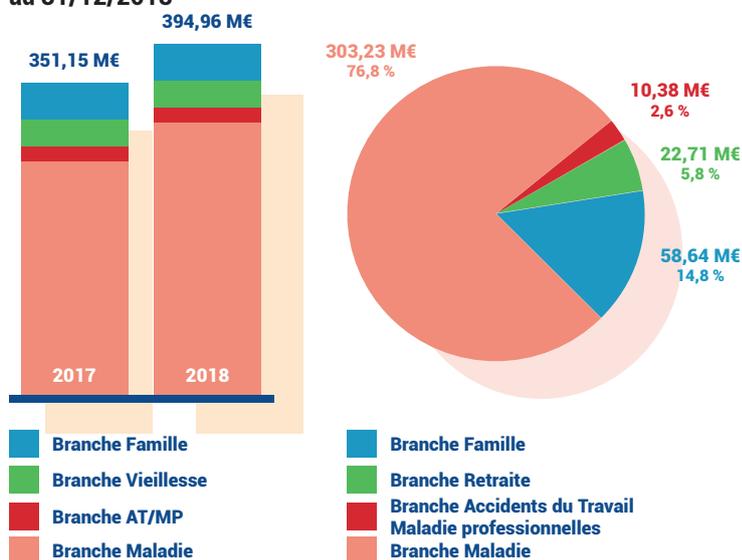


**DE PRESTATIONS LÉGALES VERSÉES PAR LA CSSM.**  
UNE CROISSANCE SOUTENUE DE **+ 12,5%**



**DE COTISATIONS SOCIALES ENCAISSÉES**  
RECU DE **10,5%**

### Charges de prestations légales de la cssm par branche au 31/12/2018



### Produits de cotisations sociales encaissées par la CSSM en 2017 et 2018

Produits de cotisations (en euros) - classe 7	Exercice 2018	Exercice 2017	Évolution 2018/17	Structure en 2018
<b>Total cotisations sociales</b>	<b>159 017 887</b>	<b>177 753 218</b>	<b>- 10,5%</b>	<b>100%</b>
Cotisations sociales Maladie	55 917 062	64 977 194	- 13,9%	35,2%
Cotisations sociales AT/MP	10 195 346	11 879 149	- 14,2%	6,4%
Cotisations sociales Famille	33 050 917	36 350 929	- 9,1%	20,8%
Cotisations sociales Retraite	59 854 561	64 545 946	- 7,3%	37,6%

### 3. L'ASSURANCE MALADIE (BRANCHE MALADIE ET BRANCHE AT/MP)

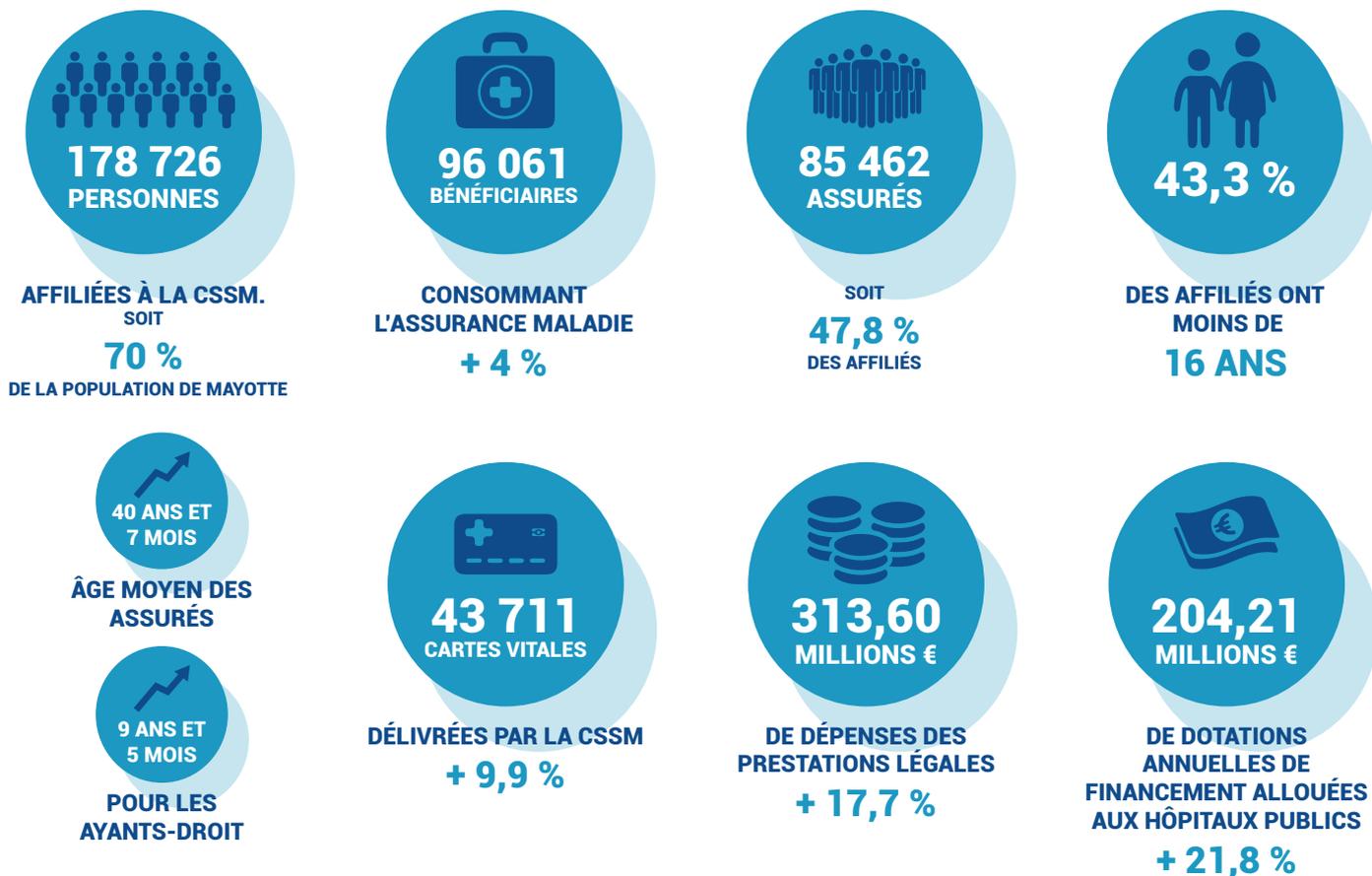
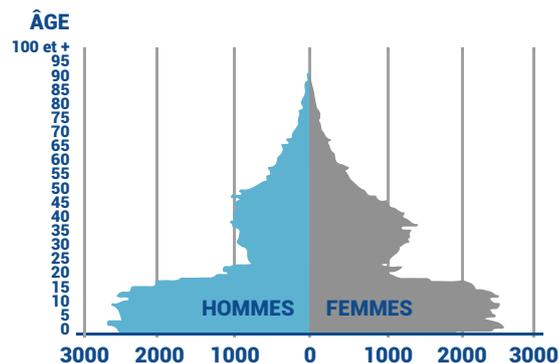


FIGURE 4 : Taux de couverture du régime général d'assurance maladie par commune au 31/12/2018



FIGURE 5 : pyramide des âges des affiliés du régime général d'assurance maladie à mayotte au 31/12/2018



Sources : SIAM - Insee RP 2017

## Dépenses de prestations en soins de l'assurance maladie

	Exercice 2018	Exercice 2017	Évolution 2018/17
Dépenses de prestations exécutées en ville (y c. IJ maternité)	78 614 863	74 862 776	5,0 %
Dépenses relatives aux établissements sanitaires	216 406 565	180 417 503	19,9 %
Établissements publics	205 365 638	170 960 730	20,1 %
Dont : dotation CHM	204 213 513	167 730 467	21,8 %
Établissements privés	11 040 927	9 456 772	16,8 %
Dépenses en établissement et services pour personnes âgées et personnes handicapées (médico-sociaux)	9 146 072	7 307 318	25,2 %
Dépenses relatives aux autres prises en charge (invalidité, décès, rentes AT)	927 549	677 666	36,9 %
Autres charges techniques	8 508 798	10 115 666	- 15,9 %
<b>Total charges de prestations légales</b>	<b>313 603 847</b>	<b>273 380 929</b>	<b>14,7 %</b>

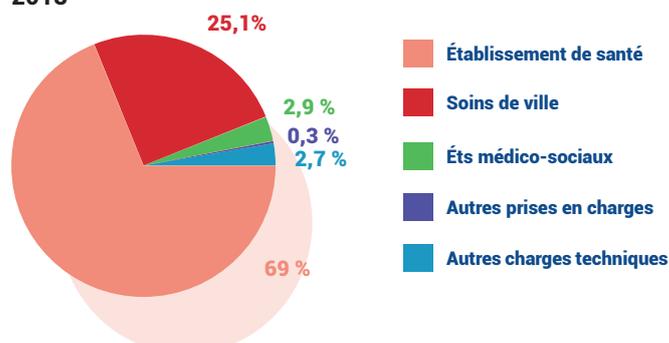
## Dépenses exécutées en soins de ville par poste en 2018

Prestations en soins de ville (euros)	Exercice 2018	Exercice 2017	Évolution 2018/17
Honoraires	35 280 557	33 652 213	4,8 %
Pharmacie	17 065 330	16 681 728	2,3 %
LPP	8 003 728	8 165 758	- 2,0 %
Laboratoires	2 036 591	2 064 468	- 1,4 %
Transports des assurés	8 540 590	7 995 674	6,8 %
Prestations en espèces	7 557 952	6 221 267	21,5 %
Autres prestations	130 114	81 668	59,3 %
<b>Total des dépenses</b>	<b>78 614 863</b>	<b>74 862 776</b>	<b>5,0 %</b>

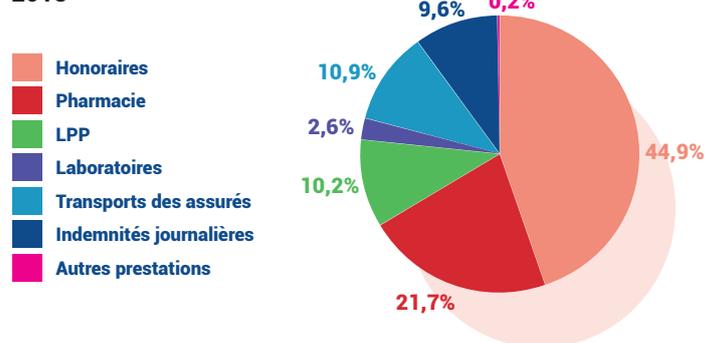
## Répartition des dépenses de l'AS et de l'ASS par risque au 31 décembre 2018

	Exercice 2018	Évolution 2018/17
ASS MALADIE ET AT/MP	Dépenses réalisées	831 219 € / 16,2 %
	Dont actions collectives	504 410 € / - 10,4 %
	Dont actions individuelles	326 809 € / 113,9 %
	Budget alloué	902 344 € / 8,7 %
Taux d'exécution	92,1 % / + 5,9 pt	
AS VIEILLESSE	Dépenses réalisées	498 173 € / 0,0 %
	Dont actions collectives	146 557 € / 8,8 %
	Dont actions individuelles	351 616 € / - 3,3 %
	Budget alloué	500 000 € / 0,0 %
Taux d'exécution	99,6 % / - 0,04 %	
AS FAMILLE	Dépenses réalisées	6 856 941 € / - 0,2 %
	Dont actions collectives	6 788 690 € / 0,0 %
	Dont actions individuelles	68 252 € / - 13,8 %
	Budget alloué	8 818 421 € / 16,0 %
Taux d'exécution	77,8 % / - 12,6 pt	
TOTAL	Dépenses réalisées	8 186 333 € / 1,3 %
	Budget alloué	10 220 765 € / 14,4 %
	Taux d'exécution	80,1 % / - 10,4 pt

## Répartition des dépenses de prestations légales par secteur en 2018



## Ventilation des consommations des soins de ville par poste en 2018



## 4. LES POLITIQUES D'ACTION SOCIALE DE LA CSSM



**L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE DE L'ASSURANCE MALADIE** rassemble des aides extralégales accordées par la CSSM aux assurés sociaux confrontés à des difficultés financières dues à une maladie.

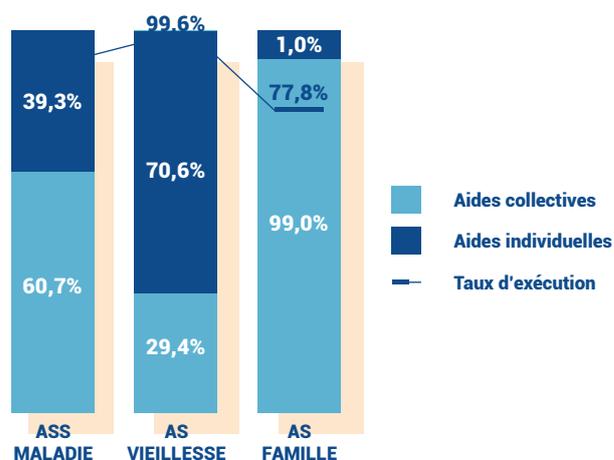


**L'ACTION SOCIALE FAMILLE** a notamment pour mission de créer des conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour des jeunes et des familles.



**L'ACTION SOCIALE VIEILLESSE** est focalisée sur la prévention et l'adaptation des conditions de vie autour de la personnes âgées.

FIGURE 8



10,22 MILLIONS € de budget alloué aux politiques d'action sociale

8,19 MILLIONS € de dépenses d'action sociale, en hausse de +1,3%

80,1 % du budget a été exécuté

90,9 % de la dépense globale est portée par les aides collectives

## 5. LES ALLOCATIONS FAMILIALES



COUVERTES PAR LES PRESTATIONS FAMILIALES,  
SOIT **34%** DE LA POPULATION DE MAYOTTE



RESPONSABLES DE DOSSIERS :  
**+0,8%**



COUVERTES PAR LES PRESTATIONS FAMILIALES



MONOPARENTALES  
SOIT **26%** DES ALLOCATAIRES

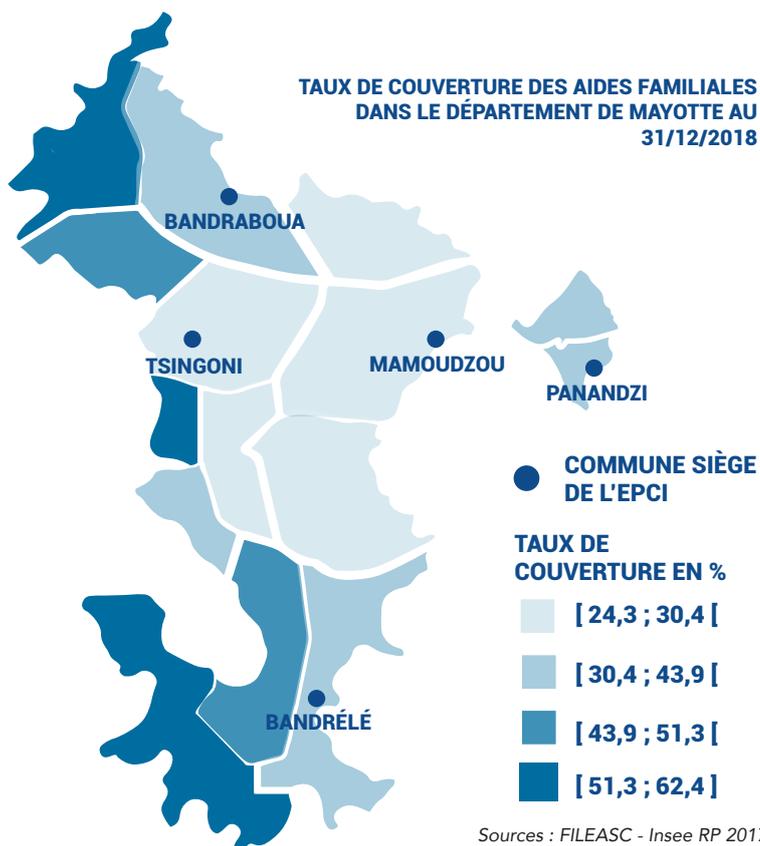


DE PRESTATIONS FAMILIALES ET LÉGALES  
VERSÉES PAR LA CSSM, EN  
HAUSSE DE **+2,1%**

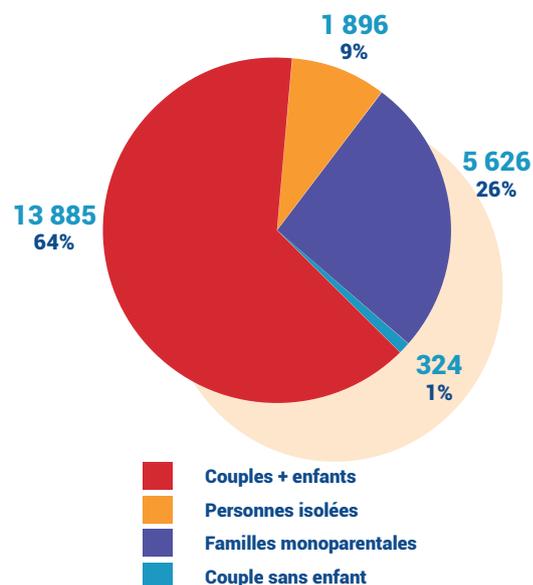
DONT



DE PRESTATIONS LÉGALES  
**+3,8%**



CARACTÉRISTIQUES DES ALLOCATAIRES  
AU 31/12/2018



Sources : FILEASC - Insee RP 2017

## Évolution du nombre de personnes couvertes par les prestations entre 2012 et 2018

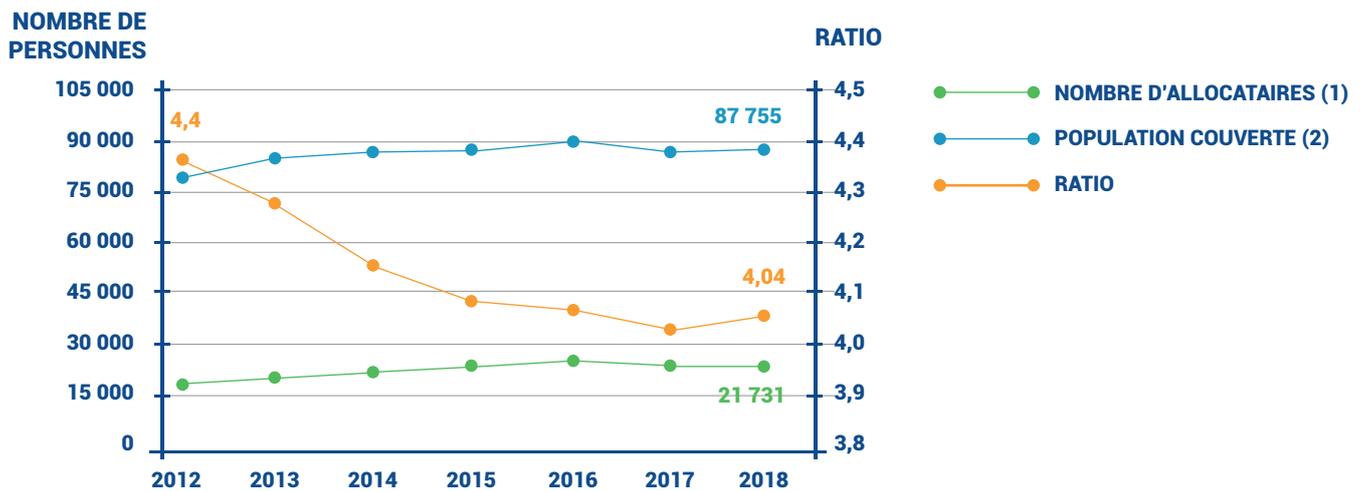


FIGURE 12 : Évolution du nombre d'allocataire par type de prestations en 2017 et 2018

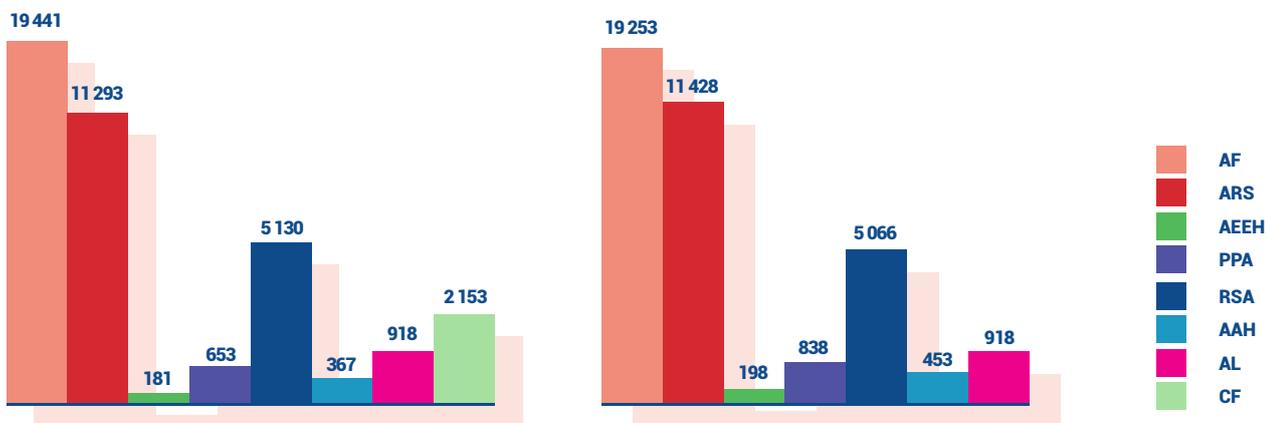
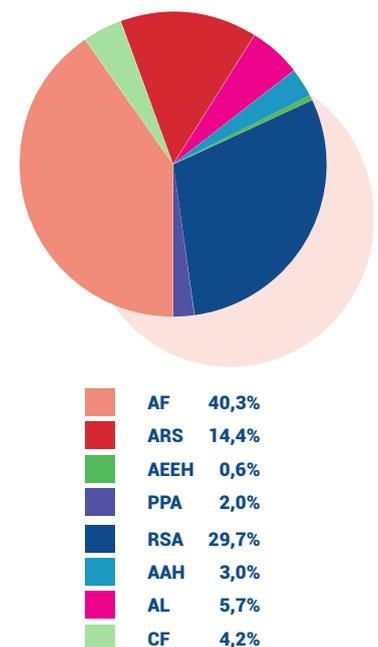


FIGURE 13 : RÉPARTITION DES PRESTATIONS FAMILIALES ET LÉGALES SERVIES PAR LA CSSM AU 31 DÉCEMBRE 2018

Montants en euros	Exercice 2018	Exercice 2017	Évolution 2018/17
Allocation familiales (AF)	30 256 587	30 216 510	↗ 0,1 %
Complément familial (CF)	3 167 955	ns	ns
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	10 830 655	11 001 108	↘ - 1,5 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	464 638	595 104	↘ - 21,9 %
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	13 921 578	14 687 585	↘ - 5,2 %
<b>Total prestations légales</b>	<b>58 641 413</b>	<b>56 500 306</b>	<b>↗ 3,8 %</b>
Prime pour l'activité (PPA)	1 468 777	1 698 909	↘ - 13,5 %
Revenu de Solidarité Active (RSA)	22 301 854	22 299 624	↗ 0,01 %
Allocation pour Adulte Handicapé (AAH)	2 247 735	2 671 506	↘ - 15,9 %
Allocation d'Aide au logement (AL)	4 300 649	3 969 844	↗ 8,3 %
<b>Total prestations décentralisées</b>	<b>30 319 015</b>	<b>30 639 883</b>	<b>↘ - 1,0 %</b>
<b>Ensemble des prestations familiales</b>	<b>88 960 429</b>	<b>87 140 189</b>	<b>↗ 2,1 %</b>
<b>Total PF hors PARS</b>	<b>75 038 851</b>	<b>72 452 605</b>	<b>↗ 3,6 %</b>



## 6. L'ASSURANCE VIEILLESSE

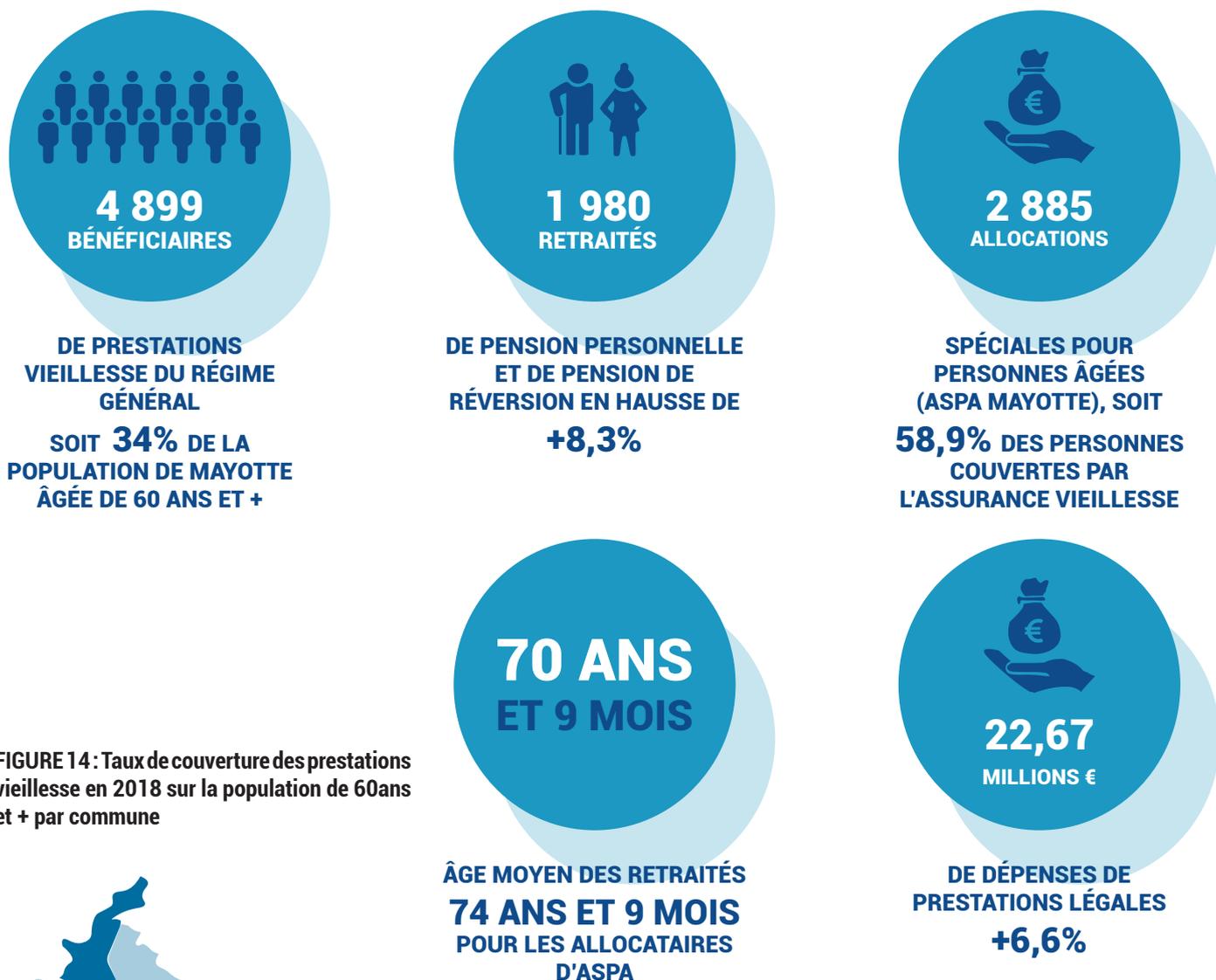
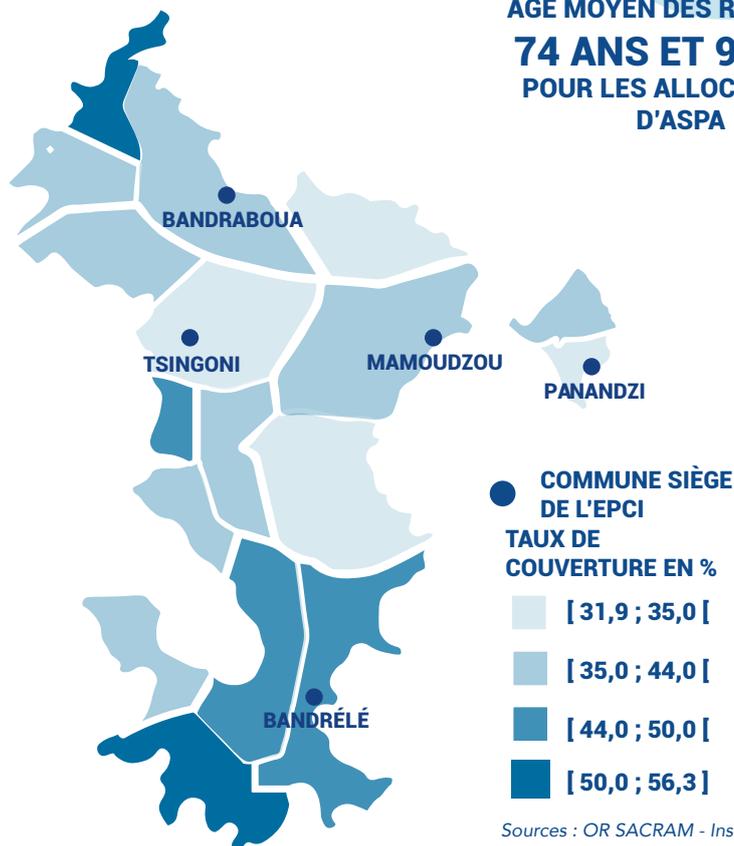
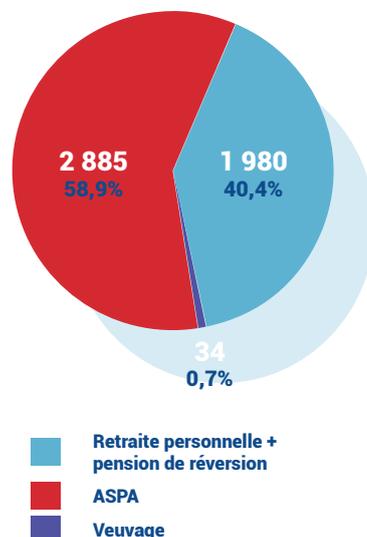


FIGURE 14 : Taux de couverture des prestations vieillesse en 2018 sur la population de 60ans et + par commune



Sources : OR SACRAM - Insee RP 2017 60 ans et plus

FIGURE 15 : Répartition des bénéficiaires par type de prestations vieillesse en 2018



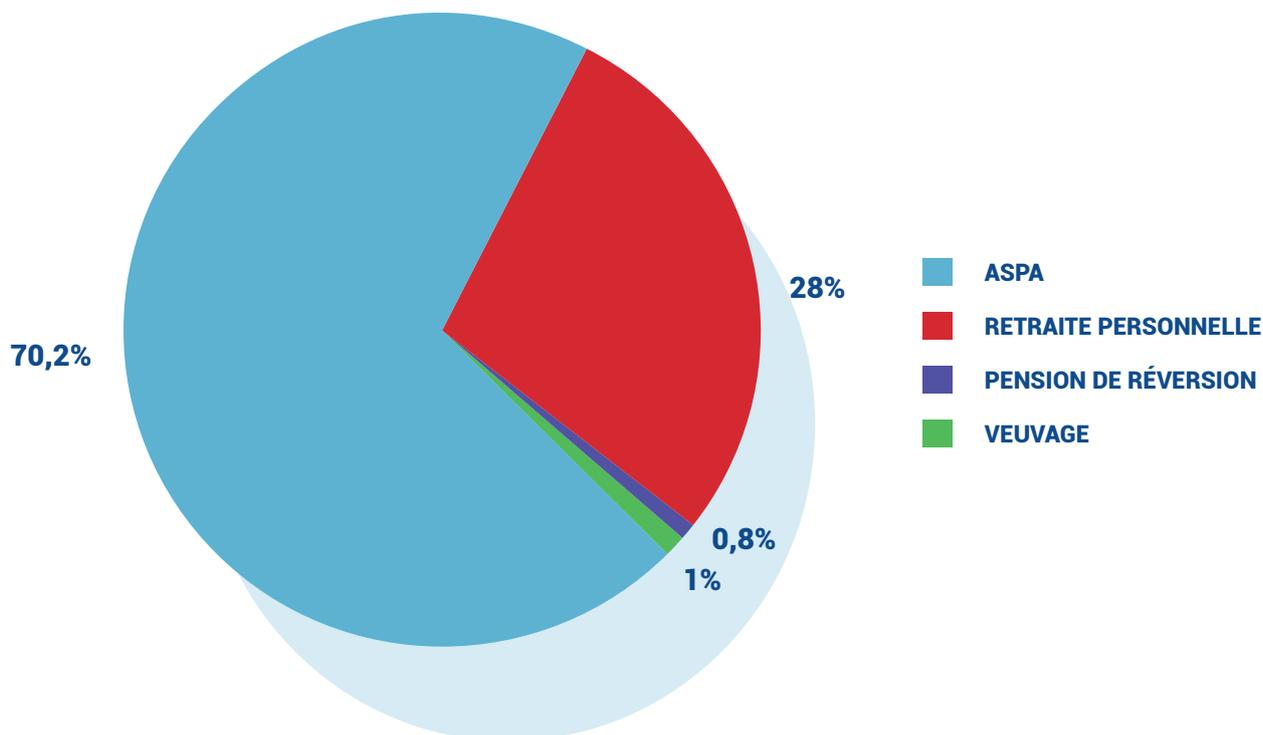
## Évolution du nombre de bénéficiaires de prestations vieillesse entre 2013 et 2018



## Dépenses des prestations légales vieillesse du régime général de mayotte

Montant en euros	Exercice 2018	Exercice 2017	Évolution 2018/17
Retraite personnelle	6 354 555	5 884 573	8,0 %
Pension de réversion	192 589	189 782	1,5 %
Allocation de veuvage	216 196	218 747	- 1,2 %
Allocation ASPA	15 906 804	14 963 504	6,3 %
<b>Total prestations vieillesse</b>	<b>22 670 143</b>	<b>21 256 607</b>	<b>6,6 %</b>

## Ventilation de la masse financière des prestations servies en 2018 par catégories



## 7. LE RECOUVREMENT DES COTISATIONS SOCIALES

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

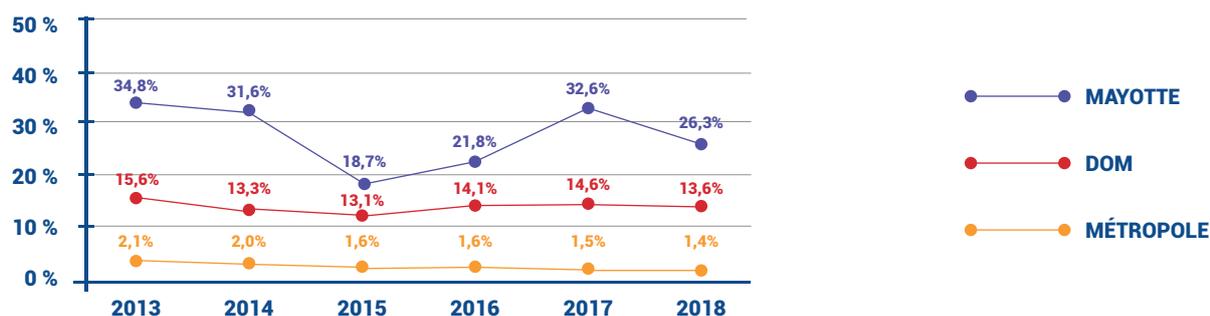
### Situation contentieuse sur l'exercice 2018

Exercice 2018	Cotisations liquidées (€)	Restes à recouvrer (€)	Taux RAR	Évolution du taux RAR
Secteur privé	106 730 579	39 211 316	36,7%	- 6,5 pt
Secteur public	78 227 185	3 690 828	4,7%	- 9,0 pt
Employeurs de personnels de maison	8 933 084	8 265 696	92,5%	+ 5,2 pt
Divers	897 679	69	0,0%	+ 0,0 pt
<b>Total</b>	<b>194 788 527</b>	<b>51 167 909</b>	<b>26,3%</b>	<b>- 6,3 pt</b>

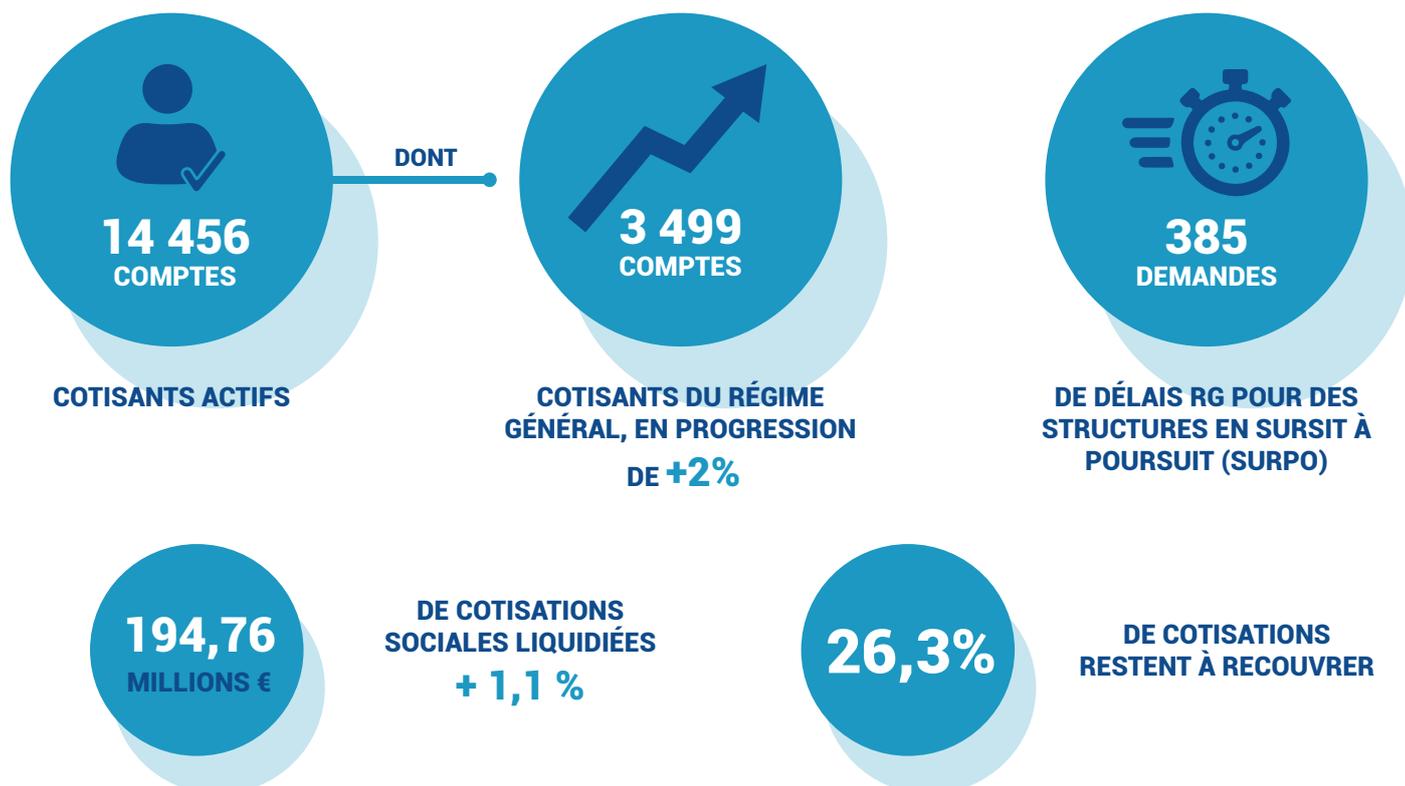
### Répartition des comptes cotisants par catégorie

Nombre de comptes actifs	En 2018	En 2017	Évolution 2018/17
Secteur privé (RG)	3 449	3 383	↗ 2,0%
Secteur public (ACT)	74	99	↘ - 25,3%
Employeurs et travailleurs indépendants (ETI)	9 366	8 927	↗ 4,9%
Employeurs de personnels de maison (EPM)	1 542	1 690	↘ - 8,8%
Divers	25	21	↗ 19,0%
<b>Ensemble</b>	<b>14 456</b>	<b>14 120</b>	<b>↗ 2,4%</b>

### Évolution du taux du reste à recouvrer entre 2013 et 2018



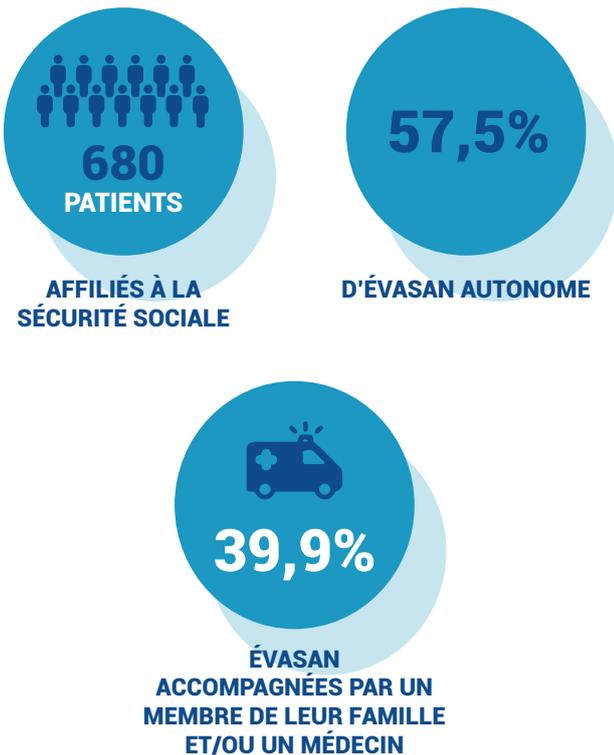
Source : Tdb\_Territoires\_v2 au 21/12/2018



## 8. LE SERVICE MÉDICAL : L'ÉVACUATION SANITAIRE (ÉVASAN)

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 Évasan, composée de deux agents de la CSSM, située au CHU de la Réunion.

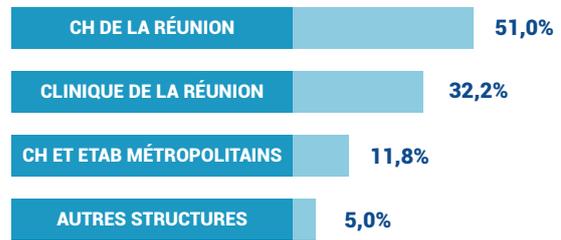
### CHIFFRES CLÉS D'ÉVASAN EN 2018



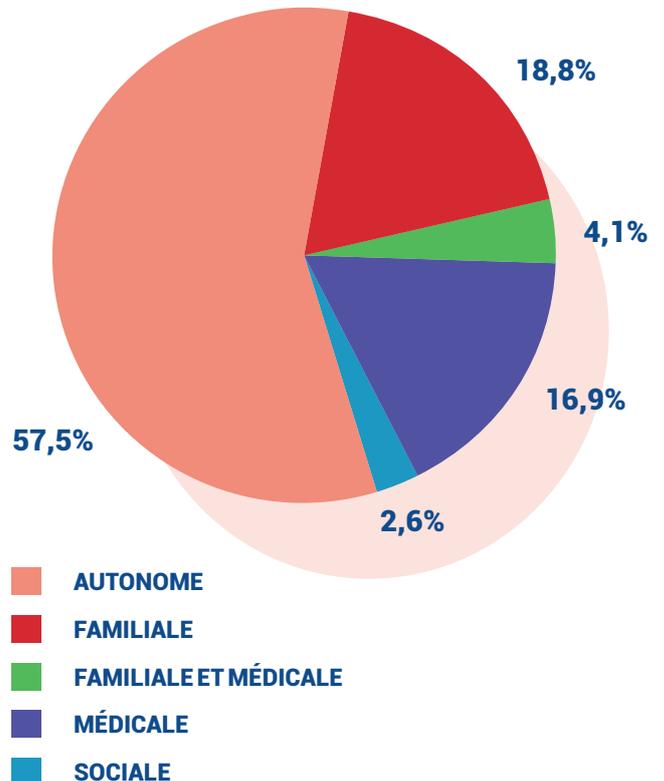
### Principales causes d'Évasan en 2018

- ✓ Les tumeurs, le transfert pour traitement des pathologies cancéreuses.
- ✓ Les maladies cardiovasculaires.
- ✓ Les affections génito-urinaires en rapport avec la prise en charge de l'insuffisance rénale chronique.
- ✓ Les anomalies congénitales majoritairement des enfants porteurs de malformation.

### Les établissements receivers d'ÉVASAN en 2018



### Répartition des assurés en ÉVASAN selon la catégorie de personnes accompagnantes lors du transfert en 2018



# GOVERNANCE

## 4.1 RENCONTRE AVEC LE PRÉSIDENT



**SALIM NAHOUDA**  
Président

### Un nouveau Conseil a été installé en 2018 à la CSSM, quelles sont ses priorités ?

Les priorités de cette mandature sont triples :

En premier lieu, je souhaite que le système de gouvernance soit aligné à celui des autres CGSS, à savoir avec un Conseil d'administration et non un Conseil qui est réservé au Caisse primaire d'Assurance Maladie. La CSSM gérant en plus la Branche Famille, un statut de CA serait plus adapté, le statut de CA disposant de plus de pouvoir de décision politique pour le développement social de Mayotte.

En deuxième lieu, je souhaite l'alignement des droits sociaux pour les bénéficiaires mahorais au même niveau que ceux des autres départements. Il s'agit notamment des prestations Familiales et de Retraite. Les bénéficiaires de Mayotte ne peuvent être considérés en dessous des autres d'autant que la situation de

Mayotte est plus difficile en termes de développement et de coût de la vie. Par ailleurs, le taux de pauvreté à 84% est bien supérieur à celui des autres Départements.

Et en dernier lieu, il est nécessaire de faire évoluer la réglementation applicable à Mayotte en matière de Sécurité sociale pour bénéficier de l'ensemble des mesures en vigueur sur le territoire national.

### Vous êtes dans votre deuxième mandat à la présidence de la CSSM : selon vous, quels sont les enjeux que doit relever la CSSM ?

Les nouveaux contrats pluriannuels de gestion à contracter avec les Caisses nationales des différentes branches doivent tenir compte de la situation de Mayotte. La CSSM s'est améliorée pour être plus proche des bénéficiaires en matière d'accès aux droits. C'est une action débutée sous la précédente mandature avec deux permanences ouvertes à Sada et Hamjago et qui doit se poursuivre pour faciliter notre proximité sur l'ensemble du territoire.

L'autre enjeu au niveau de la Branche Recouvrement, est de faire entendre aux entreprises que les cotisations sont un investissement et non une charge : il faut communiquer davantage pour faire comprendre cette logique. Il s'agit aussi de s'organiser pour accompagner au mieux les entreprises.

### La CSSM dispose d'un statut unique de Caisse gérant l'ensemble des risques de la Sécurité sociale : quels bénéfices voyez-vous pour la gouvernance de la CSSM ?

Notre modèle de Caisse unique répond au principe de fondement de la Sécurité sociale. Notre organisation permet un accompagnement des bénéficiaires dans la globalité. Ce modèle est cité en exemple dans beaucoup de réunions nationales et pourrait être suivi par d'autres régions.



**TAUX DE  
PAUVRETÉ  
84 %**

**SUPÉRIEUR À CELUI DES  
AUTRES DÉPARTEMENTS**



**ÉVOLUTION  
DE LA  
RÉGLEMENTATION**

**APPLICABLE À MAYOTTE  
EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ  
SOCIALE PERMETTRA DE  
BÉNÉFICIER DE L'ENSEMBLE  
DES MESURES SUR LE  
TERRITOIRE NATIONAL**



**LE MODÈLE  
DE LA CSSM**

**RÉPOND AU PRINCIPE  
DE FONDEMENT DE LA  
SÉCURITÉ SOCIALE.**

## 4.2 LE CONSEIL

Le Conseil a pour rôle de déterminer, sur proposition de la Directrice, les orientations du Contrat Pluriannuel de Gestion, les objectifs poursuivis pour améliorer la qualité des services rendus à l'utilisateur, les axes de la politique de communication à l'égard des usagers, les axes de la politique de gestion du risque. Par ailleurs il approuve, sur proposition de la Directrice, les budgets de gestion et d'intervention. Ces propositions sont réputées approuvées, sauf opposition du Conseil à la majorité qualifiée. En outre, le Conseil peut être saisi de toute question relative au fonctionnement de l'Organisme et peut, sur le fondement d'un avis motivé rendu à la majorité qualifiée, diligenter tout contrôle nécessaire à l'exercice de ses missions.

En 2018, le Conseil s'est réuni 5 fois. Il a voté notamment plusieurs motions ayant un rôle dans le paysage socio-économique de Mayotte :

- Mise en place des prestations de service d'action sociale Famille au bénéfice des familles démunies
- Accompagnement des entreprises en difficultés dans le cadre de l'application du Code du travail de droit commun 1er janvier 2018
- Nouvelle tarification AT/MP
- Délégation à la CSSM pour la gestion de la retraite complémentaire
- Aligement du plafond ASPA et de la retraite aux plafonds nationaux. Il a obtenu audience pour échanger sur les évolutions de Mayotte et de la CSSM dans ses missions auprès des ministères De L'Outre-Mer, de l'Economie et des Finances, des Solidarités et de la Santé.

Les membres du conseil sont nommés pour 4 ans. Chaque organisation représentative des salariés et des employeurs, désigne ses représentants (et leurs suppléants) et envoie les candidatures au Préfet qui, après avoir vérifié que ceux-ci répondent aux critères légaux, procède à leur nomination et à celle des personnes qualifiées. Le représentant du personnel est élu par les salariés.

### Liste des membres

Président : Salim NAHOUDA

Organisme représenté	Titulaires	Suppléants
CGT	NAHOUDA Salim	HAMADA Thoawillou
	HADHURAMI Anissa	GALLOIS-PARMENTIER Bruno
	BOURAHIMA Hamada	ABDOU COLO Nassuhati
UDFO	TOTO Jacques	ISSIHACA Mouhamadi
	DAHALANI Nouridine	HOUDJATTE Anbdallah
CISMA-CFDT	MOINDJIE Said	SOIBRI Soraya
	BALAHACHI Ousseni	M'COLO MARI Habirou
CFE-CGC	ANDJILANI Maoulana	FOUNDI CHEBANI Moina-Hamissi
MEDEF	MARTINEZ Norbert	OZBOLT Jean-François
	NAGAR David	RABRET Fabrice
	BALTUS Carla	ASSANI HANAFFI Nizar
CPME	OUSSENI Bourahima Ali	ABDOU Youssouf
	SAID ALI Mohamed Zamir	SAID ALI Stti batoule
CAPEB	DJOU MOI Mouhamadi	ABDALLAH Ambdoulloih-ben
FDSEAM	CHAMSIDINE Ahmed	DARMI MOUSSA
CONFÉDÉRATION PAYSANNE	ANTHOUMANI Saïd	ATTOUMANI Wa-soha
PERSONNES QUALIFIÉES	HARITI Asna	Pas de suppléants pour les personnes qualifiées
	ALI Nizary	
	BACAR Hadurami	
	MADI Tamime	

## 4.3 LES COMMISSIONS

Le conseil peut constituer en son sein, des commissions et leur déléguer une partie des attributions.

### Les commissions réglementaires



**NOURDINE DAHALANI**  
Président de la CRA

#### La commission de recours amiable (CRA)

Cette commission examine les réclamations qui relèvent du contentieux général contre les décisions prises par les organismes de Sécurité sociale.

Titulaires	Suppléants
Norbert MARTINEZ - emp	Carla BALTUS - emp
Mouhamadi DJOUMOI - emp	Ambdoulloih-Ben ABDALLAH - emp
Nourdine DAHALANI - sal	Ambdallah HOUDJATTE - sal
Bruno GALLOIS-PARMENTIER - sal	Anissa HADUHURAMI - sal
Ali NIZARY - PQ	Tamime MADI - PQ



**MOUHAMADI DJOUMOI**  
Président de la commission des marchés

#### La commission des marchés

Cette commission examine l'ensemble des appels d'offre impactant le fonctionnement de la caisse.

Titulaires	Suppléants
Bourahima ALI OUSSENI - emp	Sitti BATTOULE - emp
Mouhamadi DJOUMOI - emp	ABDALLAH Ambdoulloih-Ben - emp
Bourahima HAMADA - Sal	Toawilou HAMADA - Sal
COLO Nassuhati - Sal	Anissa HADHURAMI - Sal
Asna HARITI - PQ	Tamime MADI - PQ



**SALIM NAHOUDA**  
Président de la CPAS

#### La Commission des Politiques d'Action Sociale (Branches Maladie, Vieillesse, Famille)

La Commission apprécie l'opportunité d'apporter une aide et en fonction de la capacité socio-économique du bénéficiaire à pouvoir faire face à une difficulté et du degré de la dépense engagée. Par ailleurs, elle attribue des subventions aux partenaires et porteurs de projets pour toute action en faveur du développement social du territoire.

Titulaires	Suppléants
Mr ABDALLAH Ambdoulloih-Ben - emp	Mr Mouhamadi DJOUMOI
Mme Carla BALTUS - emp	Mr Norbert MARTINEZ
Mr David NAGUARD - emp	Mr Fabrice RABRET
Mr Chamssidine AHMED - emp	Mr Darmi MOUSSA
Mr Salim NAHOUDA - sal	Mr Bourahima HAMADA
Mme Anissa HADHURAMI - sal	Mme Nassuhati COLO
Mr Mouhamadi ISSIHACA - sal	Mr Nourdine DAHALANI
Mr Maoulana ANDJILANI - sal	Mme Moinahamissi CHEBANI
Mme Asna HARITI - PQ	Mr ALI Nizary - PQ
Mr Tamime MADI - PQ	Mr Hadurami BACAR - PQ

# ANNEXES

## TEXTES PUBLIÉS EN 2018 AYANT UN IMPACT SUR LA CSSM

### 18 textes relatifs à l'évolution de la Sécurité sociale à Mayotte

Textes	Évolutions mises en oeuvre
Décret n° 2017-1788 du 27/12/2017 relatif aux prestations familiales à Mayotte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alignement des allocations familiales avec les autres DOM</li> <li>Mise en place des compléments AEEH et la majoration spécifique pour parent isolé d'un enfant handicapé</li> </ul>
Décret n° 2018-42 du 25/01/2018/ relatif à la vaccination obligatoire	Passage de trois à 11 vaccins obligatoires
Décret n° 2018-57 du 31/01/2018 pris pour l'application de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28/02/2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique	Extension sur le Département de Mayotte du « Small business Act » à titre expérimental jusqu'au 31 mars 2023
Décret n° 2018-68 du 06/02/2018 fixant le seuil prévu à l'article L 842-8 du code de la sécurité sociale pour le calcul dérogatoire de la prime d'activité	Seuil des revenus des travailleurs handicapés pris en compte pour le calcul de la prime d'activité
Loi n° 2018-84 du 13/02/2018 créant un dispositif de don de jours de repos non pris au bénéfice des proches aidants de personnes en perte d'autonomie ou présentant un handicap	Don des jours de repos aux collègues de travail qui s'occupent des proches en perte d'autonomie ou présentant un handicap
Décret n° 2018-122 du 20/02/2018 modifiant le décret n° 2011-338 du 29/03/2011 portant modification de l'organisation judiciaire dans le Département de Mayotte	Report de la date de création d'un conseil des prudhommes dans le Département de Mayotte, soit au 31/12/2021.
Décret n° 2018-250 du 06/04/2018 portant extension et adaptation des compléments de l'allocation aux adultes handicapés à Mayotte	Modalités d'application, d'attribution et de liquidation des compléments de l'AAH : <ul style="list-style-type: none"> <li>le complément des ressources (Crh) ;</li> <li>la majoration pour la vie autonome (Mva)</li> </ul>
Décret 2018-349 du 14/05/2018 portant revalorisation de l'allocation spéciale aux personnes âgées	Revalorisation du montant et plafond de l'ASPA (allocation spéciale pour les personnes âgées) jusqu'au 1er janvier 2020
Arrêté du 24/05/2018 relatif au financement de la prestation spécifique de restauration scolaire dans les établissements des départements et collectivités d'outre-mer pour les années 2017 et 2018	Revalorisation de la prestation spécifique de restauration scolaire, et les modalités d'attribution
Décret n° 2018-486 du 14/06/2018 fixant le montant minimum de la garantie financière des entreprises de travail temporaire à Mayotte	Fixation du montant minimum de la garantie financière des ETT (entrepreneurs de travail temporaire), à 94 535 Euros
Décret n° 2018-628 du 17/07/2018 portant revalorisation du revenu de solidarité active à Mayotte	Revalorisation du montant forfaitaire du RSA à 275,47 Eur
Décret n° 2018-837 du 03/10/2018 portant revalorisation du montant forfaitaire de la prime d'activité à Mayotte	Revalorisation du montant forfaitaire de la PPA qui passe à 275,76 Eur pour une personne seule
Décret n° 2018-837 du 03/10/2018 portant revalorisation du montant forfaitaire de la prime d'activité et réduction de l'abattement appliqué aux revenus professionnels	Modification des paramètres de calcul de la prime d'activité, notamment sur le taux d'abattement des revenus professionnels qui passe à 61%
Décret n° 2018-953 du 31/10/2018 portant extension et adaptation de la partie réglementaire du code du travail et de diverses dispositions relatives au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle	Extension de la partie réglementaire du code du travail à Mayotte
Arrêté du 10/10/2018 relatif au financement de la prestation de restauration scolaire dans les établissements des départements et collectivités d'outre-mer pour l'année 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotation de financement pour l'année 2018 ;</li> <li>Revalorisation de la PSRS + 20 cts pour le 1er degré</li> </ul>
Décret 2018-1151 du 14/12/2018 portant attribution d'une aide exceptionnelle de fin d'année spécifique à Mayotte destinée aux bénéficiaires du revenu de solidarité active et aux bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique	Prime exceptionnelle de fin d'année aux bénéficiaires du RSA et de l'ASS (allocation de solidarité spécifique et des bénéficiaires de la prime forfaitaire pour un montant de 76,22 Euros
Loi n° 2018-1317 du 28/12/2018 de finances pour 2019	Recentralisation du RSA en Guyane et à Mayotte (article 81)
Décret n°2018-1321 du 28/12/2018 relatif à la recentralisation du revenu de solidarité active en Guyane et à Mayotte	Gestion du revenu de solidarité active par la caisse de Sécurité sociale de Mayotte au 1er janvier 2019

## 43 textes publiés qui ont un impact sur la CSSM

Textes	Impact CSSM
Ordonnance n° 2018-3 du 12/01/2018 relative à l'adaptation des conditions de création, transfert, regroupement et cession des officines de pharmacie	Dispositions réglementaires relative à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la création de nouvelle officine ;</li> <li>• transfert d'officine d'un lieu dans un autre ;</li> <li>• et regroupement d'officine pharmaceutique</li> </ul>
Ordonnance n° 2018-4 du 3/01/2018 relative à la simplification et à la modernisation des régimes d'autorisation des activités de soins et d'équipements matériels lourds	Simplification et modernisation du régime des autorisations sanitaires, notamment en matière de greffes d'organe et des cas de menaces sanitaires graves.
Ordonnance n° 2018-17 du 12/01/2018 relative aux conditions de création et de fonctionnement des centres de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités de création et de fonctionnement des centres de santé</li> <li>• information et droit des usagers sur les conditions de prise en charge</li> </ul>
Décret n° 2018-79 du 09/02/2018 portant diverses mesures d'adaptation aux professions de santé	Modification des procédures d'élection des membres des conseils et des chambres de discipline des ordres des professions médicales et paramédicales
Décret n° 2018-118 du 19/02/2018 relatif aux élections des conseils de l'ordre des pharmaciens	Nouveaux principes régissant les élections des conseils régionaux, centraux et nationaux de l'ordre des pharmaciens
Ordonnance n° 2018-192 du 16/02/2017 relative à l'adaptation des dispositions législatives relatives aux ordres des professions de santé	Conditions de désignation des membres des 7 ordres professions de santé, de la composition, de la répartition des sièges et les modes d'élection
Décret n° 2018-125 du 21/02/2018 relatif au code d'expérimentation pour l'innovation dans le système de santé prévu à l'article L 162-31-1 du code de la sécurité sociale	Expérimentation de l'innovation dans le système de santé : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopération d'acteurs</li> <li>• Efficience du système</li> <li>• Accès aux prises en charge</li> </ul>
Avis relatif à l'extension et à l'élargissement de l'accord national interprofessionnel instituant le régime AGIRC-ARRCO de retraite complémentaire, conclu le 17/11/2017	Jorf du 01/03/2018 Mise en place d'un régime unique AGIRC-ARCCO
Décret n° 2018-154 du 01/03/2018 relatif au répertoire de gestion des carrières uniques	Création du traitement de données pour la mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique pour l'établissement des droits à la retraite des assurés.
Décret n° 2018-199 du 23/03/2018 relatif à la composition et au fonctionnement des commissions de recours amiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvelles règles relatives à la composition et au fonctionnement des commissions de recours amiable</li> <li>• Intégration à la commission de recours amiable d'un 5ème membres</li> </ul>
Décret n° 2018-278 du 17/04/2018 relatif aux dispositifs d'accompagnement financier de la réduction du temps de travail à Mayotte	Dispositif d'accompagnement financier, aux entreprises, relatif à la réduction du temps de travail à Mayotte au 1er janvier 2018 (passage au 35h)
Décret n° 2018-354 du 15/05/2018 portant sur la prise en charges des transports de patients	Réforme du mode de prise en charge par l'assurance maladie des transports de patient inter et intra hospitalier
Ordonnance n° 2018-358 du 16/05/2018 relative au traitement juridictionnel du contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale	Toilettage législative suite à la nouvelle organisation du contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
Arrêté du 09/04/2018 fixant le modèle de la charte du cotisant contrôlé prévue pour les organismes en charge du recouvrement des cotisations et contributions sociales au 01/04/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités de déroulement du contrôle Urssaf</li> <li>• Présentation des droits et garanties du cotisant contrôlé</li> </ul>
Décret n° 2018-347 du 09/05/2018 relatif à la lettre recommandée électronique	Modalités d'envoi et de réception d'une lettre recommandée électronique
Ordonnance n° 2018-474 du 12/06/2018 relatif à la simplification et à l'harmonisation des définitions des assiettes de cotisations et contributions de sécurité sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination de l'assiette de cotisation et de contribution sociale</li> <li>• Définition unifiée des revenus d'activité</li> </ul>
Loi n° 2018-493 du 20/06/2018 relative à la protection des données personnelles	Conformité de la loi informatique et liberté du 06/01/1978 avec le règlement européen RGPD (règlement général sur la protection des données).
Décret n° 2018-557 du 30/06/2018 relatif à la fixation de certains délais applicable à la procédure d'accord préalable prévue à l'article L 315-2 du code de la sécurité sociale	Report maximal du DAP (demande d'accord préalable) à 21 jours.
Arrêté de la 19/07/2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de sécurité sociale	Nouvelles dispositions relatives à la commande publique des organismes de sécurité sociale
Loi n° 2018-166 du 08/03/2018 relative à l'orientation et la réussite des étudiants	Rattachement de tous les étudiants au régime général de sécurité sociale à la rentrée 2019

Textes	Impact CSSM
Décret n° 2018-661 du 26/07/2018 portant application des articles 60 et 61 de la loi n° 2018-1836 du 31/12/2017 de financement de la sécurité sociale pour 2018 relatifs aux décisions d'accord préalable et de mise sous objectifs ou sous accord préalable mentionnées aux articles L 162-1-15, L162-1-17 et L 315-2 du code de la sécurité sociale	Conditions de mises sous accord préalable du service médical des certaines prestations pris en charge par l'assurance maladie
Arrêté du 01/08/2018 portant approbation de l'avenant n° 6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25/08/2016	Avenant à la convention des médecins libéraux relatifs au développement de la télémédecine
Décret n° 2018-720 du 03/08/2018 revalorisant l'allocation de solidarité spécifique à Mayotte	Revalorisation du montant journalier de l'allocation de solidarité spécifique à 8,23 euros
Avis relatif à l'avenant n° 4 à la convention nationale des sages-femmes, signée le 11/10/2007 et tacitement renouvelé	Jorf du 10/08/2018 Réécriture de la convention nationale organisant les rapports entre l'assurance maladie et les sages-femmes du 11/10/2007
Arrêté du 16/08/2018 complétant l'annexe de l'arrêté du 1/08/2018 portant approbation de l'avenant n° 6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation du recours à la télémédecine</li> <li>• Rémunération et organisation</li> </ul>
Arrêté du 20/08/2018 portant approbation de la convention nationale organisant les rapports entre chirurgiens-dentistes libéraux et l'assurance maladie	Nouvelle convention organisant les rapports entre l'assurance maladie et les chirurgiens-dentistes
Loi n° 2018-727 du 10/08/2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit à l'erreur</li> <li>• La généralisation de la médiation</li> </ul>
Loi n° 2018-771 du 05/09/2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monétisation du CF (compte personnel de formation)</li> <li>• L'avènement des OPC (opérateur de compétence)</li> <li>• Suppression de la contribution salariale d'assurance chômage</li> </ul>
Décret n° 2018-780 du 04/09/2018 désignant les tribunaux de grande instance et cours d'appel compétentes en matière de contentieux général et technique de la sécurité sociale et d'admission à l'aide sociale	Désignation du TGI de Mamoudzou pour connaître des affaires du contentieux général et technique de la sécurité sociale et d'admission à l'aide sociale
Décret n° 2018-780 du 10/09/2018 relatif à la politique de formation des cadres exerçant dans le Département de Mayotte	Dispositif de financement et aides visant à soutenir la formation des cadres exerçant dans le Département de Mayotte
Loi n° 2018-778 du 10/09/2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie	Renforcement de la lutte contre l'immigration clandestine Régime du droit de sol
Décret n° 2018-788 du 13/09/2018 relatif aux modalités de mise en œuvre des activités de la télémédecine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités de mise en œuvre de la télémédecine</li> <li>• Allègement des formalités préalables à la réalisation des actes de télémédecine (contractualisation et conventionnement)</li> </ul>
Décret n° 2018-821 du 27/09/2018 portant mise en conformité des textes réglementaires avec l'ordonnance n° 2018-474 du 12/06/2018 relative à la simplification et à l'harmonisation des définitions des assiettes des cotisations et contributions de sécurité sociale	Mise en conformité de la partie réglementaire sur la définition, la simplification et l'harmonisation des assiettes de cotisations et contribution sociales
Décret n° 2018-903 du 23/10/2018 relatif à la formation et au renouvellement d'agrément des assistants maternels	Dispositions relatives à la formation obligatoire des assistantes maternelles, et au renouvellement de l'agrément
Décret n° 2018-928 du 29/10/2018 relatif au contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale	Organisation juridictionnelle du contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale au 01/01/2019
Loi n° 2018-898 du 24/10/2018 relative à la lutte contre la fraude	Dispositifs de lutte contre les fraudes fiscale, sociale et douanière
Arrêté du 29/10/2018 relatif au financement du régime de protection sociales des travailleurs indépendants agricoles en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique, à la Réunion, à Mayotte, à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin pour l'année 2018	Fixation des montants de cotisations sociales relatifs au financement de la protection sociale des assurés sociaux non-salariés des professions agricoles
Loi n° 2018-938 du 30/10/2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (EGALIM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loi des états généraux de l'alimentation (EGALIM)</li> <li>• Renforcement de la qualité sanitaire, environnementale et nutritionnel des produits alimentaires</li> <li>• Alimentation saine, sûre et durable</li> </ul>
Arrêté du 26/10/2018 modifiant l'arrêté du 23/07/2003 fixant les modalités d'application des articles R 123-51 et R 123-52 du code de la sécurité sociale pour les agents de direction et agents comptables des organismes du régime général de sécurité sociale	Modalités d'élection des représentants des agents de directions ou agents comptables à la commission de discipline des agents de direction des régimes de sécurité sociale

Avis relatif à l'assistance médicale à la procréation	<p>Jorf du 25/11/2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis sur des conditions d'accès et de prise en charge de l'assistance médicale à la procréation</li> <li>• Dispositions relatives au don de gamète</li> </ul>
Arrêté du 11/12/2018 portant fixation du plafond de la sécurité sociale pour 2019	Fixation du plafond de la sécurité sociale dans le régime général : Valeur mensuelle 3 377 euros
Arrêté du 27/12/2018 relatifs aux montants de l'indemnité forfaitaire de gestion prévue aux articles L 376-1 et L 454-1 du code de la sécurité sociale	Revalorisation des montants maximum et minimum de l'indemnité forfaitaire de gestion du recours
Loi 2018-1213 du 24/12/2018 portant mesures d'urgence économiques et sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités d'attribution de la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (1000 Euros)</li> <li>• Mise en place au 01/01/2019 des dispositifs exonération des heures supplémentaires et complémentaires</li> </ul>

---

# 2018

## RAPPORT D'ACTIVITÉ CAISSE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE MAYOTTE

---



E-mail

[pfs.cssm@css-mayotte.fr](mailto:pfs.cssm@css-mayotte.fr)



Adresse

Centre KINGA, route nationale 1  
BP 84 - 97600 Mamoudzou



Téléphone

0269 - 61 - 91 - 91

[www.cssm.fr](http://www.cssm.fr)