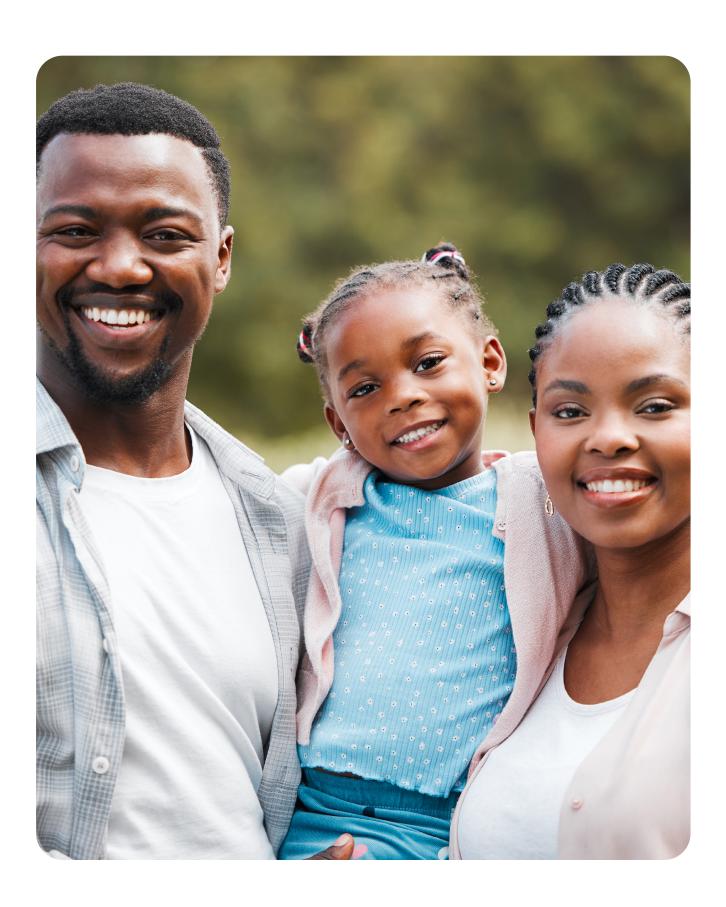


La CSSM, une volonté d'agir pour Mayotte



2022



SOMMAIRE

RÉSEAU D'ACCUEIL PHYSIQUE	04	
2022 EN CHIFFRES	05	
LE MOT DU DIRECTEUR	06	
LE COMITÉ DE DIRECTION	07	
REGARD DU PRÉSIDENT DU CONSEIL	08	
GOUVERNANCE	09	
TEMPS FORTS 2022	10	
MODERNISATION DE LA RELATION DE SERVICE	14	
L'ASSURANCE MALADIE	16	
PRESTATIONS	16	
PROFESSIONNELS DE SANTÉ	18	
L'EVACUATION SANITAIRE	20	
CONTRÔLE MÉDICAL	22	
RISQUES PROFESSIONNELS	23	
LES ALLOCATIONS FAMILIALES	24	

L'ASSURANCE RETRAITE	26
DÉVELORDEMENT COCIAL	
DÉVELOPPEMENT SOCIAL	28
DU TERRITOIRE	
LUTTE CONTRE LA FRAUDE	30
GESTION DES CRÉANCES	31
RECOURS CONTRE TIERS	31
RECOUVREMENT	
DES COTISATIONS	32
MAITRISE DES RISQUES	34
VIE DE L'ORGANISME :	
ADMINISTRATION GÉNÉRALE	36
RSO: LA CSSM Y CONTRIBUE	38
RÉCUPÉRATION DES EAUX	
PLUVIALES	40
DONNÉES COMPTABLES	42

RÉSEAU D'ACCUEIL PHYSIQUE



1 siège social

pour recevoir tous publics (les bénéficiaires et les professionnels), du lundi au vendredi



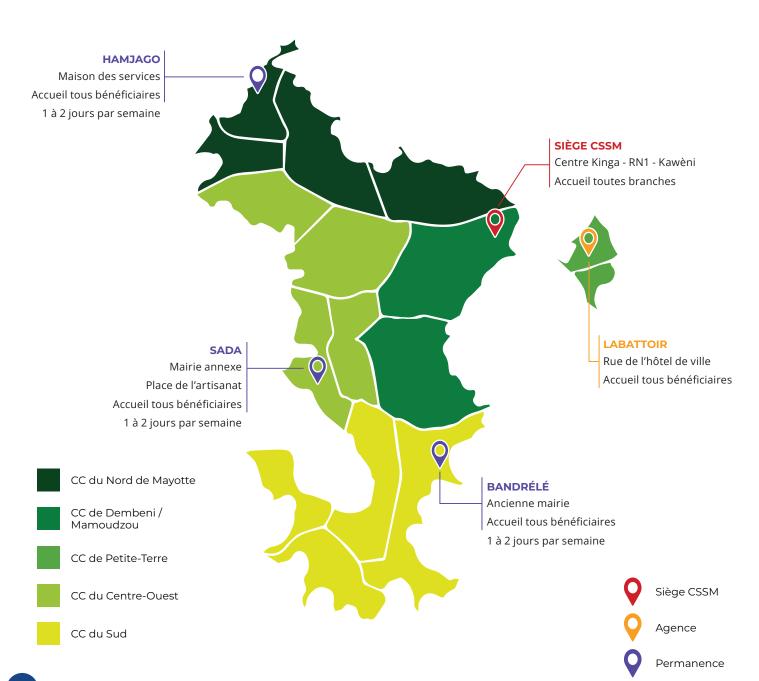
1 agence

pour recevoir tous les bénéficiaires, du lundi au vendredi



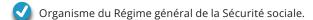
3 permanences

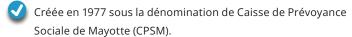
pour recevoir tous les bénéficiaires, 1 à 2 jours semaine



2022 EN CHIFFRES

Qui sommes nous?





- En 2004, devenue Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) et gère 4 branches de la Sécurité sociale : maladie, risques professionnels, retraite et recouvrement des cotisations sociales.
- En 2015, intégre la branche famille et le front office du Régime agricole à sa gestion.



Nos usagers



211 111

assurés sociaux





377

professionnels de santé libéraux conventionnés





89 418

bénéficiaires d'aides familiales





5 811

prestataires vieillesse





14 279

comptes actifs, recouvrement des cotisations sociales





2 471

personnes du régime agricole (MSA) reçues en front office

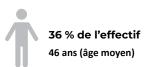




Notre personnel



Index d'égalité professionnelle femmes/hommes

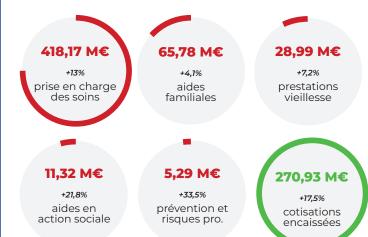








Bilan financier prestations sociales





Couverture de la population de Mayotte

68,1%

de la population est affiliée au Régime général d'assurance maladie (branche maladie) 28,8%

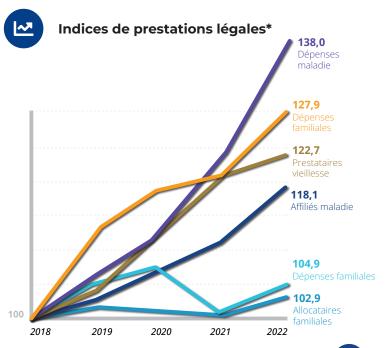
de la population bénéfice des aides familiales (branche famille) 45,1%

des 60 ans et plus bénéficient des prestations vieillesse (branche vieillesse)

67%

des assurés sociaux éligibles à la Carte Vitale en disposent 18%

des cotisations sociales liquidées caractérisent des restes à recouvrer (TRAR)



LE MOT DU DIRECTEUR



Philippe FÉRY

Directeur Général de la CSSM

C'est évidemment dans un contexte particulier que j'introduis ce rapport d'activité 2022 au regard de ma récente prise de fonction en mars 2023. Le rapport d'activité est l'occasion de rendre compte des actions que la CSSM a menées tout au long de l'année.

2022 fut une année de changements et de transitions pour la CSSM et ses équipes :

- ✓ D'abord, par l'annonce du départ de sa Directrice Générale, madame Ymane ALIHAMIDI-CHANFI, après 7 ans de bons et loyaux services, à qui je tiens à rendre un hommage sincère pour son investissement et son bilan.
- Ensuite, 2022 fut aussi une année de renouvellement du Conseil, avec l'élection de monsieur Nourdine DAHALANI en tant que Président du Conseil. Il succède à Monsieur Salim NAHOUDA après 10 ans de mandature.
- ✔ Par ailleurs, le télétravail a pris une nouvelle dimension avec la signature d'un accord local en novembre 2021 et la plénitude de sa mise en œuvre en 2022, élargissant les possibilités de télétravail pour une grande partie des collaborateurs de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte dont l'activité le permet.
- Enfin, 2022 fut également l'année de fin des contrats pluriannuels de gestion 2018-2022 et l'heure du bilan.

Vous trouverez dans ce rapport d'activité les informations utiles relatives à la CSSM en matière de faits marquants et d'éléments statistiques de son activité de l'année 2022.

A l'heure où l'on s'oriente vers un développement du territoire avec la

CSSM comme acteur majeur, je sais pouvoir compter sur l'engagement et le travail acharné du personnel pour défendre la cause de la Sécurité sociale à Mayotte.

De nouveaux défis s'offrent à nous, dans le cadre de la convergence des droits sociaux et nous aurons à travailler sur des projets complexes. Nous saurons alors, j'en suis sûr, les relever et continuer à faire de la CSSM un acteur incontournable de la transformation de l'action publique à Mayotte.



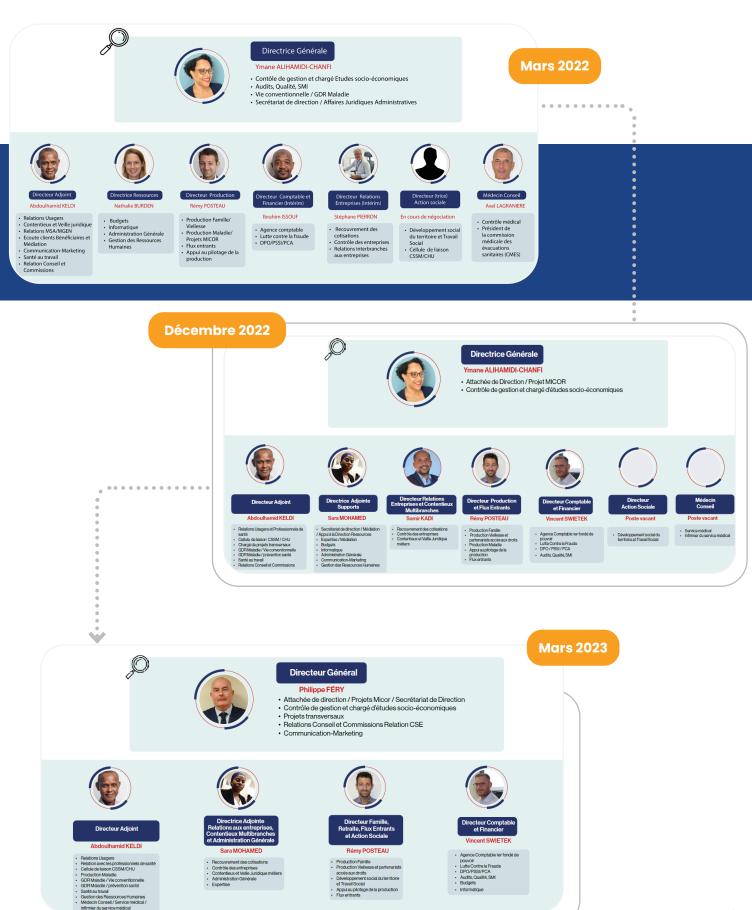
La réussite de la CSSM dépend de l'implication constante de chaque collaborateur et de notre capacité à avancer ensemble.



LE COMITÉ DE DIRECTION

En 2022, l'équipe de Direction a été élargie à 7 membres. A plusieurs reprises, son organigramme fut ajusté au gré de nombreux départs intervenus.







Nourdine DAHALANIPrésident du Conseil de la CSSM

Qui est le président de la CSSM?

Elu le 21 avril 2022 à l'unanimité des membres du Conseil, monsieur Nourdine DAHALANI connaît bien la CSSM de par ses anciennes responsabilités de président de la commission de recours amiable (CRA) de la CSSM de janvier 2018 au 31 mars 2022. Il est un cadre de la fonction publique à la direction régionale des douanes de Mayotte depuis 2006. Monsieur DAHALANI est un salarié militant de longue date, qui a œuvré pour de meilleures conditions de travail et pour l'égalité des droits et des chances de carrière. Le Président reste avant tout un citoyen engagé pour l'émancipation de ses compatriotes.

Ses ambitions politiques au service de la population mahoraise

Le président a pris la mesure des attentes fortes de tous les membres du Conseil et donc de la population. Sa mandature s'inscrit dans la trajectoire d'alignement des dispositions de notre Sécurité sociale vers le droit commun, tant en termes de règlementation que de niveau de prestations. Le président du Conseil est déterminé à œuvrer pour la convergence des droits sociaux en négociant les moyens nécessaires et en s'assurant de l'accompagnement des entreprises. Il a à cœur l'amélioration des conditions sociales par l'accès à un service public respectueux des droits de chacun et par la responsabilisation de tous les acteurs de la société. Il compte s'appuyer fortement sur les parlementaires afin de garantir une trajectoire réaliste et réalisable avec les moyens adéquats.

Ses dossiers prioritaires à venir

Le développement de partenariats à travers des **conventions territoriales globales (CTG)** avec les communes permettra d'optimiser les politiques de développement du territoire de façon

REGARD DU PRÉSIDENT

efficace et concertée. Il convient d'assurer un accompagnement étroit des collectivités pour l'émergence rapide des actions identifiées dans ces CTG. En effet, la signature des premières CTG, ainsi que la mise en œuvre des mesures pour l'amélioration des relations avec nos usagers auront un impact majeur sur l'amélioration de l'image de la CSSM et le développement de nos partenariats. Mayotte accuse un grand retard dans la création de structures d'accueil de jeunes enfants et des personnes fragiles. La CSSM doit créer les conditions pour accompagner les porteurs de projets dans le domaine de la petite enfance, des seniors mais également dans le développement à l'accès aux soins.

- Aussi, un intérêt particulier du Conseil est porté sur le dossier des Evasan dans la perspective de faire évoluer les règles de fonctionnement. Les travaux sont engagés avec les différents protagonistes notamment l'ARS qui a soumis des projections suite à une étude précise de la situation actuelle.
- ☑ La prochaine conférence inter-Caf des outremers (CICOM) constitue l'occasion de poursuivre l'action engagée lors de la préparation de la convention d'objectifs de gestion (COG) de la branche Famille, ayant permis une annexe distinctive aux départements d'outre-mer (DOM) et particulièrement à Mayotte où un examen spécifique sera porté pour répondre à la nécessité d'une trajectoire précise à l'alignement des droits sociaux.



Son mot pour le personnel de la CSSM

La réussite de nos missions passe par un personnel formé, motivé et équipé des moyens suffisants. Soyez certains de mon engagement pour une politique de formations reconnues et accessibles à tous, dans une perspective de déroulement de carrière. Le développement de cadres mahorais est un enjeu majeur de ma mandature.

La qualité du service rendu à nos publics doit être une préoccupation constante de la maison CSSM.

Les Caisses Nationales doivent accompagner le déploiement des outils techniques adaptés aux caisses multi branches et les moyens humains nécessaires pour améliorer la relation avec les usagers.

GOUVERNANCE

La gouvernance de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte s'appuie désormais sur un Conseil de 25 membres, composé de représentants de salariés, d'employeurs du régime général, de personnes qualifiées, conformément au Décret du 15 décembre 2021 portant diverses modifications du code de Sécurité sociale.

Le Conseil de la CSSM a été renouvelé le 21 avril 2022 et il est présidé par monsieur Nourdine DAHALANI, assisté de 3 vice-présidents :



Nourdine DAHALANIPrésident du Conseil



Nizari ALI 1er vice-président

Ousseni BALAHACHI 2ème vice-président



Laini MOGNE-MALI 3ème vice-présidente

Le Conseil de la CSSM constitue une instance importante de débats et de décisions sur les questions essentielles qui fondent notre protection sociale. Il permet le consensus entre les partenaires sociaux, nécessaire à la mise en place des politiques de Sécurité sociale au bénéfice de la population de l'Ile.

Le Conseil de la CSSM a pour rôle de déterminer, sur proposition du directeur, les orientations des contrats pluriannuels de gestion (CPG) - les objectifs poursuivis pour améliorer la qualité des services rendus à l'usager - les axes de la politique de communication à l'égard des usagers et les axes de la politique de gestion du risque.

Le Conseil délibère également sur la politique d'action sanitaire et sociale

menée par la CSSM- les modalités de traitement des réclamations déposées par les usagers, notamment par une commission spécifique constituée à cet effet - la représentation de la caisse dans les instances ou organismes au sein desquels celle-ci est amenée à siéger et les contrats pluriannuels de gestion.

La CSSM fait partie d'un réseau organisé par les caisses nationales : CNAM, CNAF, CNAV et Urssaf Caisse nationale. Les décisions du Conseil sont soumises au contrôle de la légalité, contrôle exercé par la MNC (mission nationale de contrôle).

En 2022, le Conseil s'est réuni 4 fois et a délibéré sur les points suivants :



L'élection du nouveau président et les nouveaux vice-présidents



La désignation des membres des commissions de la CRA, de la CPAS et des Commissions des pénalités



La mise en place de la démarche de convention territoriale globale



La validation des comptes 2021



La nomination et l'agrément d'un deuxième fondé de pouvoir



La candidature de monsieur Vincent SWIETEK au poste de Directeur Comptable et Financier



Le règlement intérieur de l'action sociale



Les budgets de la CSSM



Conseil de la CSSM - Mandature 2022-2026

		Titula	ires		Suppléa	ants	
Organisation désignatrice	Nom	Prénom	Titre	Nom	Prénom	Représentations	
CFDT	BALAHACHI	Ousseni	2ème vice-président	BLAMPAIN	Gilla Mariama		
	MOINDJIE	Said	Conseiller	YOUSSOUF SAID	Frahati	_	
CFE-CGC	ANDJILANI	Maoulana	Conseiller	CANIPAROLI	Florence	Représentant des assurés sociaux	
CFTC	HAMADA	Zakouoini	Conseiller	ALI	Hadia		
-	ABDOU COLO	Nassuhati	Conseillère	GALLOIS PARMENTIER	Bruno		
CGT	NAHOUDA	Salim	Conseiller, Président de la CPAS, Ancien Président du Conseil	HADHURAMI	Anissa		
CGT-FO	DAHALANI	Nourdine	Président du Conseil	MROIMANA	Safinati	_	
CG1-F0	HOUDJATTE	Anbdallah	Conseiller	YVES	Daniati		
CDME	HUSSEIN	Ali	Conseiller	ABDOU	Youssouf		
CPME	BASTOI	Said	Conseiller	OUSSENI	Bourahima Ali	Représentant des employeurs	
MEDEF	BALTUS	Carla	Conseillère	LOUTFI	Soifaoui		
	CAUSSE	Michel	Conseiller, Président de la CRA	ELLOUZ	Farid		
U2P	MADI	Fahar	Conseiller	ABDALLAH	Ambdoulloih		
			Vacant				
			Vacant			Représentant des indépendants	
FNAE	SELEMANI	Nazra	Conseillère				
FNMF	BONNEFOY	Bruno	Conseiller	HAMIDOUNI	Sitti Djamalia	Représentant de la mutualité française	
FNSEA	MOGNE-MALI	Laini	3ème vice-président			Représentant des exploitants	
			Vacant			agricoles	
UNAASS	BABOU	Aboubacari	Conseiller	MOUHOUDHOIRE	Moncef	Représentant d'associations d'usagers	
	ALI	Nizary	1er vice-président	ZAFERA	Ahmed	Représentant des associations familiales	
UNAF	HAFIDHOU	Antufaty	Conseiller	OILI	Maoulana		
	RASTAMI	Joel	Conseillère				
Personnes qualifiées	SOUF-SAFI	Souf-Abdallah	Conseiller				
	TAMINE	Madi	Conseiller				
SNFOCOS	AHAMED	Nayim	Représentant du personnel	Massoundi	Neimati	-	
CGT	YSSOUFI	Souaravou	Représentant du personnel	ALADINI	Anfia	-	
FO	HALIFA	Amina	Représentant du personnel	ABDOU	Laithi		



TEMPS FORTS 2022

Nouvelle mandature du Conseil

Le jeudi 21 avril 2022, le nouveau Conseil de la CSSM a été installé pour une mandature de 4 ans. Monsieur Nourdine DAHALANI a été élu à l'unanimité, nouveau président du Conseil de la CSSM.



Visites des Directions générales des caisses nationales

En octobre 2022, visite de monsieur Yann-Gaël AMGHAR, directeur de l'Urssaf Caisse nationale, accompagné de ses équipes de la direction du recouvrement de l'Outre-Mer. Un point a été réalisé avec les équipes de la CSSM sur les chantiers, les progrès accomplis sur le recouvrement des cotisations et les perspectives de travail communes afférentes. A l'instar des autres territoires ultramarins, la reprise du recouvrement des cotisations sociales à échéance de la fin d'année 2022 a aussi fait l'objet des échanges.

En septembre 2022, madame Agnès BASSO-FATTORI, Directrice Générale Déléguée de la CNAF, chargée de la Direction du Réseau s'est déplacée à Mayotte. Des rencontres des acteurs de la CSSM et des partenaires externes ont permis de partager les besoins locaux en matière de d'accompagnement CSSM dans la convergence vers les dispositifs nationaux et de stratégie de développement social de territoire.





Projet d'entreprise « CAP sur 2022 »

Le projet d'entreprise « La CSSM met le Cap sur 2022 ! » a fait l'objet d'une mobilisation collective autour de cinq ambitions : Responsabilité, Innovation, Ancrage Territorial, Performance et Identité.

C'est un véritable défi que s'est lancé la direction de la CSSM afin de maintenir une cohérence des diverses orientations stratégiques de branches, dans le respect des spécificités réglementaires, organisationnelles et technologiques de la Caisse de Mayotte. Ces ambitions sont déclinées en dix-huit orientations stratégiques. La concrétisation des projets a été mise en œuvre au travers de contrats d'engagement établis au niveau de toutes les directions de la CSSM.



Nouveaux dispositifs entrés en vigueur en 2022

L'alignement des prestations de la Sécurité sociale avec le national est un enjeu majeur pour la CSSM qui doit assurer la prise en charge de ces évolutions.

En 2022, cinq nouveaux dispositifs sont mis en œuvre.

» CMG Structure

A compter du 1er juillet 2022, les familles mahoraises peuvent bénéficier du complément de mode de garde structure, pour tous les accueils d'enfants de moins de 6 ans réalisée par une structure de garde d'enfants habilitée.



#GrandirAvecVous

» C2P

A compter du ler janvier 2022, le compte professionnel de prévention (C2P) s'applique à Mayotte.

Le C2P permet aux salariés exposés à certains facteurs de risques au sein de l'entreprise de se former, de réduire leur temps de travail ou d'anticiper leur départ en retraite (jusqu'à deux ans). Il vise également à encourager les entreprises à améliorer les conditions de travail des salariés.



» AJPP/AJPA

Le décret n° 2022-1311 du 12/10/2022 étend et adapte à Mayotte les dispositions réglementaires du code de la sécurité sociale relatives à l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) et l'allocation journalière du proche aidant (AJPA).





» MES

A compter du 16 mai 2022, les assurés de Mayotte ont reçu un email ou un courrier les invitant à activer leur espace santé, un nouveau service numérique permet de stocker toutes les informations de santé utiles à leur suivi médical et de les partager avec les professionnels et établissements de santé de leur choix. Tous les assurés sociaux, sauf ceux qui s'y sont opposés, disposent désormais d'un profil Mon espace santé pour les aider à mieux gérer leur suivi médical et à être davantage acteurs de leur santé.







» DSN

Au ler janvier 2022, l'ensemble des entreprises et des établissements de la Fonction publique de Mayotte doivent entrer en Déclaration Sociale Nominative (DSN). La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte et le Groupement d'intérêt public – Modernisation des Déclarations Sociales (GIP-MDS) accompagnent les employeurs mahorais dans cette transition. La DSN s'impose à tous les employeurs de Mayotte pour remplacer les formalités qui les concernent.



Installation du Comité départemental de services aux familles (CDSF) 2022

Le CDSF, installé le 8 novembre 2022 est l'unique instance locale de pilotage des politiques publiques en matière de services aux familles. Il vient dorénavant cadrer le pilotage et le déploiement des schémas départementaux des services aux familles.

Ce comité est composé de 41 membres dont la présidence est assurée par un représentant du Préfet, et 3 vice-présidences assurées par le Président de la CSSM, le Président du Conseil départemental de Mayotte, le Président de l'association des Maires

3 missions lui sont dévolues :

- Proposer et suivre l'instance de conseil et de réflexion sur les questions relatives à l'organisation, au fonctionnement, au maintien et au développement des services aux familles.
- Recueillir les données et favoriser la mise en place de stratégie de développement de partenariat
- Organiser la coordination de ses membres et assurer son efficacité.



lère enquête image de la CSSM

En juin 2022, la CSSM a mesuré, pour la 1ère fois, à travers un « baromètre d'image », la perception qu'ont ses salariés, son public et ses partenaires de l'image de leur organisme. L'objectif visé est de recueillir et de croiser les points de vue des différents publics sur l'identité de leur organisme, ses missions et ses activités afin de dégager des axes d'amélioration à mettre en place. Les résultats de cette enquête constituent une véritable opportunité de renouer les liens avec nos publics par des actions répondant à la satisfaction de nos usagers.





Partenariats Accès aux droits

Le 1er février 2022 a été signée une convention d'accès aux droits avec le CDM pour faciliter l'instruction et le suivi des dossiers des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance (ASE).

Le 24 février, a été signée une convention de financement et de partenariat avec le CDM pour assurer la prise en charge des prestations réalisées par les services départementaux de Protection Maternelle et Infantile, au titre des activités de protection de la santé maternelle et infantile et de planification familiale et d'éducation familiale.

Le 11 mai 2022, a eu lieu la signature d'une convention de partenariat entre la CSSM et Pôle emploi pour la mise en place d'actions ciblées coordonnées en faveur des demandeurs d'emploi séniors pour pouvoir mieux les informer sur leurs droits à la retraite, les conditions à remplir et les démarches à entreprendre afin de constituer un dossier.

MODERNISATION DE



LA RELATION DE SERVICE

Enjeux du projet

La CSSM a lancé en 2022 le projet de modernisation de sa relation de service (MRS) au regard des remontées et des constats inadéquats sur ses réponses aux usagers.

Afin de renouer une relation de confiance et d'écoute avec son public, la CSSM s'engage dans une nouvelle dynamique dans sa relation avec ses usagers. Il s'agit d'un projet collectif et participatif qui a sollicité la mobilisation de tous les acteurs de la CSSM. L'objectif est de favoriser la réflexion collaborative afin de favoriser l'innovation en matière de relation à l'usager.

Les actions à mettre en œuvre visent à améliorer l'image de la CSSM et à redonner confiance aux usagers et aux des salariés de l'organisme.



Mise en œuvre

Des réflexions ont été menées autour de divers ateliers thématiques de travail tout au long de l'année pour aboutir à un livrable principal qui sera la nouvelle doctrine de la relation de service de la CSSM. Ainsi, ce sont 11 thèmatiques qui ont pu être identifiés, avec pour chacun un référent comme représenté ci-dessous.



Souniati BAMANA



Asmina BAMANA

Politique de gestion des mails



Mouhamadi MADI

Démarche pro active « aller vers »



Moissoukari MADI





Rashma ALI MOHAMED

Itinérance et partenariat



Ben CHEBANI

Middle office et entraide inter service



Neimati MASSOUNDI

Gestion RH



Ludwine MULAT

La gestion des



Ghamal BEHAVA

Politique d'accès aux accueils



Ahmed DAROUECHI

Simplification des démarches



Mohamed ALLAOUI



Zaidani HAROUNAChef de projet MRS

La modernisation de la relation de service est le projet phare de la CSSM en 2022. En qualité de chef de projet, qu'est- ce qui vous a marqué dans la conduite de ce projet ?

En premier lieu, ce qui m'a le plus marqué est le fait que les difficultés constatées à l'intérieur sont partagées avec les usagers au regard des résultats de l'enquête image réalisée en juin 2022

Ensuite, les axes d'amélioration retenus dans les groupes de travail sont complètement en phase avec les orientations nationales.

Et enfin, malgré toutes les difficultés rencontrées initialement pour mobiliser des volontaires dans les groupes de travail, les sujets traités avaient fini par fédérer les collaborateurs qui se sont manifestés fortement pour donner leurs avis aux réflexions.



Une nouvelle doctrine de la relation de service est définie : quels en sont ses principes ?

La finalité de la doctrine est de partager avec l'ensemble du personnel les axes d'amélioration de la relation de service de notre organisme. Il s'agit de garantir la mise en place des actions de manière coordonnée et de suivre les résultats obtenus.

Cette doctrine donnera lieu à une communication à l'ensemble du personnel pour qu'elle soit intégrée.

46 idées ont été retenues et ont fait l'objet d'une planification pluriannuelle jusqu'en 2025. Chaque idée a été attribuée à un responsable d'action.





L'ASSURANCE MALADIE: PRESTATIONS

211 111

personnes affiliées au RG d'assurance maladie, soit 68,1 % de la population de Mayotte (+6,5%)

129 833

bénéficiaires consommant l'Assurance maladie (+10,5 %)

106 044

assurés, soit 50,2 % des affiliés

(1)

40,6% des affiliées ont

moins de 16 ans



41 ans et 1 mois

âge moyen des assurés

9 ans et 6 mois

pour les ayants-droits



70 315

cartes Vitale délivrées par la CSSM (+18,4 %)



418,17 M€

de dépenses des prestations légales (+13 %)



264,56 M€

de dotations annuelles de financement allouées aux hôpitaux publics (+14,4 %)

Répondre au mieux aux besoins des assurés

Le pôle production s'est organisé afin de garantir une maîtrise de ses activités et répondre au mieux aux besoins de ses assurés.

En janvier 2022, le recrutement d'un directeur production et flux entrants a permis de recentrer l'activité de la branche maladie par un pilotage spécifique et resserré sur la production de la branche maladie.

La formation est un axe fort qui a été renforcé sur l'année 2022 avec un suivi resserré du calendrier des formations institutionnelles.

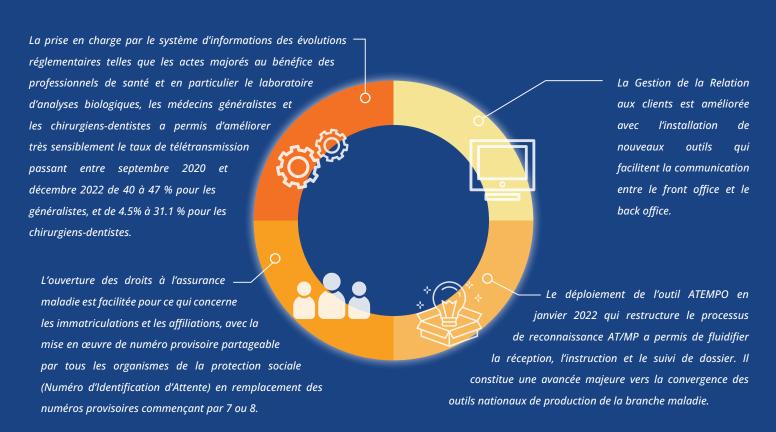
Des accompagnements ont été mis en œuvre sur certaines activités et en particulier sur le volet AT/ MP afin d'appréhender les évolutions dans le traitement des dossiers de prise en charge de ce risque.

Des réunions trimestrielles avec les équipes du pôle production maladie et de l'accès aux droits permettent d'échanger sur les enjeux du pôle. Ces réunions sont l'occasion de rappeler l'importance de l'activité de chacun et le rôle que chaque agent joue au sein de l'organisme.

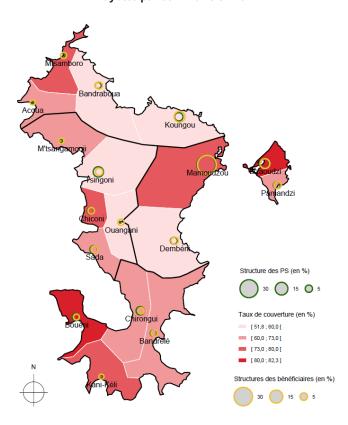
METTRE LE CAP SUR LA PERFORMANCE

La CSSM doit garantir le versement des prestations aux assurés qui en font la demande dans les meilleurs délais.

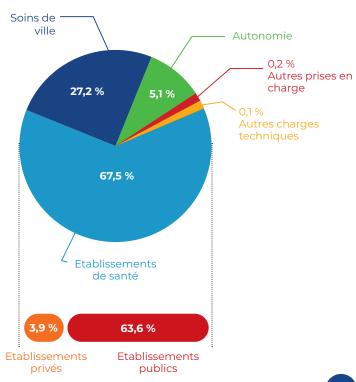
Pour ce faire, le pôle production maladie et accès aux droits a lancé des actions en collaboration avec la CNAM et la mission de coordination pour les Outre-mer (MICOR) visant à faire évoluer les outils de l'Assurance maladie utilisés actuellement sur Mayotte, et à déployer ceux qui ne le sont pas encore dans une logique de convergence vers les outils nationaux de la branche maladie. Des avancées significatives au bénéficie de nos publics pour le traitement de leurs dossiers sont à souligner.

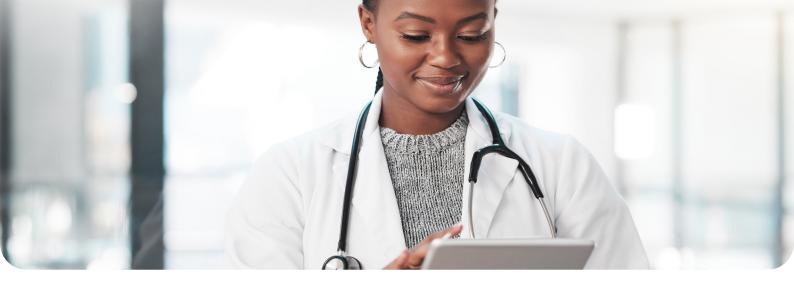


La couverture du Régime général d'assurance maladie à Mayotte par commune en 2022



Répartition des dépenses de prestations légales maladie-maternité par secteur en 2022





L'ASSURANCE MALADIE: LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



377

professionnels de santé libéraux, soit 122 PS pour 100 000 habitants



28,9 %

exercent dans la commune de Mamoudzou et 11,7 % dans la commune de Chirongui



113,87 M€

de prestations remboursées en soins de ville (+7,1 % par rapport à 2021)



349 945

actes de consultations remboursés pour les honoraires du secteur privé (+7,6 %)



6 139 036

prescriptions d'auxiliaires médicaux (+10,3 %)

Relation avec les professionnels de santé en 2022

- 1 084 actions d'accompagnement réalisées par le délégué d'assurance maladie (DAM) par mail ou par téléphone ou en visite au cabinet du professionnel.
- 904 actions d'accompagnement réalisées par le conseiller informatique système (CIS).

EVOLUTION DE L'EMPLOI DU CIS EN DNS

Le métier du Conseiller Informatique Services (CIS) évolue pour devenir Délégué Numérique en Santé (DNS) au regard des nouveaux enjeux en matière de numérique en santé.

Répartition des professionnels de santé libéraux par spécialité au 31 décembre 2022

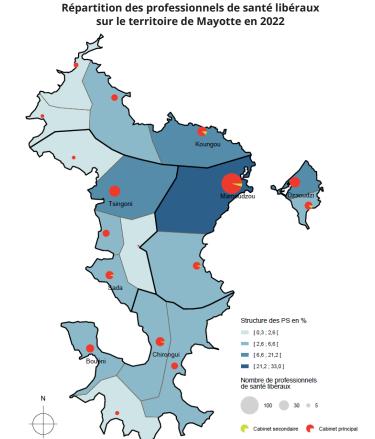
Professionnels de santé conventionnés	377	100 %
Professions médicales	86	22,8%
Médecins généralistes	31	8,2%
Médecins spécialistes : 1 diabeto-endocrinologue, 1 psychiatre, 1 radiologue, 1 cardiologue et 2 gynécologues)	6	1,6%
Chirurgiens-dentistes	16	4,2%
Sages-femmes	33	8,8%
Professions d'auxiliaires médicaux	217	57,6%
Infirmiers	140	37,1%
Masseurs-kinés	66	17,5%
Orthophonistes	4	1,1%
Podologues	3	0,8%
Orthoptistes	4	1,1%
Fournisseurs	73	19,4%
Pharmaciens	24	6,4%
Opticiens	9	2,4%
Ambulanciers	11	2,9%
Taxis sanitaires	16	4,2%
Fournisseurs d'appareillages	13	3,4%
Laborantin (directeur de laboratoire)	1	0,3%

Vie conventionnelle en 2022

• 13 commissions paritaires sont tenues avec les représentants des professionnels de santé

MISE EN PLACE DES DIALOGUES DE GESTION

- Réalisation de 4 dialogues de gestion avec les structures pluri professionnelles en activité conventionnelle suivante : MSP du LAGON ; MSP Jardin Créole ; MSP des Hauts Vallons et Centre de santé ONAKIA.
- → 13 réunions tripartites (CSSM/ARS/porteurs de projet) tenues ont permis d'échanger notamment sur les sujets du numérique en santé, sur une proposition commune relative à une demande de dérogation permettant de conventionner une MSP avec un seul médecin généraliste ou encore sur la prise en charge des frais de transports.







L'ASSURANCE MALADIE: L'EVACUATION SANITAIRE



672

assurés sociaux ont eu recours à l'Évasan en 2022



86,6 %

des personnes évacuées sont accueillies à La Réunion



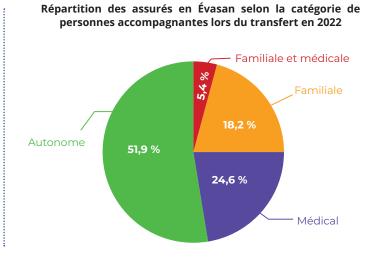
4,74 M€

de dépenses globales remboursées au titre d'évacuations sanitaires

La cellule de liaison CSSM/CHU (CLCC) au sein du service social du CHU de La Réunion assure l'accompagnement de la prise en charge des assurés de Mayotte à La Réunion. L'objectif est d'assurer un suivi administratif pour une prise en charge optimum des personnes affiliées à la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

arrivées à la Réunion en évacuation sanitaire (EVASAN) ou non. En 2022, 525 ont été accueillis par la cellule de liaison CSSM/CHM. Le nombre d'EVASAN progresse de manière significative depuis la création de la CLCC en 2015.

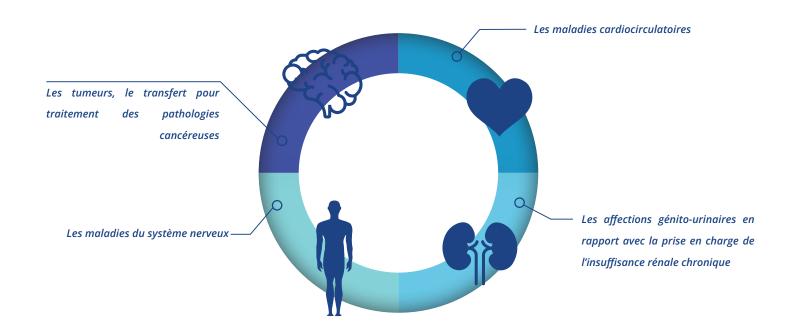
Les structures receveuses d'Évasan en 2022 CH de La Réunionn Cliniques de La Réunion Structures non identifiées CH et établissements de l'Hexagone % 5,45 % 1,66 % 2,75



Procédures de travail améliorées

- Le départ du Médecin Conseil de la CSSM en septembre 2022, un des interlocuteurs privilégiés pour tout dossier d'EVASAN secondaires et de rapprochement familial par exemple, ainsi que le changement d'équipe au Service EVASAN du CHM a conduit à revoir les procédures en collaboration avec le Service Médical ainsi que le CHM.
- → La CLCC a reçu dans ses locaux la visite de la Direction Générale et de la Présidence. L'occasion d'échanger en réunions partenariales avec les différentes institutions et d'affirmer la visibilité de la CLCC.
- → Une formation sur site sur la gestion des bénéficiaires a été réalisée et a permis de renforcer l'offre des services proposée aux usagers.

Les principales causes d'évacuation sanitaire





L'ASSURANCE MALADIE : CONTRÔLE MÉDICAL



3 329 demandes d'affections

longue durée



2 946

demandes d'accord préalable



9 709

demandes d'incapacité totale de travail

Evolution du système d'information - HIPPOCRATE

En octobre 2022, la CSSM a mis en place l'outil national centralisant le traitement des affections de longue durée, Hippocrate.

Cet outil permet un traitement simplifié selon les pathologies. Il délivrera plus tard des données statistiques précises sur les différentes pathologies présentes à Mayotte afin de développer la prévention.

Départ du médecin conseil

En septembre 2022, suite au départ du médecin conseil, une collaboration avec la DRSM de la Réunion a été mise en place afin de maintenir l'activité et de ne pas pénaliser les assurés.

Une convention de partenariat a été signée en octobre 2022 en vue de permettre un accompagnement du service du contrôle médical de Mayotte et de faciliter les échanges de moyens et de compétences, notamment au niveau des outils de gestion.

Campagne de rattrapage vaccinal

Afin de financer une campagne de rattrapage vaccinal en milieu scolaire et ainsi assurer une protection individuelle et collective optimale, la Caisse nationale d'assurance maladie a doté la CSSM d'une enveloppe de 2 millions d'euros.

Compte tenu des retards constatés, les élèves pourront se faire vacciner contre la diphtérie, le tétanos, la poliomyélite et la coqueluche.



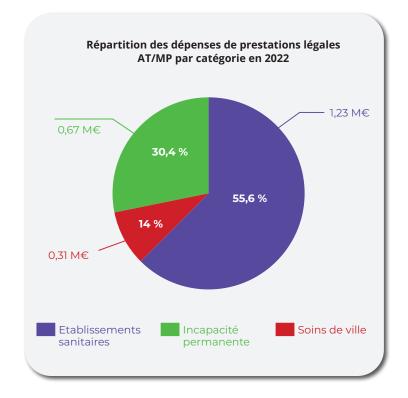
L'ASSURANCE MALADIE: RISQUES PROFESSIONNELS











En action de prévention des risques professionnels, 256 interventions en entreprises ont été réalisées et 39 entreprises ont bénéficié d'un accompagnement financier.

Réintégration dans le réseau national de la DRP

Suite aux déplacements du Directeur Adjoint et de la responsable du pôle santé au travail à la direction des risques professionnels de la CNAM, le pôle a été réintégré dans le réseau national.

La Direction de la CSSM a appuyé une demande pour le déploiement des outils nationaux et pour figurer dans les tableaux de bord nationaux.



LES ALLOCATIONS FAMILIALES



89 418 personnes couvertes par les prestations familiales, soit 28,8 %

de la population de Mayotte



23 282 allocataires responsables de dossiers (+2,6 %)



4 195 bénéficiaires du Revenu de solidarité active (-4,6 %)



3,8 un allocataire pour 3,8 personnes couvertes



6 469 familles monoparentales (+2.5 %)



95,22 M€ de prestations familiales et légales versées (+3,5 %), dont 65,85 millions d'euros de prestations légales (+4,2 %)

Création de la cellule gestion des personnes et des tiers (GPERS/GTIERS)

Depuis la mise en place des prestations familiales à Mayotte, l'activité de GPERS/GTIERS était imbriquée dans celle de la production. Or, il s'agit d'une entité à part entière avec des règles de gestion propres. Afin de clarifier les processus de gestion des prestations et d'assurer pleinement les missions qui lui sont dévolues, la cellule a été mise en place en septembre 2022.

Elle est composée de 4 agents dont 3 techniciens et 1 cadre opérationnel,

tous formés en conséquence.

Ses missions principales sont :

- L'identification et le référencement des personnes
- La certification des NIR
- La certification des adresses
- Le référencement des tiers

Le déploiement de MELALL, outil de gestion des mails allocataires

Historiquement, les contacts mail entre les allocataires et la branche famille se faisaient via le courriel générique de la CSSM, géré par la plateforme de service.

Avec le développement des outils de branche, notamment les téléservices, l'outil de gestion des mails est rendu fonctionnel depuis septembre 2022, aussi bien pour les allocataires que pour les agents. Il permet aux usagers de contacter la CSSM via leur compte personnel, ce qui fluidifie

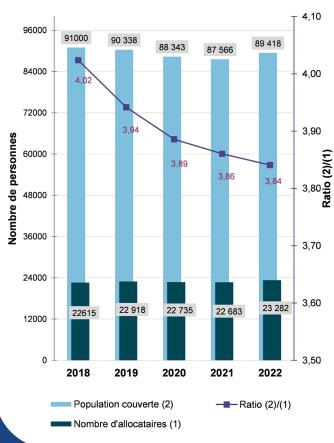
et sécurise les échanges. En outre, cet outil permet un meilleur suivi ainsi qu'une visibilité des activités de l'organisme au niveau national.

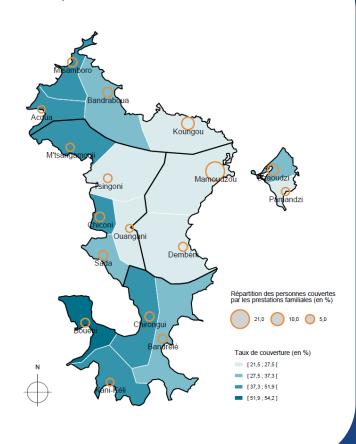
Avec ce nouvel outil, le délai de réponse est ainsi réduit et la satisfaction client améliorée. 10 % d'augmentation du taux d'informations entrantes par voie dématérialisée par rapport à 2021.

Évolution du nombre de bénéficiaires d'aides

familiales entre 2018 et 2022

La couverture des bénéficiaires de prestations sociales familiales au 31/12/2022





Caractéristiques des allocataires au 31/12/2022

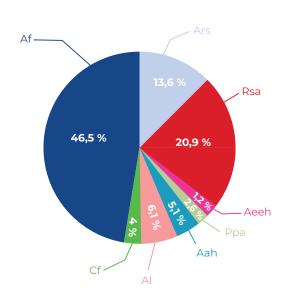
6 469 60,5 % 2 359 Personnes isolées 363 14 091

Couples avec enfants

Familles monoparentales

Couples sans enfant

Ventilation des prestations familiales légales par type d'aides en 2022





L'ASSURANCE RETRAITE

Restructuration de la production et du suivi des carrières retraite

Le service a réorganisé ses activités afin d'optimiser les ressources disponibles, améliorer la performance de la chaîne de production et s'adapter à l'évolution du système d'information.

Deux services ont été créés : un service expertise et réclamation pour mieux répondre aux attentes de nos bénéficiaires, de nos collaborateurs et de nos partenaires, et un service production retraite qui assure la mise à jour et la reconstitution des carrières retraite, puis traite les demandes de pension et de prestations retraite.

Cette réorganisation a permis d'améliorer les délais de traitement et de rattraper le retard de traitement des dossiers les plus anciens. Elle permet également une plus grande disponibilité envers nos partenaires. C'est le cas du partenariat mis en œuvre avec Pôle Emploi pour accompagner les travailleurs âgés confrontés au chômage.

Amélioration du système d'information (SI) retraite de Mayotte

Un plan de rattrapage du SI retraite est initié par la CNAV pour accompagner la CSSM. Une chargée de mission SI retraite de Mayotte est désignée pour coordonner la montée en charge des applications retraite.

La formation des agents à la consultation des carrières au répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU) a été réalisée. Une feuille de route pluriannuelle permettra la modernisation du SI Retraite de Mayotte, en vue de préparer l'intégration de Mayotte dans les outils nationaux.



5 811

bénéficiaires de prestations vieillesse (+2,4 %), soit 45 % de la population de 60 ans et plus à Mayotte



2 697

retraités de pension personnelle et de pension de réversion (+7,5 %), dont 513 cumulés à une ASPA



3 090

bénéficiaires d'Aspa Mayotte sans régime d'assurance vieillesse (-1,4 %)



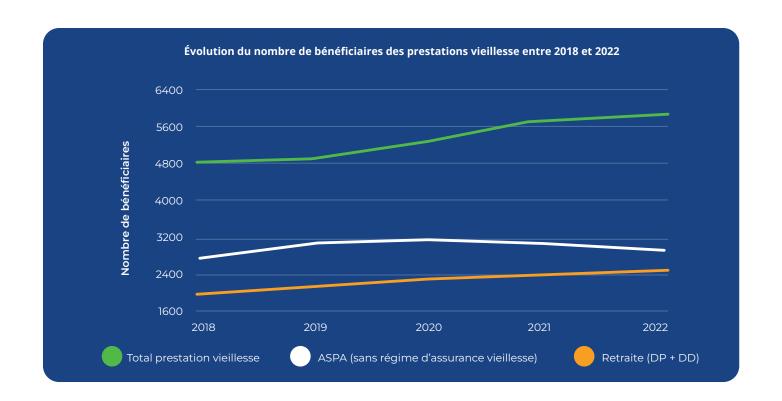
28,99 M€

de prestations vieillesse servies (+7.2 %)



108,45 M€

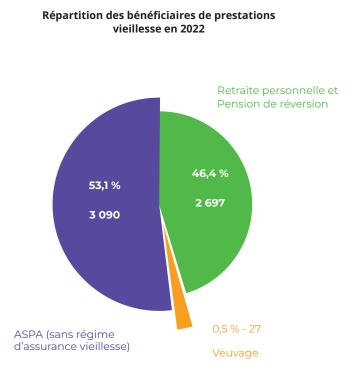
de cotisations sociales encaissées (+30,6 %)

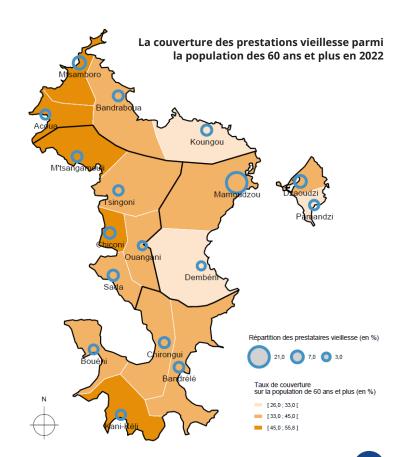


Amélioration du pilotage de l'activité et du suivi des indicateurs de production et de performance

Avec le service support statistique et contrôle de gestion, des outils de pilotage de la production avec des indicateurs factuels extraits de nos bases de données ont été créés afin de faciliter le pilotage et la prise de décision.

Un suivi de l'ordonnancement de l'activité est également mis en en place et il permet d'améliorer la planification de la production, le suivi des délais, l'évaluation de la productivité des agents et le suivi des stocks.







DÉVELOPPEMENT SOCIAL DU TERRITOIRE



13,76 M€

de dotation accordés aux politiques d'action sociale (+46,96 % par rapport à 2021)



11,32 M€

de dépenses d'action sanitaire et sociale (+21,83 %)



82.28 %

du budget alloué a été consommé pour des aides individuelles et collectives



88,25 %

de la dépense est affectée aux aides collectives de l'action sociale famille

Déploiement des conventions territoriales globales (CTG)

Le 13 juillet 2022, la CSSM a reçu les élus des mairies pour le lancement de la CTG à Mayotte. Cette rencontre a eu pour objectif de mobiliser les communes dans une dynamique de projets adaptés aux besoins du territoire en faveur du développement social.

Réalisée dans le cadre d'une démarche partenariale, la CTG se concrétise par la signature d'un accord-cadre politique, sur une période pluriannuelle de quatre ans ou plus, entre la CSSM et la commune ou la Communauté de communes à l'échelon local. La CTG entre en cohérence et constitue une déclinaison du schéma départemental des services aux familles à l'échelon local.



Restructuration du pôle social

La nomination d'une responsable adjointe en charge du travail social revêt beaucoup de défis, tant sur le volet managérial que sur le pilotage d'activité et de l'équipe. Un délai d'un an est nécessaire pour une reprise en main d'une activité en veille de pilotage depuis plusieurs années et pour réactiver la collaboration partenariale.

Il s'agissait notamment:

- de favoriser l'intervention sociale avec un package de plan d'aides autant sur les offres de services du droit commun que ceux qui relèvent de la CSSM.
- de développer la montée en compétence des travailleurs sociaux avec des formations en intra et extra déployées afin de favoriser une meilleure prise en charge des clients et une maîtrise de nos activités.
- d'affirmer notre ancrage territorial par la tenue des permanences délocalisées des travailleurs sociaux sur les différents sites externalisés de la CSSM.

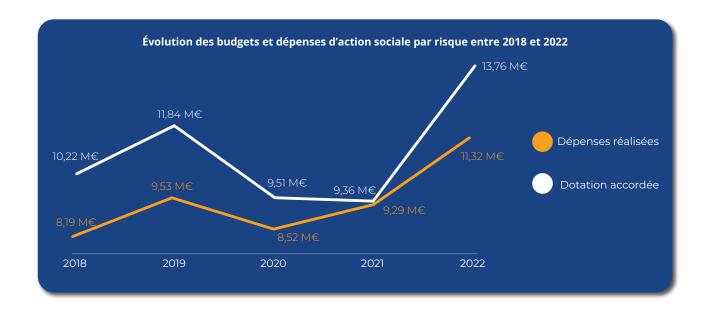


Revalorisation de la prestation d'aide à la restauration scolaire

A Mayotte, plus de 77% de la population vit sous le seuil de pauvreté et les inégalités de niveau de vie se creusent. Le contexte d'inflation qui frappe fortement l'île de par son éloignement et son insularité accentue une situation économique et sociale déjà dégradée : sur une année, les prix ont augmenté de 6.1%.

La PARS, versée directement aux gestionnaires de services de

restauration scolaire, permet de réduire le coût de revient des repas et donc de proposer aux familles des tarifs de cantine adaptés à leurs situations. Une demande d'une seconde revalorisation exceptionnelle pour répondre aux préoccupations locales et aux besoins des enfants et des familles de Mayotte a été accordée par la CNAF.





LUTTE CONTRE LA FRAUDE



242 contrôles allocataires réalisés



25 %des contrôles allocataires
ont permis de détecter une
suspicion de fraude



145 281 € montant des indus détectés à l'issue des contrôles sur place

Signature d'une convention d'entraide avec la DRSM de La Réunion pour la LCF à l'assurance maladie

Une convention de partenariat a été signée fin 2022 entre la CSSM et la DCGDR (Direction de la Coordination de la Gestion du Risque) de La Réunion.

Cette convention a notamment pour objet de mettre en œuvre un échange de moyens et de compétences pour le service LCF assurance maladie. L'objectif est de pouvoir bénéficier de l'appui et de l'expertise de La Réunion en matière de méthodologie pour le pilotage de l'activité, de requête spécifique, et d'analyse sur le champ médical dans une dynamique médico-administrative.

Les contrôles contentieux des professionnels de santé

Plusieurs dossiers détectés en 2022 laissent

suspecter de la fraude à l'assurance maladie avec un très fort enjeu financier. Les investigations débutées en 2022 aboutiront en 2023 et seront traitées en partenariat avec le Parquet. Elles concernent des professionnels de santé qui pourraient avoir établi des fausses facturations pour plusieurs centaines de milliers d'euros par an chacun. Ces actions répressives focalisées sur les plus forts enjeux financiers ne sont que le dernier maillon de la chaîne, et s'inscrivent donc pleinement dans la démarche plus globale d'accompagnement des professions de santé et d'aide à la correcte facturation.

Typologie des fraudes aux prestations familiales

Les prestations familiales sont versées sur une base déclarative. Les allocataires qui font de fausses déclarations et/ou qui omettent intentionnellement de déclarer un changement de situation commettent des fraudes.

Concernant les sanctions :

• 46 allocataires ont fait l'objet d'une

pénalité financière pour un montant total de 25 000 euros.

- 1 allocataire a eu un avertissement,
- 2 ont fait l'objet d'une plainte pénale.

En 2022, le service LCF a détecté des fraudes pour 49 allocataires avec un préjudice financier pour la CSSM d'un montant de 330 500 euros répartis principalement en deux types de fraude :

- Ø 76% de ce préjudice financier concernent des fraudes à l'isolement et aux ressources (il s'agit par exemple d'allocataires qui dissimulent l'existence d'un conjoint et qui ne déclarent pas tous les revenus perçus par le foyer).
- 24% de concernent des fraudes à la charge d'enfants (ce sont les allocataires qui déclarent des enfants alors qu'ils n'en ont pas la charge au sens des prestations familiales).

GESTION DES CRÉANCES

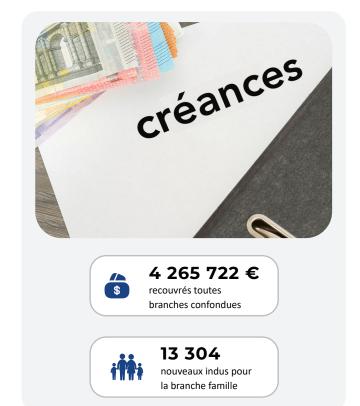
Déploiement d'un outil de gestion et de pilotage des créances prestations pour la branche maladie

En 2022, la CSSM a décidé de se doter d'un logiciel pour mieux piloter et gérer le recouvrement des indus de la branche maladie. Après une première phase de benchmarking, le programme informatique de suivi partagé des indus a été retenu. En centralisant les informations, ce programme performant apporte une meilleure visibilité sur le recouvrement des créances et surtout rend accessible les informations à l'ensemble des services concernés dans l'organisme.

Il permettra également :

→ de faciliter le télétravail de l'activité de recouvrement.

- → d'optimiser les circuits de recouvrement avec l'utilisation des fonctions automatisées et un gain de productivité assuré.
- → de prévenir et éviter la prescription du droit à recouvrer pour les différents types de créances.
- de conserver et archiver de façon dématérialisée et sécurisée l'ensemble des créances apurées.



RECOURS CONTRE TIERS

Un dossier de RCT à fort enjeu financier

A la suite d'un accident grave de la circulation qui s'est produit en 2018, la victime dont le scooter a été percuté par une voiture, a dû subir l'amputation d'une de ses jambes.

Au terme d'une longue procédure nécessitant notamment médecin contribution d'un conseil spécialisé dans les actions récursoires pour évaluer les frais, le service Recours Contre Tiers de la CSSM a pu identifier les responsabilités de l'accident, chiffrer les frais actuels et futurs avant de demander à la Justice par une action récursoire de mettre à la charge du responsable les frais d'assurance maladie que celui-ci a engendré.

Un jugement a donc a été prononcé

en 2022, reconnaissant cette responsabilité pour un montant estimé à 3 144 284,35 €. Ce montant n'est hélas pas atypique car les accidents de la route à Mayotte, en particulier quand ils impliquent des deux roues, peuvent avoir des conséquences très lourdes pour tout le restant de la vie de la victime, générant des frais élevés pour l'assurance maladie (soins, rentes d'invalidité et autres indemnités...).

Le traitement de ce dossier met en exergue la nécessité d'obtenir en permanence l'appui d'un médecin conseil maîtrisant le recours contre tiers (RCT) afin de garantir une bonne évaluation des soins mais aussi des frais futurs.





3 389 896 €

de prise en charge de nouveaux dossiers



1718 dossiers reçus



RECOUVREMENT DES COTISATIONS



15 276 comptes actifs





17,97 % taux des restes à recouvrer (-1,5 point)



3 576

comptes actifs du secteur privé associés au Régime général (+1 %)



312,94 M€

de cotisations sociales liquidées (+14,6 %)

Déploiement de la DSN le 1er janvier 2022

Obligatoire sur l'ensemble du territoire français depuis le 1er janvier 2016, la DSN est déployée à Mayotte au 1er janvier 2022.

C'est un dispositif déclaratif qui vise à remplacer l'ensemble des déclarations périodiques ou événementielles et diverses formalités administratives, adressées par les employeurs à une diversité d'acteurs dès lors que la source de ces déclarations est constituée de données issues de la paie.

Tout employeur est tenu, à compter des déclarations du mois de janvier 2022, d'adresser ses déclarations sociales auprès de la CSSM via le dispositif DSN.

La promotion du dispositif et l'accompagnement des employeurs dans leurs déclarations a permis une montée en charge rapide. Au 1er octobre 2022, 64,17 % des comptes actifs sont passés en DSN et en février 2023, 87% de déclarants sont en DSN à Mayotte (hors TO).



La reprise du recouvrement à partir de 2022

Le recouvrement des cotisations a été suspendu pendant la période d'urgence sanitaire liée à la crise COVID-19.

La reprise de l'ensemble de la chaine du recouvrement est effective depuis 2022. Les cotisants sont à nouveau sollicités pour les appels à cotisations ainsi que le paiement des cotisations. La procédure normale inclut le recouvrement amiable ainsi que les différentes étapes du recouvrement forcé.

La promotion du statut d'auto entrepreneur

Depuis le 1er janvier 2020, le statut d'autoentrepreneur (AE) est applicable à Mayotte pour le travailleur indépendant ayant opté pour le régime micro fiscal. L'autoentrepreneur doit obligatoirement ouvrir un compte en ligne sur le site « *autoentrepreneur.urssaf.fr* ». Ce compte lui permet de déclarer son chiffre d'affaires, de payer les cotisations en ligne, de faire le suivi de sa situation comptable et d'échanger directement avec l'Urssaf. En 2022, la promotion de ce statut d'autoentrepreneur par l'unité Offre de services (radios, publicités et campagnes d'information à la télévision, flyers, internet, journées d'informations avec les partenaires) a permis d'avoir au 31 décembre, 22% d'abonnés (soit 1266 comptes) dans le fichier global des AE malgré les obstacles liés à la maitrise de la langue française et du numérique. En 2022, la CSSM comptabilise 6 166 comptes auto-entrepreneurs.

Prévention des difficultés et accompagnement des employeurs

Les actions de contrôle s'accompagnent d'une démarche générale d'informations et de conseils auprès des cotisants dans le but de favoriser leur appropriation de la norme de contrôle et son application dans une dimension de prévention.

Le service contrôle de la CSSM a pu dans ce cadre :

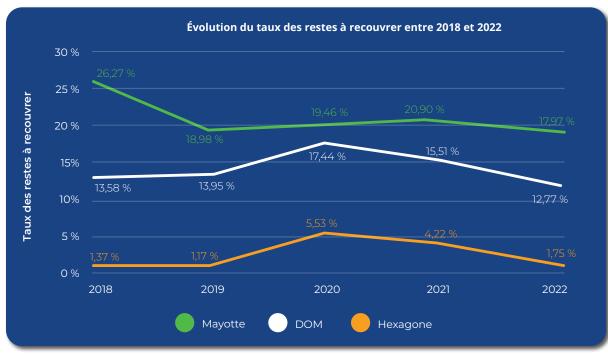
- ✓ répondre aux sollicitations des entreprises dans le cadre de la loi visant à favoriser la confiance en l'Etat qui introduit le principe du contrôle à la demande (COG 2018-2022/loi ESSOC).
- ✓ réactiver les visites conseils auprès des entreprises nouvelles ayant réalisé leurs premières embauches depuis moins de 18 mois.

la réalisation d'un guide pour les employeurs

En 2022, la CSSM a réalisé un tutoriel pour les entrepreneurs, créateurs d'entreprise, exploitants agricoles... accessible sur le site www.cssm.fr. Ce guide a pour vocation, au travers de 7 fiches thématiques, de présenter des conseils, des tutoriels, les droits et obligations des employeurs mais également les offres de services que la Sécurité sociale de Mayotte a lancées à destination des entreprises de Mayotte.









MAITRISE DES RISQUES



100 %

des revues de processus réalisées.



1 200 000

pages numérisées des flux entrants



182

Contrôles internes réalisés sur les 4 branches



59,93

score de la PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information) lors de l'audit d'arrêté des comptes



9ème

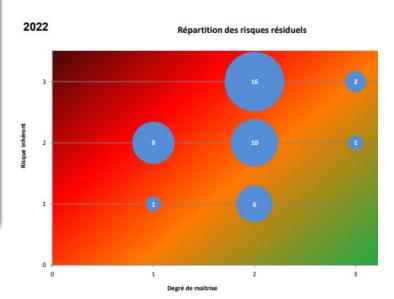
convention de secours signée dans la cadre du Plan de Continuité d'Activité

Structuration du contrôle interne au titre de la branche recouvrement

Dans le courant de l'année 2022, le contrôle interne de la branche recouvrement a fait l'objet d'une restructuration pour se réaligner sur la démarche décrite par l'Urssaf Caisse Nationale.

Tout en coexistant avec le Système de Management Intégré multi branche et sans remettre en cause sa cartographie des processus, cette démarche a abouti sur la création d'un Plan Local de Maîtrise des Activités (PLMA) et d'une gouvernance dédiée (Copil trimestriel).

Ce PLMA centralise l'approche par risque des activités de recouvrement de l'organisme avec une ambition raisonnée compte tenu des ressources disponibles: sur les 117 nationaux, 44 risques principaux ont été identifiés et ont fait l'objet d'une analyse ainsi que d'une cotation. 62% des risques sont apparus comme étant maîtrisés.



La maîtrise des risques financiers de la branche maladie – focus sur les prestations en espèce

En cas d'arrêt de travail, les assurés bénéficient sous conditions d'IJSS (Indemnités Journalières de Sécurité Sociale). Les règles applicables à ces IJSS à Mayotte sont différentes de celles pratiquées en métropole.

Les outils nationaux ne sont donc pas applicables en l'état et ne permettent pas une sécurisation optimale du circuit, notamment en raison des calculs manuels effectués ainsi que de l'absence de contrôles embarqués.

En conséquence, au titre du contrôle interne, l'équipe de vérification effectue un contrôle exhaustif et à priori de toutes les IJSS à verser.

En 2022, les 7 contrôleurs de l'assurance maladie ont identifié et fait corriger des anomalies pour un préjudice évité d'un million d'euros au titre du contrôle des IJSS, et de 9,8 millions d'euros au titre de l'ensemble des contrôles de la branche maladie et AT/MP.

Ainsi, en vérifiant le paiement à bon droit et au juste moment des prestations maladies, les contrôleurs participent à la sécurisation financière des dépenses principales de la caisse (l'assurance maladie couvre 64% des dépenses) avec un gain en termes d'erreurs évitées estimé 1,4 millions d'euros par agent et par an.

Focus sur la maîtrise des risques financiers de la branche famille

Pour la branche famille, le contrôle interne consiste principalement en un plan de supervision et un plan de contrôle du DCF. A ce titre, 39 cibles (16 avant paiement et 23 après paiement) sont paramétrées pour vérifier que les dossiers ne comportent pas d'erreurs.

Ces cibles et les contrôles associés permettent de couvrir les risques financiers les plus importants (rappels ou indus supérieurs à des seuils par exemple), de réduire le risque sur les prestations les plus complexes et sources d'erreurs (notamment par la méthode du datamining) ainsi que de mesurer la qualité de la liquidation au moment du paiement, puis à 6 mois, et enfin de mesurer le risque résiduel après contrôle.

Les 3 agents dédiés à ces contrôles participent donc au juste paiement des allocations familiales et minima sociaux servis par la branche.

Focus sur la maîtrise des risques financiers de la branche retraite

Les prestations servies au titre de la branche retraite font l'objet d'une démarche de contrôle interne distincte de celle des autres branches. En effet, la particularité des retraites est que le calcul entraine le versement d'une pension à vie, avec des conséquences financières très élevées en cas d'erreur.

De plus, les outils nationaux du réseau des Carsat sont inapplicables à Mayotte et les prestations de cette branche sont traitées via des outils informatiques locaux.

En conséquence, les vérificateurs spécialisés de la branche retraite contrôlent de manière exhaustive et à priori toutes les actions des services de l'ordonnateur.

Ainsi les contrôles vont de l'enregistrement des carrières au paiement des prestations (retraites, pensions de réversion, allocation veuvage et ASPA), en passant par la liquidation des dossiers de passage à la retraite,

ainsi que par toute modification ultérieure des dossiers.

En 2022, les 2 agents dédiés à ces contrôles ont vérifié les 2 969 dossiers actifs et ont participé au juste paiement des retraites.

Gain de performance à la gestion des flux entrants

En février 2022, l'outil local des flux entrants qui demandait de la saisie manuelle a été abandonné au profit d'outils nationaux permettant de gagner en efficacité.

Les pièces de la branche retraite sont intégrées désormais dans la GED DIADEME pour faciliter l'indexation des dossiers et l'outil Chorus pour la gestion des factures a été déployé en novembre 2022.

Par ailleurs, les échanges entre les services flux entrants et liquidateurs ont été facilités.

Renforcement de la déontologie à travers une démarche de prévention des conflits d'intérêt

Le 1er août 2022, la DSS a publié une instruction ministérielle relative aux règles déontologiques au sein des organismes précisant les obligations ainsi que les acteurs qui concourent à leur mise en œuvre.

En conséquence, la CSSM a décliné cette démarche pour accompagner l'ensemble des acteurs locaux tout au long de l'année :

- Information sur les nouvelles mesures à l'occasion de la nouvelle mandature du conseil.
- → Désignation du référent déontologie CSSM pour le conseil et pour le personnel et intégration au réseau national Déontologie de chaque branche.
- Projet de modification du règlement intérieur du conseil avec intégration d'une Charte sur la déclaration des conflits d'intérêt et au déport le cas échéant.
- Formation aux membres du Conseil dispensée par l'EN3S et une NDD « Conflits intérêts » publiée en interne pour le personnel avec la mise en place de fiche d'engagement de l'agent.



VIE DE L'ORGANISME : ADMINISTRATION GÉNÉRALE



355 122 €de budget consommé en travaux pour l'année 2022



11,79 % de consommation d'énergie entre 2021 et 2022



78 % des contrats ont été renouvelés dans les délais



21 agents recrutés en CDI



65,59 % d'accès global à la formation

Concours national de cadre dirigeant

La CSSM poursuit sa politique de développement des compétences des agents, ainsi concernant les concours nationaux :

- Un agent a terminé sa formation CAPDIR. A ce titre, il a pris ses fonctions dans l'équipe des agents de Direction de la CSSM.
- Un agent est admis au concours d'entrée de l'Ecole Nationale Supérieur de la Sécurité Sociale (ENS3) pour un parcours de 18 mois.







Mobilité externe

La CSSM poursuit son effort de montée en compétence des agents eut égard des défis environnementaux à venir afin de mieux servir Mayotte.

Un agent de la CSSM a été recruté à la MSA d'Armorique, un autre à la Caf de l'Isère.

Ces mobilités témoignent de la reconnaissance de la compétence des agents de la CSSM au sein dans la grande famille de la Sécurité sociale.



Travaux de réaménagement

10 opérations d'investissement et rénovation sur 9 sites de la CSSM ont été réalisés en 2022.

Pour avoir la même qualité d'accueil dans ses différents sites, la CSSM s'est lancée en 2022 dans la rénovation de toutes ses permanences, SUD de Bandrélé, Hamjago, CENTRE OUEST de Sada et l'hôtel de ville à Labattoir pour un coût global de 132 742,00 €.

Il s'agissait de reprendre la même charte graphique sur tout le site, mais aussi et surtout d'aménager des espaces isolés pour assurer la confidentialité des échanges avec les usagers.



Marché public

Les organismes de Sécurité sociale sont soumis aux règles de mise en concurrence et de la commande publique.

Ainsi, en 2022, 9 marchés comportant en tout 18 lots sont passés pour un montant total de 1 469 996 €.



RSO: LA CSSM Y CONTRIBUE



En 2022, pour renforcer les actions RSO, trois référents ont été nommés :



Prévention Santé

En 2022, la prévention santé du personnel a tourné autour de 4 évènements phares :

Mai 2022

Dépistage du cancer du sein et du col de l'utérus dans nos locaux.



Septembre 2022

Sensibilisation à la nutrition.



30 Octobre 2022

Participation du personnel à la marche RUN TO LIVE dans le cadre d'octobre rose.



Juin 2022

Dépistage du diabète et de l'hypertension.

Développement Durable

Pour le volet développement durable, plusieurs ateliers ont été tenus pour encourager les collaborateurs à la protection de l'environnement à travers le tri des déchets d'octobre 2022 à janvier 2023. Cette action a permis d'identifier les matériaux et leur durée de vie après usage.

Nous avons été accompagnés par l'association YES WE CANETTE qui œuvre, entre autre, à donner une seconde vie aux déchets par le recyclage pour les transformer en nouveaux objets du quotidien.



Qualité de Vie au Travail

En novembre, la Direction a mandaté la Chaire Management et santé au travail de Grenoble pour réaliser une enquête auprès des salariés et des échanges pour :

- **⊘** Objectiver le ressenti de mal-être des salariés compte tenu du contexte de Mayotte.
- **⊘** Construire des propositions pour permettre à la CSSM de mieux accompagner ses salariés.





RÉCUPÉRATION DES EAUX PLUVIALES



Contexte

Depuis son installation en 2019 sur le site Kinga à Kawéni, la CSSM a été affectée par des coupures d'eau incessantes plusieurs fois par semaine, posant des difficultés dans le fonctionnement de l'organisme, d'où la décision de la Direction de prévoir le stockage d'eau afin d'assurer les conditions d'hygiène au travail lors des coupures d'eau.

C'est une grande avancée et une 1ère à Mayotte, un projet unique dans l'océan indien (même au niveau de l'hexagone) pouvant servir de pilote pour les autres institutions ou entreprises de l'île.

La CSSM a fait le choix de retenir pour la conception le bureau d'études INSET et pour les travaux l'entreprise HELIOS, qui sont deux sociétés locales Mahoraises.

Les travaux sont lancés en juillet 2022 pour une durée de 5 mois. Deux nouveaux réseaux distincts de plomberie ont été réalisés : un réseau spécifique pour l'eau potable et un autre totalement indépendant pour l'eau de pluie.

Fonctionnement

Utilisation du réseau existant d'évacuation des eaux de pluie pour le connecter à 6 cuves de 6 000 l de capacité. 36 000 l d'eau non potable collectée permettent d'alimenter les sanitaires pour une autonomie d'au moins 2j en utilisation maxi. 8 pompes électriques pilotées automatiquement assurent le maintien en pression de fonctionnement des différents réseaux d'eaux potables et non potables.

Elles fonctionnent par paire pour pallier les pannes et pour les économiser avec un système de détection de baisse de pression pour activer les

pompes. Enfin des organes de sécurité (membranes gonflables) ont été installés afin de protéger l'installation des augmentations ou des baisses trop brusques de pression dans les réseaux.

En outre, il est réalisé un stockage de 6000 litres d'eau alimenté par le concessionnaire SMAE, et dédié aux autres besoins en eau potable tels que fontaines d'eau des zones tisanerie, éviers de la cafeteria, etc. Les réseaux d'alimentation des eaux de pluies et de l'eau du réseau départemental sont séparés.

Les avantages

La CSSM s'intègre complètement dans les innovations en termes d'amélioration des conditions de travail mais également en économie d'énergie et de factures d'eau.

Ce projet répond aux objectifs de sobriété énergétique et de RSO de la CSSM. En outre, il permet de maintenir le service public de sécurité sociale

puisqu'il n'y a plus d'interruption d'activité pendant les coupures d'eau.

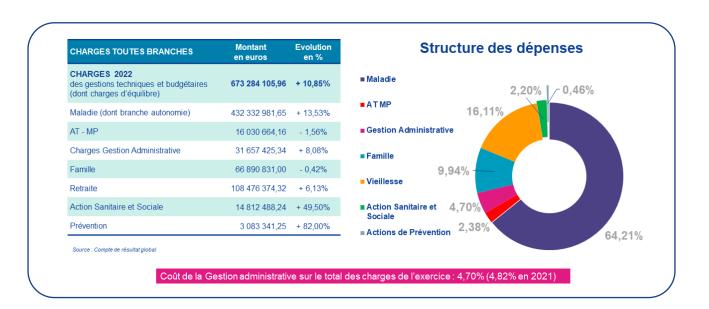
Un investissement intéressant au regard de la complexité de l'installation, de la technicité utilisée et du nombre de personnes bénéficiaires présentes sur site.

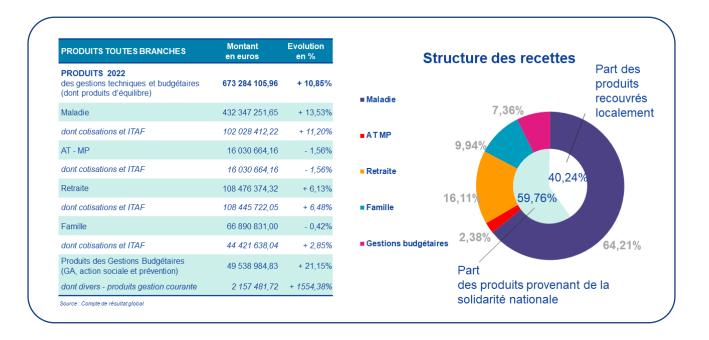




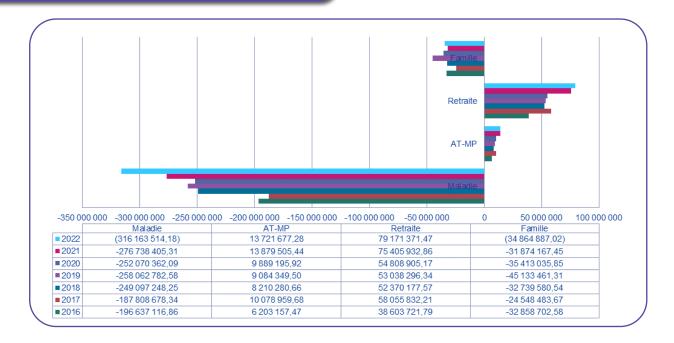
DONNÉES COMPTABLES

DONNÉES GÉNÉRALES - EXERCICE 2022





ÉVOLUTION SOLIDARITÉ NATIONALE



FLUX FINANCIERS

	2022	2021	Evolution		
	2022		%	Montant	
Tirages toutes branches	602 891 263,59	540 194 897,84	+ 11,61%	62 696 365,25	
Tirages Maladie (dont GA et AS)	461 959 486,35	409 486 263,03	+ 12,81%	52 473 223,32	
Tirages AT/MP (dont AS)	3 105 900,25	3 418 834,79	- 9,15%	-312 934,54	
Tirages Vieillesse (dontAS)	30 065 969,25	27 354 834,12	+ 9,91%	2 711 135,13	
Tirages Famille (dont AS)	104 598 450,10	99 396 945,80	+ 5,23%	5 201 504,30	
Tirages Recouvrement	3 161 457,14	538 020,10	+ 487,61%	2 623 437,04	
Vidages	275 587 302,81	227 941 062,93	+ 20,90%	47 646 239,88	

BRANCHE RECOUVREMENT - RAR

Situation des restes à recouvrer au 31 décembre 2022

Créances cotisants	2022	2021	Evolution 2022 / 2021	
			en valeur	en pourcentage
Créances douteuses	175,38	166,52	8,88	5,3%
Créances prescrites hors TI	80,23	80,26	-0,03	-0,04%
Créances prescrites TI	-	-	-	-
Total créances prescrites	255,64	246,78	8,83	3,6%
on millions d'auson	•			

Situation des crédits non répartis au 31 décembre 2022

Situation des ciedits non repaids au 31 decembre 2022						
Crédits non répartis	2022	2021	Evolution 20	22 / 2021		
			en valeur	en pourcentage		
Crédits reçus par anticipation	11,37	2,03	9,33	458,8%		
Crédits à affecter	1,07	3,44	-2,38	-68,8%		
A voirs	0,75	2,84	-2,09	-73,7%		
Encaissements à identifier	1,29	1,33	-0,04	-3,1%		
Total CNR	14,47	9,64	4,84	50,2%		



Charges (en euros)	exercice 2022	exercice 2021	évolution 2022/21
Prestations sociales	421 194 200,14	371 312 449,46	13,4%
Prestations légales	418 167 611,73	370 059 296,28	13,0%
Prestations maladie	374 415 680,56	333 905 964,37	12,1%
Soins exécutés en ville	101 195 635,38	93 830 618,46	7,8%
Dépenses exécutées en établissement	272 839 372,20	239 679 920,65	13,8%
dont dotations annuelles de financement CHM	255 663 973,21	223 543 609,41	14,4%
Autres prestations maladie	380 672,98	395 425,26	-3,7%
Prestations maternité	21 711 606,53	20 054 160,55	8,3%
Prestations exécutées en ville	12 360 846,84	11 913 001,17	3,8%
dont IJ maternités	7 935 607,98	7 588 382,06	4,6%
Dépenses exécutées en établissement	9 350 448,69	8 140 447,25	14,9%
dont dotations annuelles de financement maternité	8 899 509,16	7 783 607,11	14,39
Prestations d'invalidité	749 787,00	481 869,28	55,6%
Prestions décès	7 153,00	6 933,00	3,2%
Prestations légales "Autonomie"	21 283 384,64	15 610 369,08	36,3%
Prestations extralégales et préventions	3 026 588,41	1 253 153,18	141,5%
Action sanitaire et sociale	849 165,89	792 834,69	7,1%
Action de prévention maladie	2 177 422,52	460 318,49	373,0%
Charges techniques et diverses	354 568,14	290 728,80	22,0%
Charges techniques	71 140,17	114 635,24	-37,9%
Diverses charges techniques	283 427,97	176 093,56	61,0%
Dotations provisions pour charges techniques	11 715 614,23	10 179 906,81	15,1%
Total Charges de gestion technique maladie	433 264 382,51	381 783 085,07	13,5%

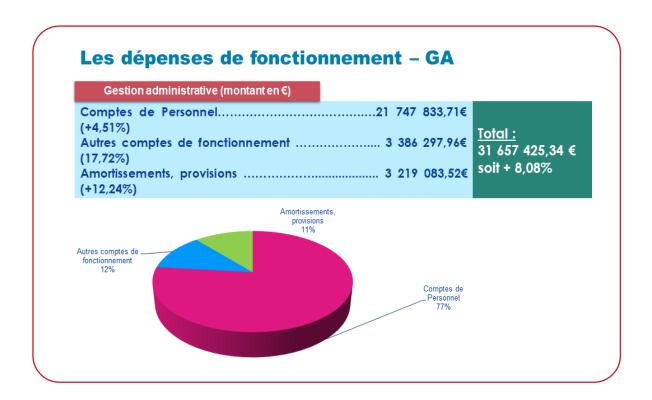
Charges (en euros)	exercice 2022	exercice 2021	évolution 2022/21
Prestations sociales	3 115 405,41	3 503 155,92	-11,1%
Prestations légales	2 209 486,68	2 269 286,55	-2,6%
Prestations AT/MP	2 209 486,68	2 269 286,55	-2,6%
dont prestations en soins de ville	309 817,57	536 491,34	-42,3%
dont dotations globale au CHM	1 225 733,44	1 069 441,26	14,6%
dont rentes d'incapacité	651 487,76	661 249,13	-1,5%
Prestations extralégales et préventions	905 918,73	1 233 869,37	-26,6%
Action de prévention AT/MP	905 918,73	1 233 869,37	-26,6%
Charges techniques et diverses	13 723 590,84	13 892 971,81	-1,2%
Charges techniques	13 722 391,77	13 880 657,76	-1,1%
Diverses charges techniques	1 199,07	12 314,05	ns
Dotations provisions pour charges techniques	99 500,20	136 566,24	-27,1%
Total Charges de gestion techniques AT-MP	16 938 496,45	17 532 693,97	-3,4%

Charges (en euros) - classe 6	exercice 2022	exercice 2021	évolution 2022/21
Prestations sociales	75 765 533,31	71 173 099,35	6,5%
Prestations légales	50 339 551,78	47 396 230,61	6,2%
Allocations Familiales	36 610 670,09	34 420 591,65	6,4%
Complément familial (Cf base)	3 125 886,64	3 067 225,78	1,9%
ASF récupérable / non récupérable	-70 573,54	-47 515,94	48,5%
Allocations de rentrée scolaire (Ars)	10 670 918,05	9 955 929,12	7,2%
Allocations pour garde des jeunes enfants (Paje Cmg)	2 650,54	non servi	ns
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	15 435 566,71	15 777 049,89	-2,2%
Prestations extralégales	9 990 414,82	7 999 818,85	24,9%
Action sociale familiale	9 990 414,82	7 999 818,85	24,9%
Charges techniques	7 299,60	23 495,42	-68,9%
Dotations provisions pour charges techniques	4 485 593,66	1 480 576,94	203,0%
Total Charges de gestion technique famille	80 258 426,57	72 677 171,71	10,4%

Charges (en euros) - classe 4	exercice 2022	exercice 2021	évolution 2022/21
otal prestations familiales décentralisées	29 377 689,46	28 769 021,03	2,1%
Prime pour l'activité (PPA)	2 044 509,04	2 146 683,29	-4,8%
Allocation pour Adulte Handicapé (AAH)	4 047 299,77	3 785 267,39	6,9%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	943 866,14	852 495,71	10,7%
Allocations de logement (AL)	4 795 402,98	4 607 954,09	4,1%
AL Familial	4 405 898,98	4 294 623,22	2,6%
AL Social	389 504,00	313 330,87	24,3%
Aide personnalisée au logement (APL)	77 918,58	76 059,45	2,4%
Revenu de Solidarité Active (RSA)	17 462 560,63	17 298 193,23	1,0%
RSA Socle (Département ou ETAT)	16 434 765,92	16 564 681,78	-0,8%
Prime exceptionnelle RMI - RSA - PSA - ARS Etat	1 024 004,78	732 878,47	39,7%

Charges (en euros)	exercice 2022	exercice 2021	évolution 2022/21
Prestations sociales	29 470 028,29	27 549 180,50	7,0%
Prestations légales	28 991 261,96	27 051 745,11	7,2%
Pensions vieillesse	9 319 133,17	8 041 245,64	15,9%
Pension de retraite (y.c. AVTS)	8 708 420,63	7 657 398,81	13,7%
Retraite de réversion	610 712,54	383 846,83	59,1%
Allocation de veuvage	193 841,25	201 624,30	-3,9%
Allocation spéciale pour personnes âgées (ASPA)	19 478 287,54	18 808 875,17	3,6%
Prestations extralégales	478 766,33	497 435,39	-3,8%
Action sociale	478 766,33	497 435,39	-3,8%
Charges techniques et diverses	79 171 371,47	75 162 881,77	5,3%
dont charge d'équilibre	79 171 371,47	75 140 628,25	5,4%
Dotations provisions pour charges techniques	313 740,89	0,00	ns
Total Charges de gestion technique vieillesse	108 955 140,65	102 712 062,27	6,1%

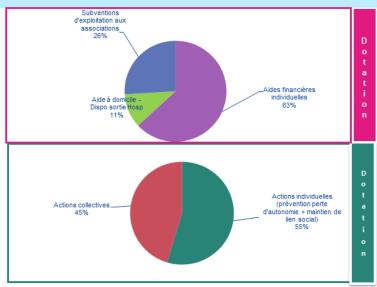
LES GESTIONS BUDGÉTAIRES



L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



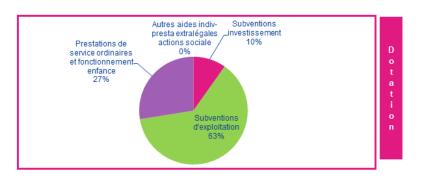
Hausse de + 24,61 %.



ASS Maladie: Les dépenses financées par la dotation s'élèvent pour 2022 à 849 165,89€ contre 585 477,01€ en 2021 soit une augmentation de + 45,04%

ASS Vieillesse: Les dépenses financées par la dotation s'élèvent pour 2022 à 478 766,33€ contre 497 435,39€ en 2021 soit une légère baisse de -3,75%

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

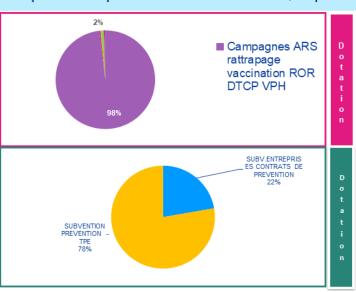


SF – Fonds d'Action Sociale des CAF: Les dépenses financées par la dotation s'élèvent pour 2022 à 9 990 414,82€ contre 7 999 818,85€ en 2021, soit +24,88%.

LA PREVENTION

Les dépenses de la prévention s'élèvent à 3 989 259,98€ pour l'année 2022.

Hausse de 36,24 %.



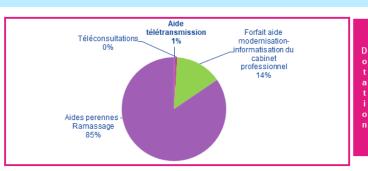
Prévention – maladie : Les dépenses financées par la dotation s'élèvent pour 2022 à 3 083 341,25€ contre 1 694 187,86€ en 2021, soit une hausse de +82%.

Prévention – Risques Professionnels : Les dépenses financées par la dotation s'élèvent pour 2022 à 905 918,73€ contre 1 233 869,37€ en 2021, soit une baisse de – 26,58%.

LE FONDS D'ACTION CONVENTIONNELLE

Les dépenses de l'Action Sanitaire et Sociale s'élèvent à 71 854,66€ pour l'année 2022.

Baisse de - 38 %.



Fonds d'action conventionnelle maladie:

Les dépenses financées par **la dotation** s'élèvent pour 2022 à **71 854,66€** contre 115 787,56€ en 2021

GLOSSAIRE

A

AE: Auto-entrepreneur

AJPA: Allocation journalière du proche aidant

AJPP : Allocation journalière de présence

parentale

ASE: Aide sociale à l'enfance

ASPA: Allocation spéciale aux personnes âgées

ARS: Agence régionale de santé

AT/MP: Accident du travail et maladie

professionnelle

C

CAPDIR: Cap dirigeants

CAPDIR: Cap dirigeants

CDSF: Comité départemental de services aux

familles

CDM: Conseil départemental de Mayotte

CHM: Centre hospitalier de Mayotte

CICOM: Conférence inter-Caf des outre-mer

CIS: Conseiller informatique système

CLCC: Cellule de liaison CSSM/CHU

CNAM: Caisse nationale d'assurance maladie

CNAF: Caisse nationale d'allocations familiales

CNAV: Caisse nationale d'assurance vieillesse

COG: Convention d'objectifs et de gestion

CPG: Contrat pluriannuel de gestion

C2P: Compte professionnel de prévention

CRA: Commission de recours amiable

CSSM: Caisse de sécurité sociale de Mayotte

CTG: Convention territoriale globale

D

DAM : Délégué d'assurance maladie

DCF: Direction comptable et financière

DCGDR: Direction de la coordination de la gestion

du risque

DD: Droit dérivé

DP: Ddroit propre

DRP: Direction des risques professionnels

DRSM: Direction régionale de service médical

DSN: Déclaration sociale nominative

DSS: Direction de la sécurité sociale

Ε

EVASAN: Evacuation sanitaire

L

LCF: Lutte contre la fraude

М

MES: Mon espace santé

MICOR: Mission de coordination pour les outre-

mer

MNC : Mission nationale de contrôle

MRS: Modernisation de la relation de service

MSA: Mutualité sociale agricole

MSP: Maison de santé pluriprofessionnelle

N

NDD: Note de direction

NIR: Numéro d'Inscription au Répertoire

0

OSS: Organisme de sécurité sociale

P

PARS: Prestation d'aide à la restauration

scolaire

PFS: Plateforme de service

PS: Professionnel de santé

R

RCGU : Répertoire de gestion des carrières

uniquescolaire

RG: Régime général

RSO: Responsabilité sociétale des organisations

S

SDSF: Schéma départemental des services aux

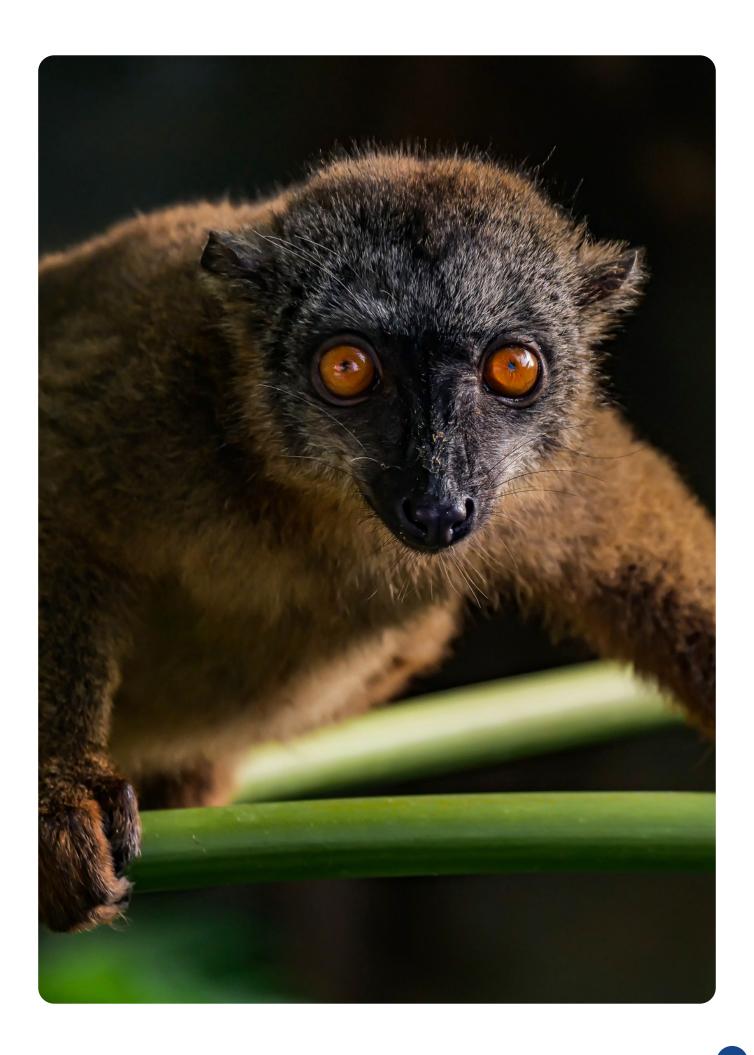
familles

T

TRAR: Taux des restes à recouvrer

U

URSSAF: Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales





Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte Centre Kinga 97600 Mamoudzou

www.cssm.fr

f in O