



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



CSSM

CAISSE DE SÉCURITÉ
SOCIALE DE MAYOTTE

*La CSSM,
une volonté d'agir
pour Mayotte*

QUI SOMMES-NOUS ?

La CSSM, pilier de la solidarité à Mayotte

À Mayotte, la Sécurité sociale repose sur un acteur unique : la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSSM). Présente dans la population mahoraise, elle collecte les cotisations sociales et verse les prestations du régime général. Plus qu'une simple institution, la CSSM est devenue au fil du temps le premier moteur de solidarité et de redistribution sur le territoire.

Des débuts modestes à une institution centrale

L'histoire de la CSSM débute en 1977, sous le nom de Caisse de Prévoyance Sociale (CPS). À l'époque, il s'agissait avant tout de créer une protection sociale conçue pour Mayotte. Pendant près de vingt ans, ce système est resté spécifique au département.

À partir de 1997, une nouvelle étape s'ouvre : plusieurs lois et décrets rapprochent progressivement le dispositif local du droit national. Puis, à compter de 2002, la CPS entame un véritable virage : son organisation, ses missions et ses liens avec la tutelle commencent à s'aligner sur ceux de la Sécurité sociale française. Enfin, en 2004, elle prend son nom actuel, CSSM, marquant officiellement son intégration dans l'institution nationale.

Une mission globale et singulière

Ce qui rend la CSSM unique, c'est son champ d'action exceptionnel. Contrairement aux autres départements où les missions sont réparties entre plusieurs caisses, la CSSM regroupe en une seule entité les cinq branches de la Sécurité sociale :

- le recouvrement des cotisations sociales (comme l'Urssaf),
- l'Assurance Maladie (comme une CPAM),
- les allocations familiales (comme une CAF),
- l'Assurance retraite et la santé au travail (comme une Carsat).

Et depuis 2015, elle assure aussi l'accueil des assurés relevant du régime agricole, en lien avec la MSA d'Armorique.

L'unité comme principe fondateur

En concentrant toutes ces missions dans une seule caisse, la CSSM illustre l'un des principes fondateurs de la Sécurité sociale :

l'unité. Ce modèle original, fruit d'une histoire particulière, permet de répondre de manière cohérente et efficace aux besoins de la population mahoraise.

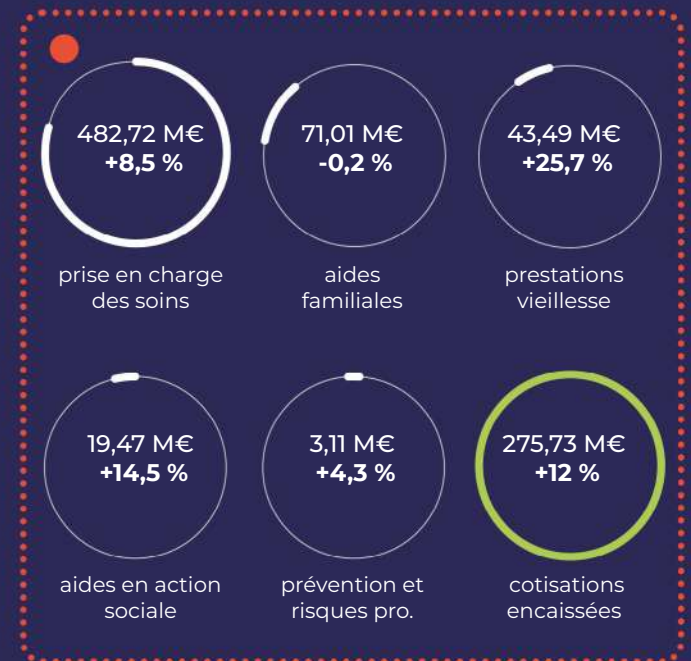
Aujourd'hui, la CSSM n'est pas seulement une caisse : elle est un symbole d'équité et de solidarité, au cœur de la construction sociale de Mayotte.

Qui sommes-nous ?	02
2024 en chiffres	03
Mot du président	04
Mandature conseil de la CSSM	05
Gouvernance	06
Mot du Directeur Général par intérim	08
Comité de direction	09
Temps forts 2024	10
Dossier Chido.....	13
Réseau d'accueil physique	20
Politique d'accueil multi branche.....	21
Gestion des flux entrants	23
Branche Recouvrement (Urssaf)	24
Branche Maladie.....	26
Branche AT/MP.....	32
Branche Famille	33
Branche Retraite.....	36
Développement social du territoire.....	39
Lutte contre la fraude aux prestations	42
Maitrise des risques	44
Vie de l'entreprise	47
Données comptables	53
Glossaire	54

Notre personnel



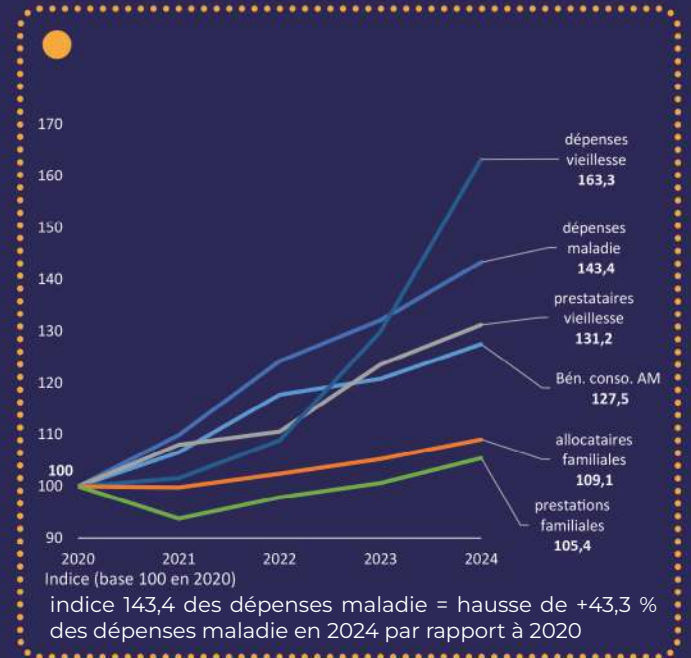
Bilan financier des prestations sociales



Nos usagers



Évolution des dépenses et des bénéficiaires



Couverture de la population de Mayotte



2024 EN CHIFFRES

MOT DU PRÉSIDENT

Mayotte a été marquée en 2024 par de profonds bouleversements, tant sur le plan social qu'environnemental. Aux difficultés déjà présentes, telles que les restrictions d'eau et une insécurité persistante, est venue s'ajouter la catastrophe cyclonique du 14 décembre, qui a durement touché l'ensemble de la population. Malgré cette épreuve, les Mahorais ont fait preuve d'une résilience remarquable, démontrant une capacité exceptionnelle à se relever collectivement et à affronter ensemble les défis posés par ce contexte difficile.

En effet, le passage du cyclone Chido a constitué un choc brutal pour notre territoire et pour notre organisme. Face à cette crise, la CSSM a su répondre avec efficacité grâce à la mobilisation exemplaire de l'ensemble des Caisses nationales. Je souhaite ici rendre hommage à l'engagement, au professionnalisme et à la réactivité des collaborateurs ainsi que des membres du Conseil, qui n'ont ménagé aucun effort pour assurer la continuité de nos missions.

La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte a poursuivi avec détermination son engagement en faveur d'une amélioration constante de la qualité du service rendu aux usagers. Elle a également engagé de nouvelles missions visant à renforcer la convergence des droits sur l'ensemble des branches de la Sécurité sociale. Parmi les avancées notables figure le déploiement, à l'ensemble des assurés en situation de précarité, de la Complémentaire santé solidaire (C2S) de manière automatisée. Ce succès, fruit de la collaboration étroite entre le Conseil et l'équipe de direction, illustre la capacité de l'institution à conjuguer efficacité et équité.

Parallèlement, l'année a été rythmée par une dynamique d'échanges soutenue avec les instances nationales. Avec le Directeur général, nous avons porté la voix de Mayotte auprès de la Mutualité sociale agricole (MSA) afin d'engager un processus de déploiement local de la gestion de la protection sociale des exploitants agricoles, dans la continuité de ce qui se pratique dans les autres départements et régions d'Outre-mer. Cette ambition s'accompagne d'un chantier structurant : l'extension de la Protection Universelle Maladie (PUMA), qui permettra de garantir une couverture généralisée à l'ensemble des résidents réguliers du territoire.

Cette mobilisation institutionnelle s'est concrétisée par des rencontres marquantes, notamment avec la visite de la Présidente de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), faisant suite à l'invitation que j'avais formulée lors des rencontres de la Commission interministérielle de coordination Outre-mer (CICOM) en Guyane. Dans le même esprit, 2024 devait voir le lancement de la collecte des cotisations pour les travailleurs indépendants, un projet ambitieux mobilisant à la fois la Caisse nationale et les organisations patronales locales. Malheureusement, les conséquences du cyclone Chido ont contraint au report de cette mise en œuvre.

Au-delà des actions menées et des projets présentés dans ce rapport, l'année 2024 aura permis de poser des bases solides pour renforcer la convergence des prestations sociales. Ces fondations sont essentielles pour atteindre, au cours de la prochaine mandature, un alignement complet avec le régime général, tout en tenant compte des spécificités propres à Mayotte.



Nouridine DAHALANI
Président du Conseil

MANDATURE CONSEIL DE LA CSSM

2022 - 2026



PRÉSIDENT DU CONSEIL
Nouridine DAHALANI



1^{ER} VICE-PRÉSIDENT
Nizary ALI



2^{ÈME} VICE-PRÉSIDENT
Ousseni BALAHACHI



3^{ÈME} VICE-PRÉSIDENTE
Laïni MOGNE-MALI

Mandature Conseil de la CSSM : 2022- 2026						
Organisation designatrice	TITULAIRES			SUPPLEANTS		Représentations
	Nom	Prénom	Titre	Nom	Prénom	
CFDT	BALAHACHI	Ousseni	2 ^{ème} Vice Présidente	BLAMPAIN	Glla Mariama	Représentant des assurés sociaux
CFDT	MOINDJIE	Said	Conseiller	YOUSSOUF SAID	Frahan	Représentant des assurés sociaux
CFE-CGC	ANDJLANI	Maoulana	Conseiller	CANPAROLI	Florence	Représentant des assurés sociaux
CFTC	HAMADA	Zakouiri	Conseiller	ALI	Hadia	Représentant des assurés sociaux
CGT	ABDOU COLO	Nassuhani	Conseillère	GALLOIS PARMENTIER	Bruno	Représentant des assurés sociaux
CGT	NAHOUDA	Salim	Conseiller, Président de la CPAS, ancien Président du Conseil	HADHURAMI	Arissa	Représentant des assurés sociaux
CGT-FO	DAHALANI	Nouridine	Président du Conseil	MRODIANA	Safrani	Représentant des assurés sociaux
CGT-FO	HOUDJATTE	Abdallah	Conseiller	YVES	Daniat	Représentant des assurés sociaux
CPME	HUSSEIN	Ali	Conseiller	ABDOU	Youssef	Représentant des employeurs
CPME	BASTOI	Said	Conseiller	OUSSENI	Bourahma Ali	Représentant des employeurs
MEDEF	BALTUS	Carla	Conseillère	LOUFI	Soïhou	Représentant des employeurs
MEDEF	CAUSSE	Michel	Conseiller, Président de la CRA	ELLOUZ	Farid	Représentant des employeurs
UPP	MADI	Fahar	Conseiller	ABDALLAH	Abdoulloïh	Représentant des employeurs
			Vacant			Représentant des indépendants
			Vacant			Représentant des indépendants
FNAE	SELEMANI	Nazra	Conseillère		Vacant	Représentant des indépendants
FNMF	BONNEFOY	Bruno	Conseiller	HAMIDOUNI	Srs Djamila	Représentant de la mutualité française
FNSEA	MOGNE-MALI	Laïni	3 ^{ème} Vice Présidente		Vacant	Représentant des exploitants agricoles
			Vacant			Représentant des exploitants agricoles
UNAASS	BABOU	Aboubacar	Conseiller	MOUHOUCHOIRE	Mencef	Représentant d'associations d'usagers
UNAF	ALI	Nizary	1 ^{er} Vice Président	ZAFERA	Ahmed	Représentant des associations familiales
UNAF	HAFIDHOU	Armaly	Conseillère	OILI	Maoulana	Représentant des associations familiales
Personnes qualifiées	RASTANI	Joëlle	Conseillère			
Personnes qualifiées	SOUF-SAFI	Souf-Abdallah	Conseiller			
Personnes qualifiées	TAMIME	Madi	Conseiller			
SNFOCOS	AHMED	Nayim	Représentant du personnel	MASSOUNDI	Neumati	
CGT	YSSOUFI	Souaravou	Représentant du personnel	ALADINI	Amfa	
FO	HALIFA	Amra	Représentant du personnel	ABDOU	Lathi	

GOVERNANCE

Depuis 2022, la CSSM a intégré le droit commun sur sa gouvernance dont le Conseil comporte en son sein des représentants des employeurs et des représentants des salariés et un troisième collège associant les représentants de la société civile pour quatre ans.

Faits marquants 2024 du Conseil

Une première participation du Président de la CSSM à la réunion nationale de la CMSA : défendre la voix des agriculteurs mahorais



En 2024, un moment historique a marqué l'agenda institutionnel de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) : pour la première fois, son Président, M. Nouridine Dahalani, a été invité à participer à la réunion nationale des présidents et vice-présidents des Caisses de la Mutualité Sociale Agricole (MSA). Cette rencontre, qui rassemble les décideurs de la protection sociale agricole, a offert à Mayotte une tribune inédite pour faire entendre ses spécificités.

Le Président de la CSSM a saisi cette opportunité pour défendre une idée stratégique : permettre à Mayotte de gérer localement les prestations sociales agricoles, comme c'est déjà le cas dans les autres départements et régions d'Outre-mer. Selon lui, cette gestion de proximité est essentielle pour répondre avec efficacité aux besoins des exploitants agricoles mahorais, mieux adapter les services aux réalités du terrain et favoriser le développement rural.

Cette proposition s'inscrit dans la volonté affirmée de la CSSM de rapprocher la décision des bénéficiaires, de renforcer la réactivité de la gestion et d'offrir un accompagnement plus personnalisé. Elle constitue une étape vers une légitimité renforcée des Mahorais dans la gouvernance de leur propre protection sociale agricole.

Reprise du recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants : un jalon vers l'autonomie de gestion sociale



La reprise du recouvrement des cotisations sociales des travailleurs indépendants (TI) à Mayotte, prévue pour le 1er janvier 2025, figure parmi les avancées les plus structurantes de l'année 2024. Ce projet, longuement préparé, a mobilisé l'ensemble des acteurs concernés : les organisations patronales locales, la Caisse nationale, ainsi que les instances de gouvernance de la CSSM.

Ce chantier ne se limite pas à une simple réforme administrative : il marque le retour à une gestion locale, offrant ainsi à la CSSM les moyens de renforcer la protection sociale des travailleurs indépendants. Concrètement, la reprise du recouvrement permettra une meilleure maîtrise des flux financiers, un suivi individualisé des cotisants et une adaptation progressive des taux, en vue d'une convergence avec les standards nationaux.

Ce projet est porteur d'une double ambition :

- Restaurer une autonomie de gestion au bénéfice du territoire ;
- Favoriser l'égalité des droits avec le régime général de l'Hexagone.

En engageant cette transition, la CSSM confirme sa volonté de construire, étape par étape, un système social plus juste et mieux ancré dans les réalités mahoraises.

Une visite institutionnelle majeure : la Présidente de la CNAF à Mayotte

Du 27 au 29 août 2024, Mayotte a accueilli pour la première fois la Présidente de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), Mme Isabelle Sancerni, suite à l'invitation du Président du Conseil de la CSSM. Cette visite a constitué un moment fort de l'année, tant par sa portée symbolique que par ses retombées concrètes.



Durant trois jours, Mme Sancerni a pu découvrir, aux côtés des équipes de la CSSM, les infrastructures financées par la branche Famille et rencontrer les partenaires locaux œuvrant dans les secteurs de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse.

Ces échanges ont permis d'exposer avec précision les enjeux propres au territoire : forte croissance démographique, besoins d'accueil accrus, contraintes budgétaires et défis liés à l'inclusion sociale. Cette immersion a contribué à mieux aligner les moyens alloués par la CNAF aux réalités du terrain et à renforcer les liens de coopération entre Mayotte et la Caisse nationale.

Le Président de la CSSM a exprimé sa gratitude à Mme Sancerni pour son écoute attentive, sa volonté de soutenir les initiatives locales et son engagement en faveur d'un accompagnement adapté des familles mahoraises.



Les Journées de la Branche Retraite : plaider pour l'égalité des droits à Mayotte



Les 14 et 15 octobre 2024, le Président de la CSSM a pris part aux Journées de la Branche Retraite (JBR), organisées à Amboise par la Carsat Centre-Val de Loire et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV). Cet événement, qui réunit les acteurs clés de la branche retraite, a été l'occasion pour Mayotte de porter un message fort : les salariés mahorais doivent bénéficier des mêmes services de base que leurs homologues des autres départements français.

Lors de son intervention, le Président de la CSSM a rappelé avec force que Mayotte demeure à ce jour le seul département ultramarin exclu de certains services fondamentaux de la branche retraite, tels que l'édition des relevés de carrière, la réalisation d'estimations personnalisées de pensions et l'application complète du droit à l'information retraite prévu par la loi n°2003-775 du 21 août 2003. Cette situation prive plus de 70 000 salariés mahorais d'un service pourtant accessible à l'ensemble des autres assurés français et crée une rupture manifeste d'égalité devant le service public.

Le Président a souligné l'urgence de combler ce retard, rappelant que l'égalité des droits constitue le cœur du projet de convergence sociale porté par la CSSM. Cette intervention s'inscrit dans une stratégie globale visant à doter le territoire des moyens techniques et humains nécessaires pour assurer un service public de retraite complet et équitable.

Cette prise de position a trouvé un écho immédiat auprès des décideurs présents. Le Directeur Général de la CNAV a pris un engagement public fort : mettre à disposition de la CSSM, dès 2025, l'outil permettant de garantir pleinement le droit à l'information retraite pour tous les assurés mahorais. Cet engagement représente une avancée majeure pour l'intégration complète de Mayotte dans le réseau national, rétablit l'égalité de traitement et renforce la confiance des usagers dans le système de protection sociale.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM



L'année 2024 restera marquée à la fois par de profondes épreuves et par une remarquable capacité collective à y faire face. Dans un contexte dominé par des crises sociales persistantes, des tensions économiques durables et des aléas climatiques d'une intensité exceptionnelle, la CSSM a su maintenir le cap : garantir la continuité du service public, protéger les plus vulnérables et accompagner l'ensemble des Mahorais dans l'accès à leurs droits sociaux.

Dans ce climat exigeant, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance envers l'ensemble des collaborateurs de la CSSM.

Malgré des difficultés personnelles et professionnelles parfois lourdes, leur mobilisation et leur solidarité ont été exemplaires. Leur engagement constant, soutenu par l'appui des Caisses nationales, des partenaires institutionnels et des organismes de Sécurité sociale de l'Hexagone et d'Outre-mer, a permis de maintenir le versement des prestations sociales et de garantir l'accessibilité aux droits pour tous nos usagers.

Le passage du Cyclone Chido, survenu au cœur de ces défis, a constitué une épreuve majeure qui a nécessité la mise en œuvre de mesures exceptionnelles et inédites. Dans des délais particulièrement courts, nous avons octroyé une subvention exceptionnelle à chaque salarié, renforcé la dotation aux œuvres sociales du CSE et élargi l'accès au fonds social de la CAPSSA pour soutenir les salariés les plus fragilisés. Ces décisions traduisent la reconnaissance de l'État et des instances nationales envers les efforts déployés par nos équipes dans un contexte de grande précarité sociale.

Dans le même temps, l'adoption de la loi d'urgence pour Mayotte a représenté une avancée significative pour notre territoire. Ce texte, qui allège temporairement les obligations des employeurs, simplifie l'accès aux droits, prolonge automatiquement certaines prestations et amorce un alignement progressif avec les standards sociaux appliqués dans l'Hexagone, confirme le rôle central de la CSSM dans la construction d'un système social plus équitable et adapté aux réalités locales.

Cet engagement s'est également manifesté au-delà de nos frontières administratives. Mon prédécesseur, Philippe FÉRY, a porté la voix de Mayotte auprès des plus hautes instances, que ce soit devant le Sénat, dans la revue Regard de l'EN3S ou lors des concertations avec les Caisses nationales. Il a rappelé l'urgence d'un modèle de protection sociale conciliant solidarité nationale et réalités locales.

Cette ambition demeure la nôtre : bâtir une Sécurité sociale juste, inclusive et durable, pleinement intégrée au régime général, tout en respectant les contraintes et les attentes de notre population.

Alors que la Sécurité sociale s'apprête à célébrer ses 80 ans cette année 2025, il est plus que jamais essentiel de rappeler qu'elle constitue un pilier de notre pacte républicain. À Mayotte comme partout en France, elle protège, accompagne et soutient.

La CSSM s'inscrit pleinement dans cette mission en alliant modernisation, montée en compétences et proximité avec les usagers.

Nous poursuivrons avec détermination les chantiers engagés : alignement des prestations, modernisation de nos outils et amélioration de la relation avec les assurés. Nous resterons fidèles à nos valeurs fondatrices : solidarité, équité et sens du service public.

Je tiens enfin à saluer l'implication, le professionnalisme et la détermination de l'ensemble du personnel ainsi que des membres du Conseil de la CSSM, qui œuvrent chaque jour au service des Mahorais.

COMITÉ DE DIRECTION ACTUELLE DE LA **CSSM**



DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM

Christophe VAN DER LINDEN

Cheffe de Cabinet de direction / Projets Micor / Secrétariat de Direction
Statistiques, contrôle de gestion et chargé d'études socio-économiques
Relations Conseil et Commissions Relation CSE
Communication-Marketing



DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER

Vincent SWIETEK

Agence Comptable 1er fondé de pouvoir
Budgets
Lutte Contre la Fraude
DPO/PSSI/PCA
Audits, Qualité, SMI
Médiation
Ressources humaines



DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Abdoulhamid KELDI

Production Maladie
Relations Usagers
Santé au travail
Production Retraite
Informatique
Administration Générale



DIRECTEUR GESTION DU RISQUE

Patrick FOURRIER

Relation avec les professionnels de santé
Vie Conventionnelle
GDR Maladie / prévention santé
Liaison CSSM/ CHU
Coordination EVASAN



DIRECTRICE ADJOINTE RELATIONS AUX ENTREPRISES, CONTENTIEUX

Sara MOHAMED

Recouvrement des cotisations
Contrôle des entreprises
Contentieux et Veille Juridique métiers
Appui au Pilotage et Expertise
Flux Entrants



SOUS-DIRECTRICE FAMILLE ET ACTION SOCIALE (INTÉRIMAIRE)

Moissoukari MADI MARI

Production Famille
Action Sociale
Développement social du territoire



MÉDECIN CONSEIL

Denis REVELLE

Service médical
Infirmier

COMITÉ DE DIRECTION DE LA CSSM 2024



Directeur Général

Philippe FÉRY

- Cheffe de Cabinet de direction / Projets Micor / Secrétariat de Direction
- Statistiques, contrôle de gestion et chargé d'études socio-économiques
- Projets transversaux
- Relations Conseil et Commissions Relation CSE
- Communication-Marketing



Directeur Général Adjoint

Abdoulhamid KELDI

- Production Maladie
- Relations Usagers
- Santé au travail
- Cellule de liaison CSSM/CHU
- Gestion des Ressources Humaines
- Médecin Conseil / Service médical / Infirmier du service médical



Directeur Gestion du Risque

Patrick FOURRIER

- Relation avec les professionnels de santé
- GDR Maladie / Vie conventionnelle
- GDR Maladie / prévention santé



Directrice Adjointe Relations aux entreprises, Contentieux Multibranches et Administration Générale

Sara MOHAMED

- Recouvrement des cotisations
- Contrôle des entreprises
- Contentieux et Veille Juridique métiers
- Administration Générale
- Expertise



Directrice Retraite et Supports

Catherine BOCHEUR

- Production Retraite
- Ressources humaines
- Informatique
- Pôle Administration Générale (PAG)



Directeur Famille, Retraite, Flux Entrants et Action Sociale

Rémy POSTEAU

- Production Famille
- Production Vieillesse et partenariats sociale aux droits
- Développement social du territoire et Travail Social
- Flux entrants



Directeur Comptable et Financier

Vincent SWIETEK

- Agence Comptable 1er fondé de pouvoir
- Lutte Contre la Fraude
- DPO/PSSI/PCA
- Audits, Qualité, SMI
- Budgets
- Informatique

TEMPS FORTS 2024

CSSM Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte
Une volonté d'agir pour Mayotte

La Complémentaire Santé Solidaire arrive à Mayotte le 1^{er} janvier 2024

IYO DÉ YI 100% PRISE EN CHARGE SOIFI !

Ne payez pas vos frais médicaux*

- Chez le médecin et chez tous les professionnels de santé qui n'appliquent pas de dépassement d'honoraires
- Chez l'infirmier(e)
- En pharmacie
- ...Et la plupart des lunettes, prothèses dentaires et auditives.

+ de 139 000 personnes y ont droit, et vous ?

Pour savoir si vous pouvez en bénéficier, rendez-vous sur votre compte amell.fr et allez sur le simulateur de droits complémentaire santé solidaire.

*L'attribution de la Complémentaire santé solidaire est automatique pour les bénéficiaires de l'Exonération du Ticket Modérateur et du RSA. Aucune démarche n'est à entreprendre.

l'Assurance Maladie Mayotte



Déploiement de la Complémentaire Santé Solidaire : un virage réussi vers l'accès élargi aux droits

En 2024, la CSSM a franchi une étape majeure avec le déploiement de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) à l'ensemble des assurés en situation de précarité, et ce, de manière automatisée. Ce projet ambitieux s'inscrit dans une dynamique de convergence des droits et de simplification de l'accès aux prestations.

Plus de 76 000 bénéficiaires sont enregistrés, représentant 29 % des assurés. L'objectif fixé est ambitieux : atteindre 149 000 bénéficiaires d'ici fin 2025, avec un suivi renforcé sur deux ans.

Pour garantir ce succès, la CSSM a mobilisé ses équipes autour de plusieurs leviers :

- Formation des techniciens C2S par l'Institut 4.10,
- Campagnes de communication multicanales.

Ce déploiement illustre la capacité de l'institution à combiner efficacité opérationnelle et innovation sociale au service des Mahorais.



Résilience exemplaire de la CSSM face aux crises sociale, sanitaire et climatique

En 2024, Mayotte a traversé de multiples crises. Marquée par des blocages prolongés, une pénurie d'eau persistante, de fortes contraintes de mobilité et enfin dévastée en fin d'année par le passage Cyclone Chido, un événement climatique d'ampleur inédite qui a fragilisé l'ensemble du territoire mahorais. Dans ce contexte éprouvant, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) a démontré une capacité d'adaptation et un engagement exemplaires pour maintenir ses missions essentielles auprès de la population.

Les Plans de Continuité d'Activité (PCA) ont été activés, permettant le maintien l'activité, même au plus fort des blocages. Les équipes, réparties sur toute l'île, ont fait preuve d'inventivité et de détermination pour surmonter les contraintes.

Cette mobilisation locale a été saluée au niveau national. Les branches Maladie, Famille, Urssaf et Retraite ont relayé, sur leurs canaux institutionnels, les initiatives de la CSSM, illustrant la solidarité et l'unité du réseau de la Sécurité sociale.

Cet épisode a confirmé le rôle central de la CSSM en tant que pilier de solidarité et de service public à Mayotte, mais aussi la force d'un réseau national uni, les quatre branches de la Sécurité sociale ayant relayé et soutenu l'action menée localement.



TEMPS FORTS 2024



Une identité visuelle modernisée pour incarner la transformation de la CSSM

En 2024, la CSSM a engagé une refonte complète de son identité visuelle pour incarner sa transformation et renforcer sa proximité avec les usagers. Nouveau logo, signatures mails modernisées et supports harmonisés reflètent désormais une organisation dynamique, accessible et responsable.

Cette modernisation repose sur trois piliers : modernité, en adoptant les codes actuels de la communication ; lisibilité, en clarifiant l'offre de services ; et responsabilité, en réduisant l'impact environnemental des supports imprimés.

Le bulletin interne Habari a également été repensé : chaque édition bimensuelle met à l'honneur un collaborateur à la Une, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance et valorisant les salariés.

Soutenir la jeunesse et la parentalité : une priorité sociale

En 2024, la CSSM a poursuivi et renforcé ses actions en direction de la jeunesse et de la parentalité, en s'inscrivant pleinement dans le Schéma Départemental des Services aux Familles 2023-2026. En partenariat avec la Boussole des Jeunes, l'institution a contribué à l'orientation et à l'accompagnement des jeunes dans leurs démarches, favorisant leur accès aux droits et aux services.

Le 26 octobre 2024, la CSSM a participé à la 2^e Matinée des Parents organisée à Tsingoni par l'UDAF, en partenariat avec le CCAS et la PMI. Cet événement a constitué un véritable espace d'échanges entre familles et professionnels, permettant d'aborder des thématiques liées à la parentalité, à l'éducation et au bien-être familial. Des ateliers interactifs ont favorisé le partage d'expériences entre parents et enfants, renforçant le lien intergénérationnel et la cohésion familiale.

Par ailleurs, la mission CDR a poursuivi ses actions d'accompagnement parental, en proposant des initiatives concrètes pour soutenir les familles dans leur rôle éducatif. Ces engagements confirment la volonté de la CSSM de contribuer activement au développement social de Mayotte, en plaçant la famille et la jeunesse au cœur de ses priorités.



TEMPS FORTS 2024



Une forte médiatisation pour rapprocher la CSSM de ses usagers

Le premier semestre 2024 a été marqué par une intensification de la communication institutionnelle de la CSSM, avec trois campagnes phares menées en télévision, radio et sur les réseaux sociaux. La première, lancée le 4 mars, portait sur les indemnités journalières, avec un ton volontairement décalé pour rappeler l'importance de déposer un arrêt maladie dans un délai de 48 heures. Elle a été suivie, le 11 mars, par une campagne sur la Complémentaire Santé Solidaire (C2S), puis, le 1er avril, par une campagne consacrée au Complément de libre choix du Mode de Garde (CMG) emploi direct. Ce plan de communication multi-canal a mobilisé les ambassadeurs CSSM TV-RADIO, renforçant l'impact auprès du grand public.

En parallèle, la CSSM a misé sur la valorisation de ses missions et de ses équipes à travers la production et la diffusion de films institutionnels. Le film « Une journée à la CSSM », diffusé sur les vols d'Air Austral et sur les réseaux sociaux, a offert une immersion dans le quotidien des services, illustrant le professionnalisme et l'engagement des collaborateurs.

À partir de décembre 2024, un second film promotionnel, destiné en particulier aux nouveaux arrivants, mettra en lumière l'accès aux soins et les prestations familiales, consolidant ainsi la visibilité de la caisse au-delà du territoire.

L'année a également été marquée par la participation de la CSSM aux travaux du Pôle Régional d'Observation Socio-Économique Outre-mer (PROSE-OM), avec la publication d'une nouvelle étude apportant un éclairage précieux sur les dispositifs sociaux et les profils des allocataires dans les territoires ultramarins. Par ailleurs, un tournage réalisé en mars a abouti à un nouveau film promotionnel, diffusé en juin 2024, confirmant l'engagement de l'institution à utiliser les outils audiovisuels comme levier de communication et de cohésion interne.

DOSSIER

CHIDO



CYCLONE CHIDO : LA **CSSM** A FAIT FACE À UN ÉVÉNEMENT CLIMATIQUE D'AMPLEUR INÉDITE QUI A FRAGILISÉ L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE MAHORAIS

Dans la nuit du 13 au 14 décembre 2024, le cyclone Chido a frappé Mayotte avec une violence inédite, laissant derrière lui un paysage de désolation : infrastructures détruites, milliers d'habitations endommagées, écoles et équipements publics hors d'usage. À cette catastrophe s'est ajoutée, quelques semaines plus tard, la tempête tropicale Dikeledi, aggravant encore la situation humanitaire et matérielle.

Face à cette crise, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) a déployé, dans le cadre de la loi d'urgence n°2025-176 du 24 février 2025, un dispositif exceptionnel d'aides et de mesures destinées à protéger la population, soutenir l'économie locale et assurer la continuité du service public.



SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Pour les entreprises

Dès les premiers jours, la CSSM, en partenariat avec le Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI), a mis en place une aide financière d'urgence :

- 1 000 € pour chaque travailleur indépendant
- 500 € pour chaque auto-entrepreneur

Au total, près de 4 800 bénéficiaires potentiels ont été identifiés pour un montant estimé à plus de 4 millions d'euros. En parallèle, toutes les cotisations sociales dues à compter du 14 décembre 2024 ont été suspendues jusqu'au 30 juin 2025, avec possibilité de prolongation jusqu'à fin 2025. Un gel des procédures de recouvrement et de contrôle a été instauré, accompagné de plans d'apurement pouvant s'étaler sur cinq ans et, dans certains cas, d'abandons partiels ou totaux de cotisations.

Pour les professionnels de santé et établissements de soins

Pour faire face à la baisse d'activité et éviter les interruptions de soins, la CSSM a débloqué :

- 2,28 millions d'euros d'avances de trésorerie pour les professionnels de santé libéraux.
- 38,5 millions d'euros de paiements anticipés aux établissements de soins, dont le Centre Hospitalier de Mayotte.

Pour les structures éducatives et sociales

Les crèches, centres sociaux et associations ont bénéficié d'un taux d'aide porté à 90 % (contre 70 % habituellement) pour éviter les fermetures définitives.

- 1,3 million d'euros ont été versés en acomptes aux crèches.
- Une enveloppe de 100 000 € a été allouée aux associations d'accompagnement scolaire.
- Un dispositif exceptionnel de plat unique a été mis en place dans les établissements scolaires pour garantir un repas équilibré à chaque élève.
- La solidarité nationale des CAF a permis de mobiliser 1,8 million d'euros supplémentaires, complétés par 300 000 € de la CSSM pour le rééquipement des foyers.



GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DES DROITS SOCIAUX

Consciente du risque de rupture des droits pour les plus fragiles, la CSSM a mobilisé ses réseaux d'appui en métropole et outre-mer pour garantir le versement des prestations légales et extralégales : allocations familiales, pensions de retraite, prestations maladie, aides sociales.

- Plus de 56 millions d'euros ont été versés dans les semaines suivant le cyclone.
- Les droits arrivant à échéance ont été prolongés automatiquement jusqu'au 30 juin 2025.
- Les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S), les personnes âgées, les titulaires de titres de séjour temporaires et les chômeurs en fin de droits ont été protégés contre toute interruption.
- Pour les personnes en situation de handicap (AAH, AEEH, PCH), les obligations de renouvellement et de fourniture de pièces justificatives ont été suspendues.

Les mesures d'urgence déployées par la CSSM s'intègrent dans un cadre législatif plus large visant à reconstruire Mayotte : adaptation des règles d'urbanisme, coordination des chantiers, soutien financier aux collectivités, incitations fiscales pour les dons, et protection renforcée des droits sociaux.

À travers cette mobilisation sans précédent, la CSSM réaffirme son engagement à protéger les Mahoraises et Mahorais, à renforcer la résilience du territoire et à participer activement à la reconstruction d'une île plus sûre, plus solidaire et plus équitable.



MOBILISATION INTERNE ET RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE : LA CSSM, UN SERVICE PUBLIC DEBOUT FACE À LA CRISE

Mobilisation interne et résilience organisationnelle

Au lendemain du cyclone Chido, la CSSM a démontré une remarquable capacité de résilience. Le plan de continuité d'activité a été activé dès le 16 décembre 2024, permettant la réorganisation des services et la réouverture des accueils physiques et téléphoniques dès le 13 janvier 2025.

Un dispositif global a été déployé pour accompagner les agents : prime exceptionnelle, soutien psychologique, aides financières et matérielles. Des mesures RH adaptées – congés supplémentaires, télétravail élargi, aménagements horaires et prise en charge logistique – ont permis de préserver la cohésion interne et de soutenir les personnels touchés.

Parallèlement, un vaste programme de réhabilitation des infrastructures a été lancé : démolition et réfection des sites endommagés, remplacement des équipements et relocalisation progressive des services.

Ces investissements traduisent la volonté de la CSSM de maintenir la qualité de service malgré un contexte difficile.

À travers ces actions, la CSSM confirme que sa mission ne se limite pas à servir les usagers : elle inclut également la protection et la solidarité envers ses propres équipes. Un service public resté debout, au cœur de l'épreuve.



SOUTIEN ET SOLIDARITÉ DU RÉSEAU DE LA SÉCURITÉ SOCIALE : UNE FRATERNITÉ NATIONALE AU SERVICE DE MAYOTTE

À la suite du passage du cyclone Chido, Mayotte a connu une catastrophe sans précédent, laissant derrière elle des destructions massives, des familles en détresse et des besoins urgents. Face à cette crise, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) a pu compter sur un formidable élan de solidarité émanant de l'ensemble du réseau de la Sécurité sociale et de ses partenaires institutionnels.

Cet élan, porté par des structures nationales, régionales et locales, s'est traduit par des messages de soutien chaleureux, des actions concrètes et une mobilisation coordonnée pour accompagner les habitants et appuyer les équipes de la CSSM.

Un réseau mobilisé pour Mayotte

Dès les premières heures qui ont suivi la catastrophe, les caisses nationales de sécurité sociale ont réaffirmé leur engagement aux côtés de Mayotte.

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) a exprimé son soutien aux assurés et aux agents de la CSSM, tout en encourageant la participation aux collectes solidaires. La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et l'Urssaf Caisse Nationale ont également exprimé, d'une seule voix, leur solidarité et leur disponibilité à fournir l'appui nécessaire.



Des messages forts et inspirants

De nombreuses structures ont adressé des paroles empreintes d'émotion et de détermination. Parmi ces témoignages :

- **CRAM Île-de-France** : « Je pense bien à vous qui traversez une expérience de vie et professionnelle exceptionnellement difficile... Vous êtes déjà des personnes exceptionnelles ! »
- **CRAM Mayenne** : « Courage à nos collègues de la CSSM et à la population de l'île... »
- **CPAM Côte-d'Or** : « Pensées sincères aux collègues et à toute la population de Mayotte. »
- **DRSM Grand-Est** : « Pensées sincères à tous les habitants de Mayotte ! Bon courage ! »
- **Caf du Var** : hommage aux agents assurant la continuité des services « malgré des conditions extrêmes ».
- **Caf du Calvados** : engagement à traiter rapidement les dossiers pour éviter tout retard de paiement.
- **Caf des Deux-Sèvres** : organisation d'une collecte de produits de première nécessité à destination de Mayotte.
- **Caf de l'Essonne** : « À plus de 8 000 km... nous sommes à vos côtés. »

Ces paroles ont été accompagnées d'initiatives concrètes, allant des collectes aux renforts humains, en passant par la mise en place de dispositifs accélérés pour le traitement des prestations.

Une solidarité interbranches et partenariale

Au-delà des branches Famille, Maladie, Retraite et Recouvrement, d'autres acteurs institutionnels se sont engagés. La MSA Armorique, en lien avec ses partenaires locaux, a adressé un soutien particulier aux agriculteurs et exploitants de l'île. L'Institut 4.10 a exprimé la mobilisation de son conseil d'administration et de son personnel, prêt à accompagner la CSSM dans ses missions essentielles.

Une reconnaissance collective

La CSSM tient à exprimer sa gratitude à l'ensemble des organismes et partenaires ayant manifesté leur solidarité. Ces messages et gestes ont constitué une source précieuse de réconfort pour les agents locaux, confrontés à des conditions de travail exceptionnelles et à un environnement humain fortement impacté.



DÉPLOIEMENT D'UNE COMMUNICATION DE CRISE : LA CSSM AUX CÔTÉS DE LA POPULATION

À la suite du cyclone Chido, Mayotte a été confrontée à une situation humanitaire et sociale d'une ampleur exceptionnelle. Dans ce contexte difficile, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) s'est attachée à maintenir un lien fort avec ses usagers, plus que jamais en attente d'informations, d'écoute et de soutien. Consciente de l'importance stratégique de la communication dans la gestion d'une telle crise, la Direction a mis en place un dispositif spécifique, confié pour les trois premiers mois à un accompagnement expert assuré par le cabinet MRS BESSE.

Un accompagnement stratégique sur mesure

Le dispositif de communication de crise a permis :

- La définition d'un cadre d'actions clair, en articulation avec la communication nationale.
- Le séquençage des messages adressés aux bénéficiaires et la coordination avec la communication interne.
- La gestion réactive des urgences et la proposition de formats innovants.
- La préparation des porte-parole et l'élaboration d'éléments de langage adaptés.

Des valeurs qui transcendent la distance

Cet élan de soutien démontre que la solidarité au sein de la Sécurité sociale n'est pas qu'un principe, mais une réalité vécue et partagée. À plus de 8 000 km, Mayotte a ressenti la proximité humaine et l'engagement concret de tout un réseau uni par les mêmes valeurs : entraide, protection et engagement collectif.

Grâce à cette mobilisation, la CSSM peut poursuivre ses missions auprès de la population et participer à la reconstruction d'un territoire plus résilient, avec la certitude de ne pas être seule face à l'épreuve.

Ce travail a visé à garantir une information fiable, accessible et cohérente, malgré les contraintes imposées par les dégâts matériels, les interruptions de réseau et les difficultés logistiques.

CSSM
CAISSE DE SÉCURITÉ
SOCIALE DE MAYOTTE
une volonté d'agir pour Mayotte

**VOS DROITS
PROTÉGÉS
LA CSSM RÉPOND
PRÉSENTE**

La CSSM est aux côtés de la population de Mayotte face à la crise après le cyclone Chido.

Identifier et répondre aux préoccupations de la population

Dans un contexte de crise, la communication ne se limite pas à informer : elle doit également écouter, comprendre et répondre aux attentes des usagers. Un recensement des préoccupations exprimées après le cyclone a mis en lumière différents axes d'attention tels que :

1. Dispositifs d'aides après le cyclone

- Une communication rapide et accessible via site officiel, réseaux sociaux et communiqués publics pour répondre à la forte attente d'informations claires sur les mesures de soutien mises en place.

2. Démarches pour les publics vulnérables

- Des relais auprès des associations locales pour simplifier les procédures pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

3. Accessibilité et réactivité

- Des lignes téléphoniques mises en œuvre pour garder le contact avec les usagers

4. Réassurance du lien avec la population

- Intensification des messages publics, présence accrue sur les réseaux sociaux pour éviter la déconnexion entre la CSSM et ses usagers.

Restaurer la confiance par la clarté et la transparence

La CSSM fait face à une attente forte : offrir une réponse rapide, structurée et lisible aux besoins exprimés par la population. Dans cette période post-catastrophe, la communication devient un levier essentiel pour rétablir la confiance et démontrer la capacité de l'institution à protéger, accompagner et informer.

En déployant une stratégie proactive et en s'appuyant sur un accompagnement expert, la CSSM réaffirme sa volonté de rester au plus près des Mahoraises et des Mahorais, en leur apportant non seulement des prestations sociales, mais aussi la certitude d'un service public à l'écoute, réactif et solidaire.

Assurance Maladie

Numéro temporaire pour vos questions d'Assurance Maladie

01 84 90 36 46

La CSSM est aux côtés de la population de Mayotte face à la crise après le cyclone Chido.

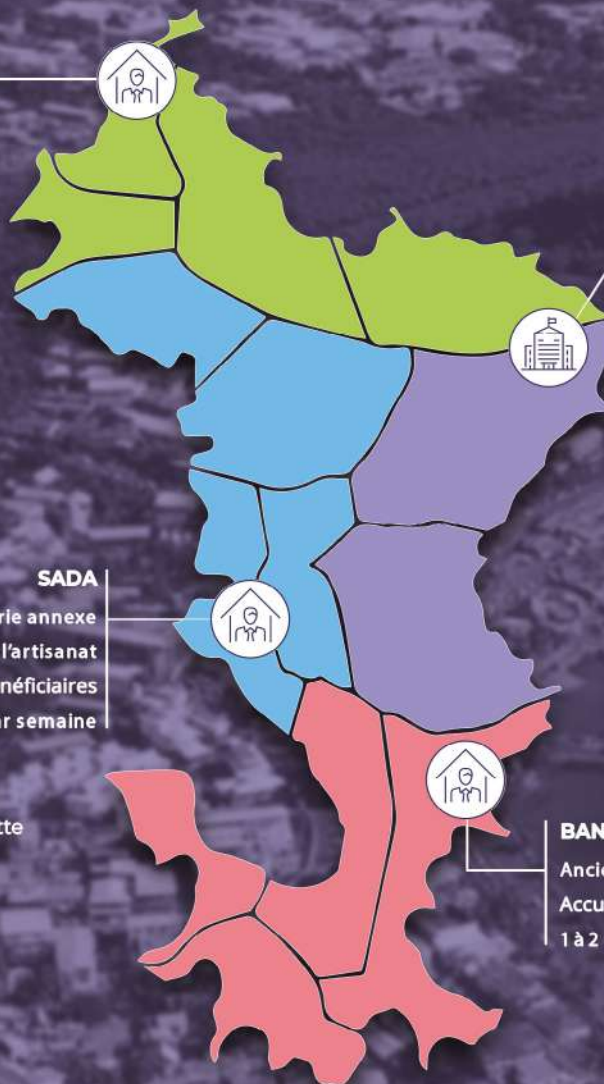
CSSM
CAISSE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE MAYOTTE
UNE SOLIDARITÉ D'ÉGAL À ÉGAL

La CSSM est aux côtés de la population de Mayotte face à la crise après le cyclone Chido.

UNE RELATION RENFORCÉE AVEC LES USAGERS : PROXIMITÉ, ACCESSIBILITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

Réseau d'accueil physique

HAMJAGO
Maison France services
Accueil tous bénéficiaires
1 à 2 jours par semaine



SIÈGE CSSM
Centre Kinga - RN1 - Kawèni
Accueil toutes branches

SADA
Mairie annexe
Place de l'artisanat
Accueil tous bénéficiaires
1 à 2 jours par semaine

LABATTOIR
Rue de l'Hôtel-de-Ville
Accueil tous bénéficiaires

BANDRÉLÉ
Ancienne mairie
Accueil tous bénéficiaires
1 à 2 Jours par semaine

- CC⁽¹⁾ du Nord de Mayotte
- CA⁽²⁾ de Dembeni / Mamoudzou
- CC de Petite-Terre
- CC du Centre-Ouest
- CC du Sud

(1) Communauté de communes
(2) Communauté d'agglomération



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 par semaine



POLITIQUE D'ACCUEIL MULTI-BRANCHES DE LA CSSM

En 2024, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) a renforcé sa politique d'accueil multi-branches afin de garantir l'accès aux droits pour tous les usagers, dans un esprit de proximité et de qualité de service.

59 894

usagers reçus en accueil physique dont 41 % sur RDV

22 097

courriels reçus dont 84,48% traités dans les 48h (niveau 1 et 2)

99 110

d'appels téléphoniques entrants aboutis dont 80,65 % de taux de décroché



Une présence territoriale structurée

Les accueils physiques sont ouverts de 07h30 à 14h30 du lundi au jeudi et de 07h30 à 12h00 le vendredi.

- Siège de Kinga : accueil avec et sans rendez-vous, priorité aux publics vulnérables, espace libre-service numérique et orientation en hall principal.
- Agence Hôtel de Ville (Dzaoudzi-Labattoir) : accueil de proximité complété par les services numériques de France Services Petite-Terre.
- Sites délocalisés : Hamjago (jeudi-vendredi), Sada (mardi-mercredi) et Bandréle (mercredi-jeudi), en partenariat avec France Services.
- RSMA : présence les premiers et derniers lundis du mois pour un accueil multi-branches.

En complément, la CSSM mène des actions « allers-retours » : pour rapprocher les services des usagers éloignés.

L'accueil téléphonique

Centralisés sur un numéro unique, les appels atteignent en moyenne 600 par jour toutes branches confondues, avec un taux de décroché de 82 % en 2024. Ce dispositif garantit une meilleure accessibilité, y compris pour les usagers éloignés des sites physiques.

Montée en compétences et modernisation

Les années 2024-2025 marquent une phase de transition avec la mise en place de formations qualifiantes (CQP) dans les branches Maladie et Famille, visant à constituer des pôles d'agents spécialisés par thématique. Depuis le 1er juillet 2024, l'ouverture des sites de Hamjago, Sada et Bandréle a été doublée (de 1 à 2 jours par semaine), réduisant les délais de rendez-vous et améliorant la satisfaction.

Après le cyclone Chido, l'expérimentation du travail à distance (TAD) a permis de maintenir la continuité de service : gestion des dossiers via Médialog+, prise d'appels sur Micollab et traitement des courriels à distance.



Sécurisation des échanges numériques

Le 1er avril 2024, la CSSM a fermé l'adresse générique de la Plateforme de Services (PFS) afin de renforcer la confidentialité et la traçabilité. Les usagers ont été accompagnés dans la création de comptes en ligne et l'utilisation de messageries sécurisées.

À travers sa politique d'accueil multi-branches, la CSSM confirme sa volonté d'offrir un service public accessible, moderne et proche des usagers. Cette stratégie associe spécialisation des équipes, innovation organisationnelle et partenariats locaux, consolidant ainsi la relation de confiance avec la population mahoraise.



Perspectives

- Intégration progressive du recouvrement dans les accueils de proximité.
- Accompagnement renforcé de ses partenaires (MFS, CCAS et FMAPAR) pour faciliter l'accès aux droits et réduire le non-recours.
- Création de deux nouvelles agences multi-branches dans le cadre du projet de maillage territorial.

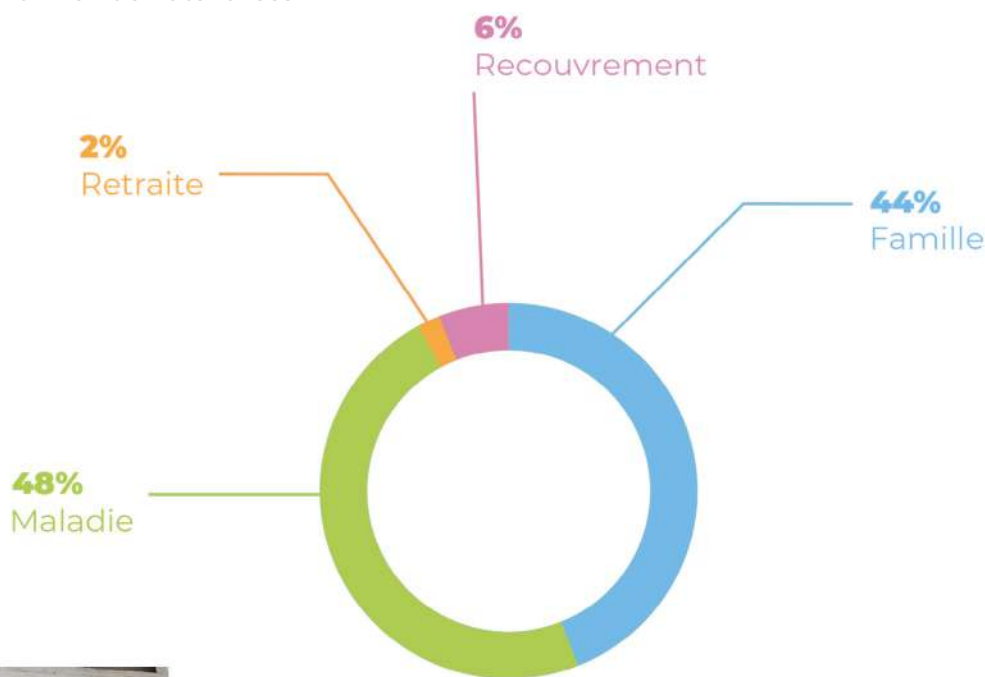
GESTION DES FLUX ENTRANTS : DÉMATÉRIALISATION ET OPTIMISATION DES ÉCHANGES

En 2024, le service de gestion des flux entrants de la CSSM a poursuivi sa mission essentielle : réceptionner, enregistrer et orienter l'ensemble des documents transmis à l'organisme, principalement sous format dématérialisé.

Au total, 229 034 documents papier ont été réceptionnés, soit une diminution de 10 % par rapport à 2023. Ces documents concernent majoritairement les prestations des branches Maladie et Famille, confirmant la tendance progressive à la dématérialisation.

L'année a également été marquée par la fermeture du site de Petite-Terre à la suite du cyclone Chido. L'ensemble des services a été regroupé sur le site de Kinga, rapprochant ainsi les équipes Flux entrants et Production. Cette proximité a permis de fluidifier les échanges, de mieux comprendre les attentes liées au traitement des dossiers et d'optimiser l'intégration des pièces justificatives dans les délais impartis.

Répartition des flux non dématérialisés



Perspectives 2025

Pour 2025, la CSSM prévoit de renforcer la transmission numérique sécurisée des documents en déployant de nouveaux outils nationaux. Ces solutions permettront aux usagers de transmettre directement leurs pièces justificatives en ligne, dans un cadre confidentiel et conforme aux normes de sécurité, contribuant ainsi à réduire le volume de documents papier et à améliorer la rapidité de traitement.

BRANCHE RECOUVREMENT UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DANS UN CONTEXTE DE CRISE



14932

Comptes [employeurs RG,
Travailleurs indépendants,
ACT] actifs (-2%)

45,30%

d'auto-entrepreneurs

17,70%

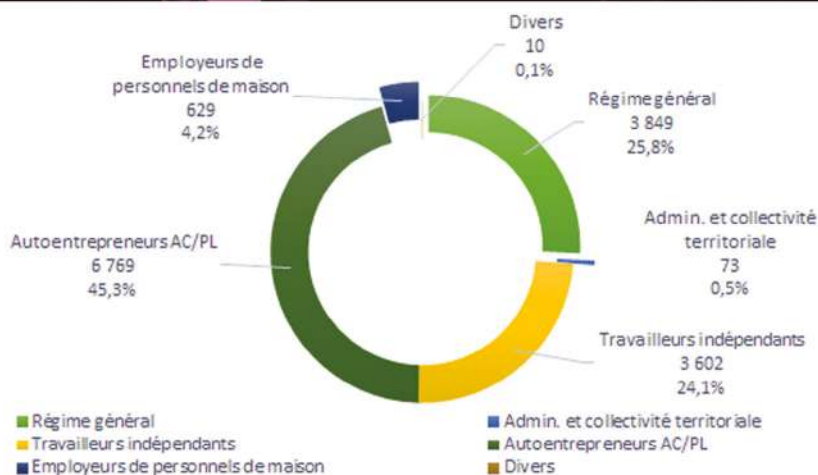
de cotisations sociales
impayées

**295,52
MILLIONS D'€**

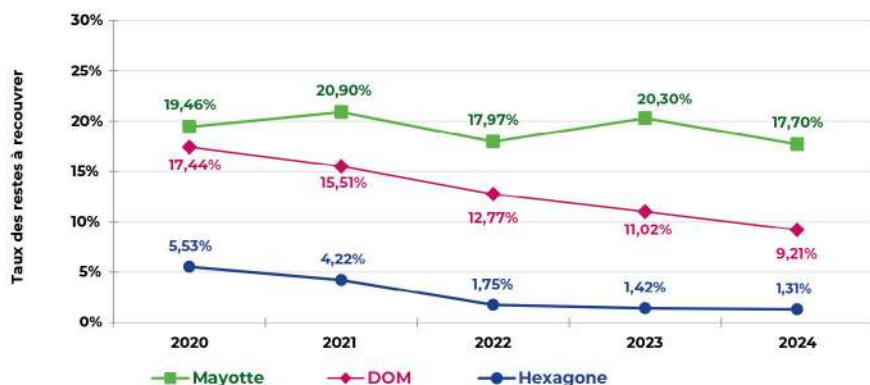
de cotisations sociales appelées

**52,30
MILLIONS D'€**

de dettes sociales



Répartition du nombre de
comptes actifs au 31 décembre
2024



Évolution du taux des restes à
recouvrer entre 2020 et 2024



En 2024, la branche Urssaf de la CSSM a dû évoluer dans un contexte particulièrement complexe, marqué par la crise de l'eau, les tensions sociales et les conséquences du cyclone CHIDO. Ces circonstances ont conduit à la mise en place de mesures exceptionnelles et à un renforcement du lien avec les usagers.

D'octobre 2023 à juillet 2024, toutes les procédures de recouvrement forcé ont été suspendues afin de soutenir les entreprises touchées par la crise. Cette mesure a entraîné l'arrêt complet de l'envoi des contraintes, de la signification des actes par commissaire de justice, et des saisies ou assignations au tribunal. Si cette suspension a contribué à préserver la trésorerie des entreprises, elle a aussi porté le taux de reste à recouvrer à 21,25 % au 31 novembre 2024.

La reprise du recouvrement forcé a été amorcée en août 2024 de manière progressive, privilégiant les démarches amiables pour éviter toute pénalisation excessive des entreprises. Les sanctions liées à l'absence de déclaration ont été gelées pour la période de crise, et des délais de paiement facilités ont été largement proposés, avec 948 dossiers traités dans ce cadre.

En parallèle, la branche Urssaf a renforcé l'accompagnement des usagers :

- Intégration de Mayotte sur urssaf.fr pour sécuriser les échanges et tracer l'ensemble des contacts.
- Maintien d'un accueil physique sans rendez-vous pour les usagers éloignés du numérique, avec 2 763 personnes reçues, dont 666 sur rendez-vous.
- Organisation de webinaires pour expliquer les obligations des employeurs et l'obtention de l'attestation de vigilance.
- Communication ciblée sur la suspension et la reprise du recouvrement.
- Mise en place de « samedis ouverts » pour élargir les plages horaires d'accueil.
- Préparation de la reprise du recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants avec un plan de communication, des actions de formation et un accompagnement spécifique.
- Participation à plusieurs événements territoriaux pour promouvoir les services de l'Urssaf et informer sur les dispositifs existants.
- Accompagnement personnalisé des débiteurs à enjeux avec des rendez-vous individuels.
- Mise en place de Pajemploi au 1er janvier 2024, en lien avec le Complément de libre choix du mode de garde.

Le contrôle Urssaf a maintenu son rôle central de régulation et de conseil. En 2024, les actions menées ont permis de redresser 1,02 million d'euros, garantissant le respect des droits sociaux des salariés et l'égalité de traitement entre cotisants.

Malgré le contexte, la maîtrise des activités s'est poursuivie avec des résultats positifs : +2 points pour les indicateurs CPG et +9 points pour la part locale d'intéressement. La collaboration avec les partenaires économiques s'est illustrée par la tenue, le 23 avril 2024, d'une réunion avec le MEDEF Mayotte, dédiée au soutien des employeurs et à la clarification des démarches administratives.

Un engagement fort en faveur du tissu économique local

Consciente des difficultés rencontrées par les acteurs économiques, la CSSM a mis en place plusieurs actions ciblées pour soutenir le tissu entrepreneurial mahorais :

- Accompagnement de plus de 300 entreprises touchées par les crises de l'eau et sociales,
- Organisation d'un Speed dating recouvrement pour les travailleurs indépendants,
- Sensibilisation à la Déclaration Sociale Nominative (DSN) en partenariat avec la CCI et France Travail.

Ces initiatives ont permis de maintenir un dialogue constructif entre la CSSM et les entreprises locales, dans une logique de prévention des difficultés et de garantie des droits sociaux.

Perspectives 2025 :

La reprise du recouvrement post-CHIDO dans un contexte toujours tendu, la mise en œuvre du recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants, l'intégration de la branche recouvrement dans les Maisons France Services, l'accueil conjoint CSSM/DRFIP pour les TI, et le déploiement de l'action sanitaire et sociale du CPSTI pour élargir l'offre de protection sociale des travailleurs indépendants.

221 333

personnes
couvertes

114 176

assurés et **107 157**
ayants-droit
(enfants et personnes
à charge)

384

professionnels de
santé libéraux
conventionnés

454,22 MILLIONS €

versés pour les risques
maladie et maternité

300,42 MILLIONS €

de dotations annuelles
de financement aux
hôpitaux publics

32,3%

exercent dans la
commune chef-lieu à
Mamoudzou

6,5 JOURS

de délai de remboursement
de la feuille de soins
électronique aux
assurés
objectif : < 7 jours, atteint

66,3 JOURS

de délai moyen de
règlement de la première
indemnité journalière
maladie non subrogée
**objectif : < 38 jours
non atteint**

362 386

d'actes de consultations
remboursées (-6,4%)

6 241 954

de prescriptions
d'auxiliaires médicaux
remboursées (-3,3%)

78 398

bénéficiaires de la
Complémentaire Santé
Solidaire (C2S)

703

assurés sociaux ont eu
recours à l'évasan

125,44 MILLIONS €

de prestations en soins
de ville remboursées
(+6,2 %)

2,7 JOURS

de délai d'instruction
des demandes C2S
**objectif : < 15,1 jours
atteint**

64,70%

ont voyagé seuls lors du
transfert

54,24 MILLIONS €

d'honoraires médicaux et
dentaires du secteur privé
(+2,1%)

31,09%

taux de dépistage du
cancer du col de l'utérus



PÔLE PRESTATIONS

UNE ANNÉE 2024 MARQUÉE PAR DES AVANCÉES RÉGLEMENTAIRES ET TECHNOLOGIQUES AU SERVICE DES USAGERS

L'année 2024 a été particulièrement dynamique pour le Pôle Prestations de la CSSM, avec la mise en œuvre de réformes réglementaires majeures et l'adoption d'outils numériques innovants destinés à améliorer la qualité et la rapidité des services rendus aux assurés. Ces évolutions s'inscrivent dans la stratégie globale de modernisation de l'organisme, visant à garantir l'équité de traitement entre les assurés de Mayotte et ceux des autres territoires ultramarins.

Des avancées réglementaires au bénéfice direct des assurés

Plusieurs mesures clés ont marqué l'année :

- **Application du décret sur la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) à Mayotte**, désormais alignée sur le même plafond de ressources que les autres DOM. Cette évolution majeure permet à un plus grand nombre d'utilisateurs éligibles de bénéficier d'une exonération du ticket modérateur sur l'ensemble de leurs frais de santé, quelle que soit la catégorie de soins (consultations, examens, hospitalisations).
- **Extension du programme de prévention bucco-dentaire "MT'Dents" à Mayotte**, sans spécificité réglementaire. Ce dispositif offre une prise en charge à 100 % des actes de prévention bucco-dentaire pour les jeunes de 3 à 24 ans ainsi que pour les femmes enceintes, contribuant à améliorer durablement la santé bucco-dentaire et à renforcer la prévention sur le territoire.
- **Déploiement de l'outil LM2A**, permettant la dématérialisation complète des échanges entre les services administratifs et médicaux. Ce nouvel outil assure un suivi optimisé et une traçabilité accrue, tout en réduisant significativement l'usage du papier, conformément aux engagements environnementaux de la CSSM.

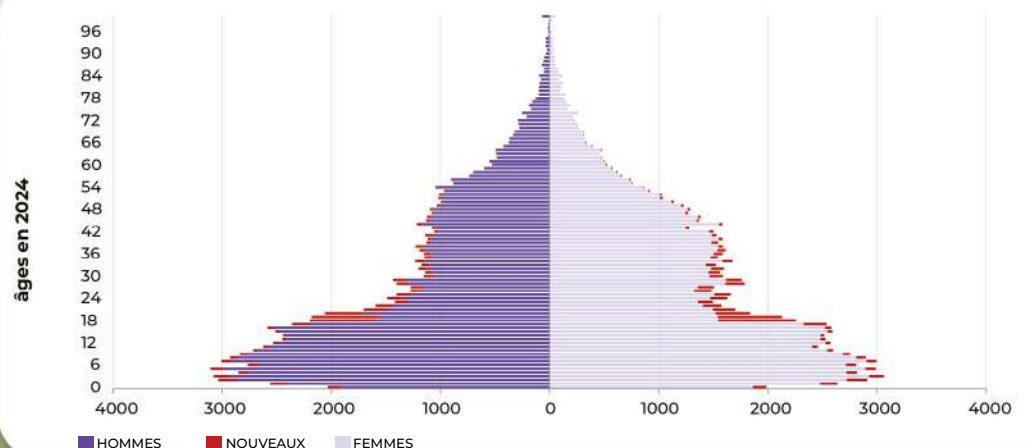
Perspectives 2025

Dans la continuité des progrès réalisés, le Pôle Prestations s'est fixé plusieurs objectifs stratégiques pour l'année à venir :

1. **Mettre en place un plan d'accompagnement pour la saisie des indicateurs dans l'outil SPPR**, afin de tracer de manière fiable et homogène les résultats dans le système national de suivi statistique.
2. **Mettre à jour l'ensemble des procédures du pôle**, afin de sécuriser les activités en tenant compte des évolutions réglementaires récentes et d'harmoniser les pratiques.
3. **Finaliser le projet BOAAT**, qui permettra aux prescripteurs de transmettre les avis d'arrêt de travail de manière sécurisée. Ce dispositif réduira les risques de fraude, garantira le respect des délais et simplifiera considérablement les démarches pour les usagers.
4. **Mettre en place un système d'avertissements pour l'envoi tardif des arrêts de travail**, afin d'inciter les assurés à respecter les délais réglementaires. Cette action devrait contribuer directement à l'atteinte des objectifs de performance fixés par la branche maladie.

En 2024, le Pôle Prestations a confirmé son rôle central dans l'accès aux droits et la qualité du service rendu. Les évolutions engagées, combinant simplification administrative, équité réglementaire et innovation numérique, posent les bases d'un service plus fluide, plus proche et plus performant pour les années à venir.

Pyramide des âges des personnes couvertes par le Régime général d'assurance maladie à Mayotte au 31/12/2024





RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE SOINS ET DES DISPOSITIFS CONVENTIONNELS

L'année 2024 a été marquée par des avancées significatives dans l'organisation des soins et la structuration des partenariats conventionnels entre la CSSM et les professionnels de santé, avec pour objectif commun d'améliorer l'accès aux soins, la qualité de la prise en charge et la coordination médicale à Mayotte.

Deux événements majeurs illustrent cette dynamique :

En premier lieu, la signature en juin 2024 de la convention médicale avec les médecins libéraux constitue une étape déterminante. La CSSM a organisé deux commissions paritaires au cours desquelles la convention a été présentée aux praticiens. Cet accord ambitieux intègre des mesures incitatives fortes pour soutenir la médecine de ville, parmi lesquelles :

- La revalorisation du tarif de la consultation de référence pour les médecins généralistes, passé de 29,60 € à 36 €.
- La mise en place d'un financement permettant l'embauche d'un deuxième assistant médical, offrant ainsi aux médecins ayant déjà expérimenté ce dispositif la possibilité de bénéficier d'un renfort supplémentaire.

Le second temps fort concerne les travaux préparatoires au déploiement de la nouvelle convention nationale des taxis, signée le 11 décembre 2023. La CSSM a tenu quatre réunions de travail avec les représentants de la profession afin d'accompagner efficacement les entreprises dans la mise en œuvre de ce cadre rénové. Deux avancées majeures en découlent :

- L'ouverture du conventionnement à toutes les entreprises de taxis répondant aux critères d'éligibilité, permettant d'accroître l'offre de transport sanitaire à Mayotte.
- L'extension du droit au transport en taxi conventionné à tous les assurés sociaux et leurs ayants droit disposant d'une prescription médicale.

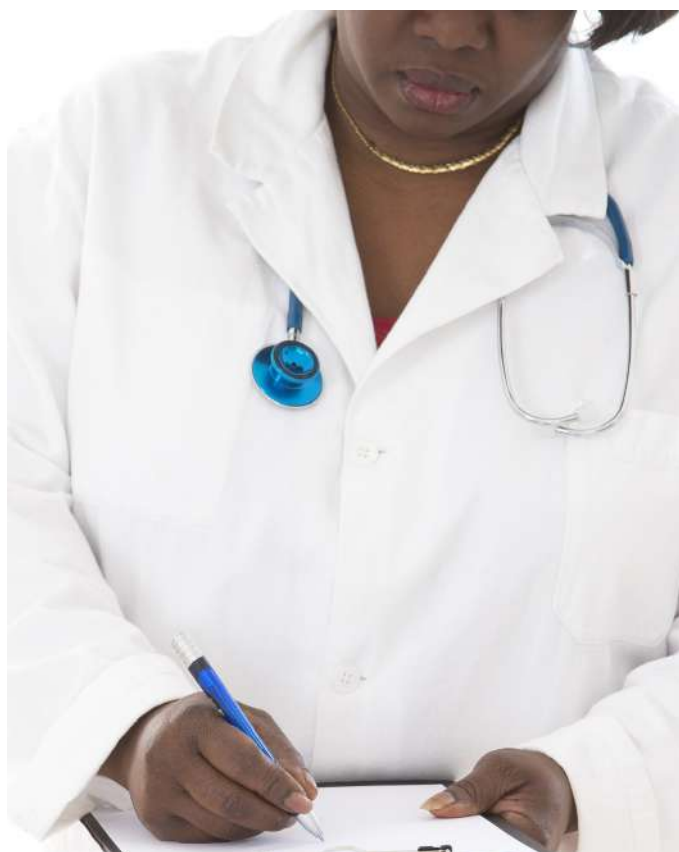
En matière de coordination territoriale des soins, la CSSM a franchi une étape importante avec la conventionnement de la première Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) de Mayotte, signée le 14 mars 2024.

Située dans le sud, cette CPTS de taille 1 couvre environ 29 000 habitants répartis sur quatre communes (Bandré, Chirongui, Bouéni, Kani-Kéli). Deux financements ont été accordés :

- 50 000 € versés dès la signature pour assurer le fonctionnement initial de la CPTS pendant la phase préparatoire.
- 86 250 € versés en septembre 2024 pour soutenir le déploiement des missions contractuelles : amélioration de l'accès aux soins, organisation de parcours pluri-professionnels autour du patient, développement des actions territoriales de prévention et réponse coordonnée aux crises sanitaires graves.

Perspectives 2025 :

la CSSM prévoit la signature de conventions avec deux nouvelles CPTS (Petite-Terre et Mamoudzou), l'ouverture d'un nouveau centre de santé polyvalent dans le sud en fusion avec le CDS ophtalmologie de Bandré, la refonte de la convention des taxis sur la base du cadre national 2025-2029, ainsi que la mise en conformité de la représentation professionnelle au sein de certaines commissions paritaires (médecins, taxis, dentistes, etc.).





UN ENGAGEMENT RENFORCÉ AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ

En 2024, le Service RPS a confirmé son rôle central dans l'accompagnement des professionnels de santé, en intensifiant ses actions et en diversifiant ses modes d'intervention. Qu'il s'agisse du traitement des demandes, de l'accueil physique, de la gestion des dossiers ou encore du suivi des contrats, le service s'est attaché à répondre de manière réactive et adaptée aux besoins exprimés par les praticiens.

Une relation de proximité renforcée

Le service a consolidé sa mission de conseil et de suivi auprès des professionnels, à travers différents canaux de communication : courriels, accueils en présentiel, accompagnement à distance ou encore webinaires. Cette diversité de formats a permis de maintenir une relation de proximité et d'assurer une réponse rapide aux sollicitations, favorisant ainsi un dialogue constructif et un accompagnement personnalisé.

Le déploiement de nouveaux dispositifs incitatifs

Dans le cadre des politiques publiques visant à encourager l'installation et l'engagement des professionnels, le Service RPS a été mobilisé pour la gestion des nouveaux contrats incitatifs. Son rôle a consisté à assurer la souscription, le suivi administratif et le paiement des prestations associées, facilitant ainsi la mise en œuvre concrète de ces dispositifs sur le territoire.

Des campagnes ciblées et innovantes

L'année a également été marquée par la mise en place de campagnes d'information d'envergure. Parmi elles, la diffusion du Flash infos PS a permis de sensibiliser largement les professionnels, notamment sur l'arrivée de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S). D'autres campagnes, menées par mailing ou via des webinaires, ont permis d'aborder des enjeux majeurs tels que la vaccination contre la grippe saisonnière, le suivi des rémunérations sur objectifs de santé publique (ROSP) ou encore l'accompagnement à l'installation des jeunes professionnels.

en 2024 au 31/12	catégories et spécialités	en %
384	professionnels de santé conventionnés	100%
88	professions médicales	22,9%
31	médecins généralistes	8,1%
9	médecins spécialistes	2,3%
11	chirurgiens-dentistes	2,9%
37	sages-femmes	9,6%
219	professions d'auxiliaires médicaux	57,0%
147	infirmiers	38,3%
62	masseurs-kinés	16,1%
3	orthophonistes	0,8%
3	podologues	0,8%
4	orthoptistes	1,0%
76	fournisseurs	19,8%
27	pharmaciens	7,0%
10	opticiens	2,6%
13	ambulanciers	3,4%
13	taxis sanitaires	3,4%
13	fournisseurs d'appareillages	3,4%
1	laborantin (directeur de laboratoire)	0,3%

Répartition des professionnels de santé libéraux par spécialité au 31 décembre 2024

Une gestion dynamique des dossiers et des conventions

L'année a été marquée par le traitement de nombreux dossiers liés aux conventions et aux autorisations, notamment pour les professions de santé nécessitant un suivi particulier. Le service a également pris en charge des dossiers d'adhésion et de remplacement, garantissant la continuité et la régularité de l'activité professionnelle des praticiens concernés.

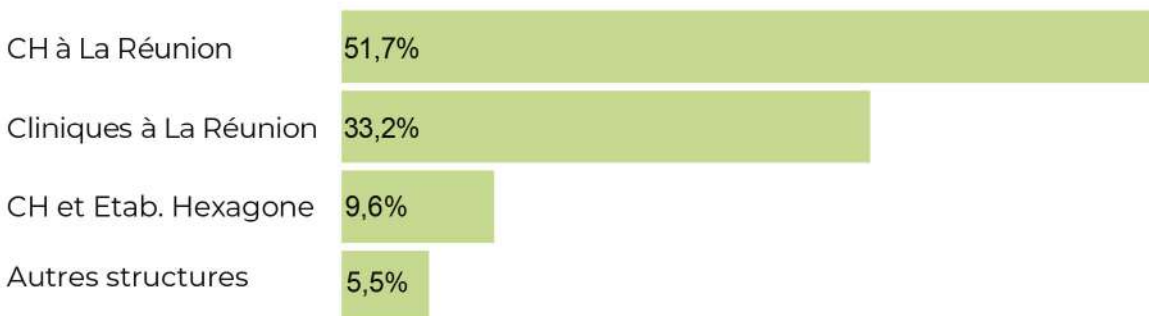
L'accompagnement au cœur de l'action

Les équipes ont intensifié leurs actions d'accompagnement, en multipliant les visites sur le terrain, les échanges par téléphone et les interventions à distance. Ces actions ont couvert un large éventail de professions : médecins, sages-femmes, infirmiers, pharmaciens, masseurs-kinésithérapeutes, dentistes, transporteurs sanitaires ou encore orthophonistes. Les thématiques abordées ont été variées, allant de la prescription d'antibiotiques chez l'enfant à la gestion de la polymédication, en passant par l'usage des compléments nutritionnels ou encore l'organisation des transports sanitaires.



GESTION DES EVASAN

Les établissements receveurs d'évasan en 2024



Afin de garantir une prise en charge optimale des assurés mahorais se rendant à La Réunion pour raisons médicales, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) et le CHU de La Réunion ont signé une convention créant la Cellule de Liaison CSSM-CHU (CLCC). Véritable interface, cette cellule joue un rôle déterminant dans la fluidité du parcours de soins et l'accès aux droits.

Une mission centrale au service des assurés

La CLCC prend en charge l'ensemble des démarches administratives liées aux évacuations sanitaires :

affiliations et rattachements, gestion des régimes particuliers (RPS), remboursements, organisation des rapatriements en cas de décès, et accompagnement des familles. Elle assure également une coordination inter-services avec le médical, le social et les prestations, pour couvrir l'ensemble des besoins des assurés, y compris les usagers de la MSA.

Ce front office spécialisé constitue ainsi un acteur stratégique dans la simplification des procédures, souvent complexes pour les bénéficiaires.

2024 : des avancées notables

Deux évolutions majeures ont marqué l'année :

1. Renforcement de la coordination médico-administrative grâce à l'arrivée du Médecin Conseil de la CSSM, président de la CMES, facilitant l'instruction et l'accélération des dossiers.
2. Optimisation de l'accueil et des rendez-vous, en présentiel comme à distance, pour répondre à une demande croissante malgré la baisse d'effectifs.

Depuis sa création en 2015, le nombre d'EVASAN connaît une progression continue. Pour y faire face, la CSSM et le CHU ont multiplié les réunions partenariales (ARS, DCGDR, CHM, CHU) et investi dans la formation des agents, notamment sur la Complémentaire Santé Solidaire (C2S).

Une meilleure coordination des évacuations sanitaires (EVASAN)

Le suivi administratif des évacuations sanitaires constitue un enjeu central pour le Service Médical. En 2024, la mise en place d'un tableau de suivi partagé avec la DCGDR a permis d'améliorer significativement la coordination et la traçabilité des EVASAN, tant pour les départs que pour les retours. Ce nouvel outil a facilité la communication entre les différents acteurs impliqués et permis de mieux anticiper les besoins logistiques et administratifs.

Avec l'épreuve du cyclone CHIDO, les procédures ont dû être adaptées dans l'urgence, avec une reprise progressive des opérations en janvier 2025. Les effets de cette crise se font encore sentir : près de 400 dossiers EVASAN font actuellement l'objet d'une régularisation a posteriori, mobilisant fortement les équipes.

Vers un guichet unique en 2025

La CSSM prépare la mise en place d'un Guichet Unique EVASAN, destiné à centraliser toutes les démarches. Objectifs : réduire les délais, améliorer la communication entre acteurs de santé et simplifier le parcours des assurés.

Parallèlement, la CSSM entend renforcer ses partenariats institutionnels et associatifs, ajuster son offre en fonction des retours d'expérience et maintenir une veille réglementaire pour garantir une convergence avec le droit commun.



SERVICE MÉDICAL

L'année 2024 restera une étape charnière pour le Service Médical de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte. Dans un contexte marqué par des contraintes structurelles et humaines persistantes, aggravées par des aléas climatiques d'ampleur, le SM a su conjuguer modernisation de ses outils, adaptation organisationnelle et maintien de la qualité de service auprès des assurés.

3 510 avis ALD ont été émis, avec un taux de refus de **15 %**, principalement pour des demandes hors liste. **1 259 dossiers EVASAN traités entre avril et décembre**, avec **10 %** d'avis défavorables.

93 signalements IJ traités, **21 %** d'avis défavorables, souvent conduisant à l'invalidité.

Activité faible en matière d'AT/MP et invalidité/inaptitude : 63 avis au total, reflétant une sollicitation limitée de l'Assurance Maladie par les salariés mahorais.

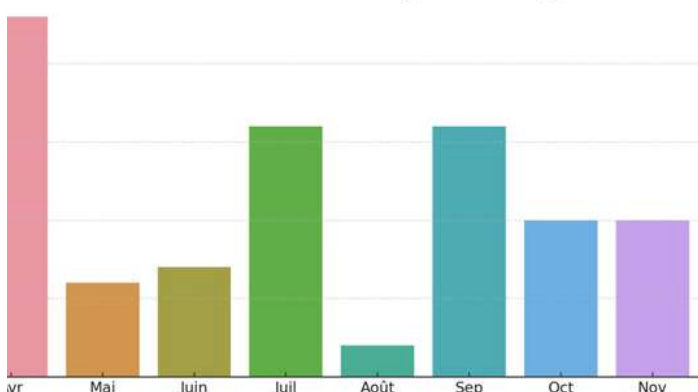
Un renfort stratégique attendu

Le début d'année a été marqué par un tournant décisif avec l'arrivée d'un nouveau Médecin Conseil. Ce recrutement, attendu de longue date, met fin à une vacance partielle du poste depuis 2022. La présence de ce professionnel expérimenté a immédiatement renforcé la capacité de pilotage médical, amélioré la coordination avec les autres services et permis un suivi plus rigoureux des dossiers complexes. Dans un territoire où l'offre de soins repose sur une organisation particulièrement sensible, ce renfort constitue un atout déterminant pour le fonctionnement global du dispositif.

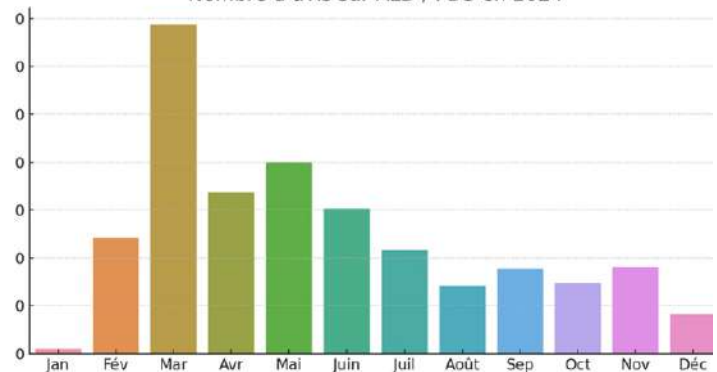
La montée en puissance de l'outil HIPPOCRATE

Sur le plan technologique, 2024 a également vu la pleine opérationnalité du logiciel HIPPOCRATE à partir du mois de mars. Cet outil informatique dédié à la gestion des dossiers médicaux a transformé le quotidien des équipes : amélioration de la traçabilité, réduction des délais de traitement et centralisation des informations médicales. Toutefois, certaines limites subsistent, notamment sur la gestion des indemnités journalières, en raison de l'absence de connexion aux portails nationaux MATIS SM et BOAAT. Malgré cela, l'utilisation d'HIPPOCRATE a permis de renforcer l'efficacité et d'optimiser l'organisation interne.

Nombre d'avis sur Indemnités Journalières (IJ) en 2024



Nombre d'avis sur ALD / PDS en 2024



Des fragilités persistantes dans l'encadrement

L'année n'a cependant pas été exempte de difficultés. L'absence prolongée de la cadre de proximité, non remplacée en 2024, a eu un impact notable sur les fonctions de pilotage, de coordination et de contrôle interne. Les équipes ont dû compenser ce manque par une organisation plus horizontale, s'appuyant sur l'engagement collectif et la polyvalence des agents. Ce fonctionnement, bien que transitoire, a permis de préserver la continuité de service, mais a également souligné la nécessité de renforcer l'encadrement pour sécuriser durablement les activités.

Un rôle essentiel dans la santé publique à Mayotte

Malgré les aléas, le Service Médical de la CSSM a démontré sa capacité à conjuguer adaptation, modernisation et sens du service public. Son rôle reste déterminant pour garantir la continuité et la qualité de la prise en charge médicale des assurés, en particulier dans un territoire confronté à des défis sanitaires, logistiques et climatiques majeurs. L'année 2024 aura ainsi confirmé la place centrale du Service Médical dans l'architecture de santé publique à Mayotte, et renforcé la nécessité de lui donner les moyens humains et techniques à la hauteur de ses missions.

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



**l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS

VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION



CSSM
CAISSE DE
SÉCURITÉ SOCIALE
DE MAYOTTE

302

bénéficiaires de
rentes d'accidents
du travail

486

assurés victimes
d'accidents du travail
et de trajet indemnisés

2,90

MILLIONS D'€

de prestations
légalées versées
(+22,7 %)

64,4

MILLIERS D'€

de dépense en
action de
prévention AT/MP
(-38,1 %)



93 336

personnes couvertes

24 794

allocataires dont
7 617 familles monoparentales et
4 607 bénéficiaires du RSA

13,1 JOURS

de délai de démarche pour les bénéficiaires de minima sociaux
objectif : < 19 jours, atteint

70,01 MILLIONS D'€

versés pour les risques maladie et maternité

32,02 MILLIONS D'€

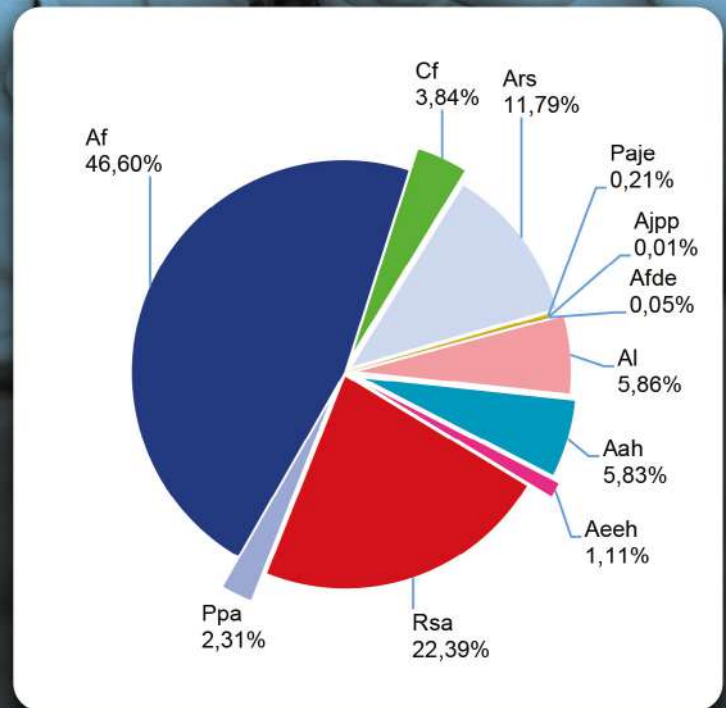
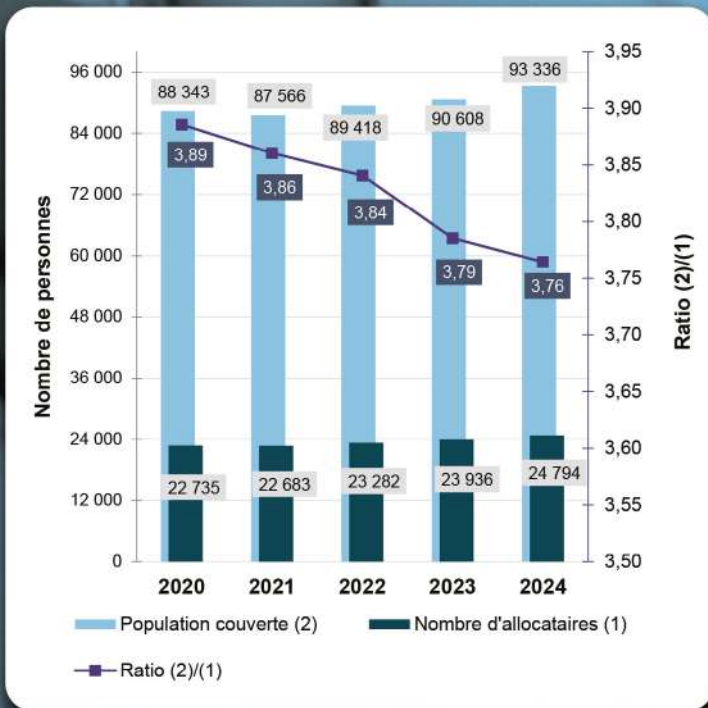
de prestations légales versées pour le compte de l'État **(+9,2%)**

17,0 JOURS

de délai de démarche moyen des prestations légales
objectif : < 25 jours, atteint

Évolution du nombre de bénéficiaires des prestations familiales entre 2020 et 2024

Répartition des montants de prestations familiales et légales versées par type



Af : Allocation familiale, Cf : Complément familiale, Ars : Allocation de rentrée scolaire, Paje : Allocations pour garde des jeunes enfants, Ajpp : Allocation journalière de présence parentale, Afde : Allocation forfaitaire en cas de décès d'un enfant, Al : Aide au logement, Aah : Allocation pour adulte handicapé, Aeeh : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé, Rsa : Revenu de solidarité active, Ppa : Prime d'activité

Entre innovations, qualification et réformes à venir

L'année 2024 a marqué un tournant pour la Branche Famille de la CSSM, avec des avancées réglementaires majeures, une montée en compétences des équipes et la préparation de réformes structurantes.

Un nouveau dispositif pour faciliter la garde d'enfants

Depuis janvier 2024, le Complément de libre choix du Mode de Garde – Emploi Direct (CMG ED) est opérationnel à Mayotte. Ce dispositif offre aux allocataires la possibilité de choisir parmi deux modes d'accueil :

- L'emploi d'un(e) ou plusieurs assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s, exerçant à domicile ou en maison d'assistants maternels.
- L'emploi d'un(e) garde d'enfants au domicile des parents.

Pour promouvoir cette aide, la CSSM a lancé, dès le 1er avril 2024, une campagne TV ciblée, destinée à informer et accompagner les parents employeurs.

Le Montant Net Social : une étape vers la solidarité à la source

Autre évolution majeure : l'introduction du Montant Net Social (MNS), obligatoire depuis janvier 2024. Ce nouvel indicateur, affiché sur les bulletins de salaire et les décomptes de prestations, remplace le montant net perçu dans les déclarations trimestrielles.

Objectifs :

- Simplifier les démarches des allocataires.
- Réduire les risques d'erreurs et d'indus.
- Préparer le pré-remplissage des déclarations grâce aux données collectées directement auprès des employeurs et organismes sociaux.

Cette mesure constitue la première étape vers la mise en œuvre complète de la solidarité à la source, renforçant la fiabilité et la rapidité du traitement des droits.

Montée en compétences et évolution de l'encadrement

En 2024, sept techniciens de production ont finalisé leur formation CQP Gestionnaire Conseil Allocataires (GCA). Ainsi, 76 % des effectifs sont désormais titulaires de cette certification, contre seulement 39 % les années précédentes.

L'année a également été marquée par un changement d'Agent de Direction pour la Branche Famille, ouvrant une nouvelle phase de pilotage stratégique.



Perspectives : vers une transformation en profondeur **Intégration des réformes nationales**

Deux évolutions réglementaires majeures sont en préparation :

- Déploiement du Dispositif de Ressources Mensuelles (DRM) pour le RSA et la Prime d'Activité, afin de collecter automatiquement les revenus et réduire les situations de non-recours.
- Réforme du RSA : avec la loi "Plein emploi", l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires seront confiés à France Travail, recentrant la CSSM sur son cœur de métier de gestion des droits.

Mise en place de l'approche populationnelle

La production ne sera plus organisée par prestations mais par segments de populations allocataires :

- Personnes handicapées.
- Travailleurs indépendants.
- Familles vulnérables avec enfants en bas âge.

Objectif : offrir des services adaptés aux besoins spécifiques du territoire, avec un déploiement prévu au second semestre 2025.

Renforcement de l'appui métier et du travail collaboratif

Sur recommandation du plan de contrôle interne, la CSSM va formaliser l'appui métier, garantissant un cadre structuré pour l'assistance technique et l'amélioration continue.

En parallèle, des ateliers collaboratifs thématiques seront lancés pour favoriser l'implication, la cohésion et la montée en compétences des équipes.



6 894

bénéficiaires de prestations vieillesse (+5,8 %), dont 3 579 retraités de droits propre et de pension de réversion

3 285

bénéficiaires d'Aspa Mayotte sans régime d'assurance vieillesse (+0,7 %)

35,0 JOURS

de délai moyen de traitement de demande de retraite personnelle
objectif : < 120 jours atteint

86,10% MILLIONS D'€

de demandes d'Aspa Mayotte traitées en moins de 60 jours
objectif : 82 %, atteint

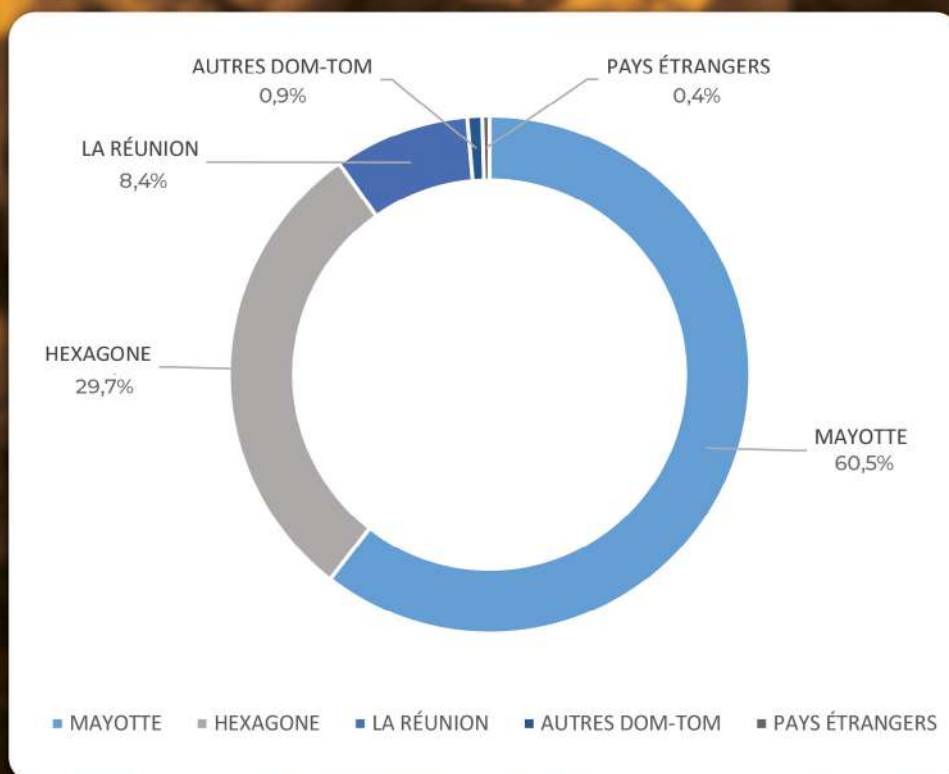
43,49 MILLIONS D'€

de prestations vieillesse servies (+25,7%)

14,78 MILLIONS D'€

de pension de retraite versée (+38 %)

Ventilation des retraités de pension personnelle selon la région de résidence, au 31 décembre 2024



Echanges, modernisation et fiabilisation des données au cœur des priorités

L'année 2024 a marqué une étape décisive pour la Branche Retraite de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM), avec une série d'initiatives visant à améliorer la qualité du service rendu aux assurés, à renforcer la coopération entre les équipes et à moderniser les outils de gestion.

Un premier séminaire fédérateur

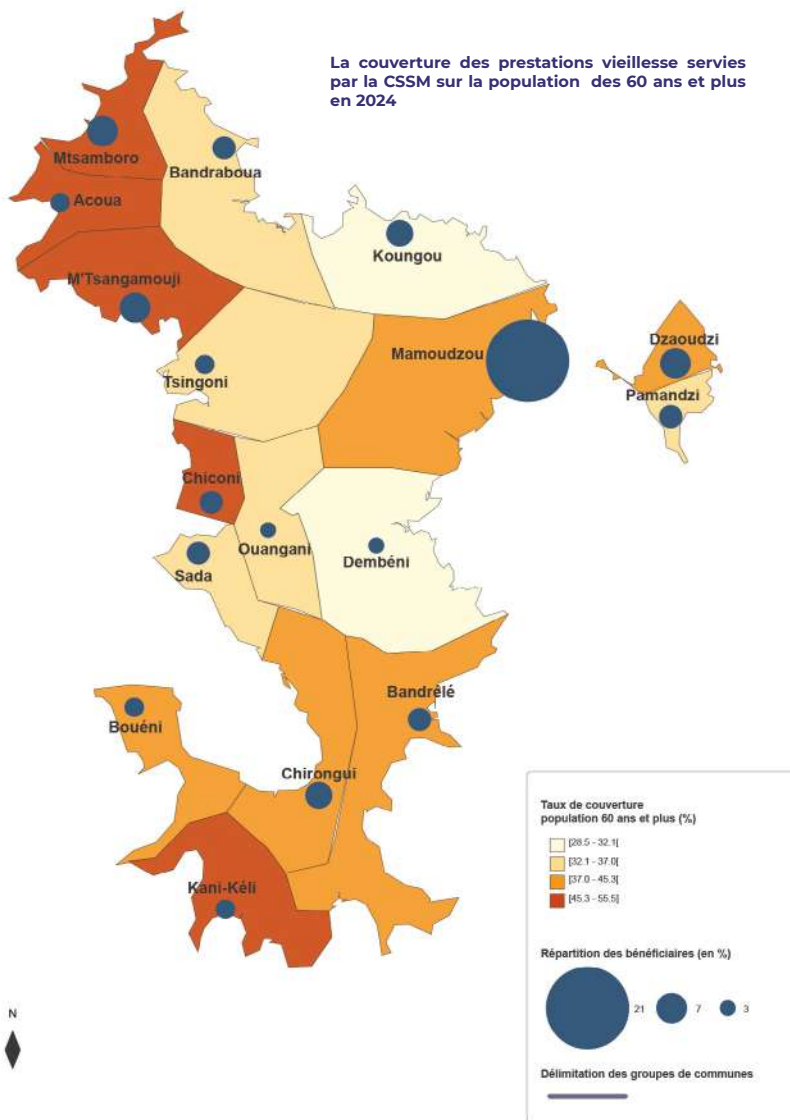
Le 29 juin 2024, la CSSM a organisé son premier séminaire dédié à la branche Retraite à Mtsangabeach. Cet événement a réuni l'ensemble des services impliqués dans la gestion de la retraite, depuis la collecte et la validation des données de carrière jusqu'au calcul et au versement des pensions.

L'objectif :

partager les bonnes pratiques, analyser les points d'amélioration du processus de production et renforcer la coordination entre les différents acteurs internes.

La journée a permis de mettre en lumière les réussites mais aussi les défis à relever, notamment sur la fiabilisation des données de carrière et la réduction des délais de traitement des dossiers. Les échanges, constructifs et participatifs, ont posé les bases d'une collaboration renforcée pour les années à venir.

La couverture des prestations vieillesse servies par la CSSM sur la population des 60 ans et plus en 2024



Fiabilisation des données carrières : un chantier structurant

L'une des priorités majeures de la branche Retraite reste la fiabilisation des données de carrière. Cette action, amorcée en 2023, consiste à reprendre et à vérifier l'ensemble des données sociales collectées par les applications de la CSSM, afin de les intégrer correctement dans la base nationale du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU).

Ce travail minutieux permet de sécuriser le calcul des droits à la retraite, d'éviter les erreurs de liquidation et de garantir une information fiable aux assurés. Poursuivi tout au long de l'année 2024, ce chantier se prolongera jusqu'en 2025, mobilisant fortement les équipes techniques et métiers.

Une Journée Portes Ouvertes tournée vers les usagers

Le 14 octobre 2024, le Centre Kinga a accueilli une Journée Portes Ouvertes Retraite, destinée à informer directement les assurés sur leurs droits et démarches. Les visiteurs ont pu bénéficier d'entretiens personnalisés pour poser leurs questions sur des thématiques essentielles :

- L'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA).
- Les conditions d'attribution et le calcul de la pension de réversion.
- Les droits spécifiques des nouveaux arrivants à Mayotte.

Bien que l'affluence ait été modeste, la qualité des échanges a été unanimement saluée par les participants. Cette initiative a aussi permis d'identifier des pistes concrètes d'amélioration, notamment sur l'accueil du public, la formation continue des agents et la simplification des démarches administratives.

Perspectives : un virage numérique et partenarial

L'année 2025 marquera une étape clé avec le déploiement de la Gestion Électronique des Documents (GED) Retraite – AND Import. Réalisée en deux phases, cette mise en place débutera par l'installation des applications et du matériel, déjà en cours, suivie de la formation des agents. La mise en service opérationnelle est prévue pour septembre-octobre 2025.

En 2026, cette transformation se poursuivra avec l'intégration de la solution Capture 2.0, destinée au traitement de masse des documents.

Parallèlement, la CSSM prévoit de renforcer ses partenariats avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et la CARSAT-Sud-Est, à travers :

- Une convention d'appui et d'accompagnement du système d'information retraite entre la CNAV et la CARSAT-SE.
- Une convention d'accompagnement métier entre la CSSM et la CARSAT-SE, visant à partager expertise et bonnes pratiques.

L'horizon 2026 verra également l'intégration des Travailleurs Indépendants (TI) mahorais au RGPU, permettant un suivi et une valorisation complète de leurs carrières. Les assurés pourront alors consulter et éditer leurs relevés directement sur les portails info-retraite.fr et lassuranceretraite.fr, garantissant un accès plus simple et plus rapide à leurs informations personnelles.

En somme, la Branche Retraite de la CSSM s'inscrit dans une dynamique de modernisation, de coopération et de sécurisation des droits. Entre l'amélioration des processus internes, l'ouverture accrue vers le public et la mise en place d'outils numériques innovants, elle se prépare activement à répondre aux besoins d'une population en constante évolution, tout en consolidant la qualité et la fiabilité du service public rendu aux retraités et futurs retraités de Mayotte.



DÉVELOPPEMENT SOCIAL DU TERRITOIRE ET ACTIONS SOCIALES MULTI BRANCHES

19,72
MILLIONS €

de dotation accordée
aux politiques d'action
sociale (+6,6 %)

19,47
MILLIONS €

de dépenses d'action
sanitaire et sociale
(+14,5 %)

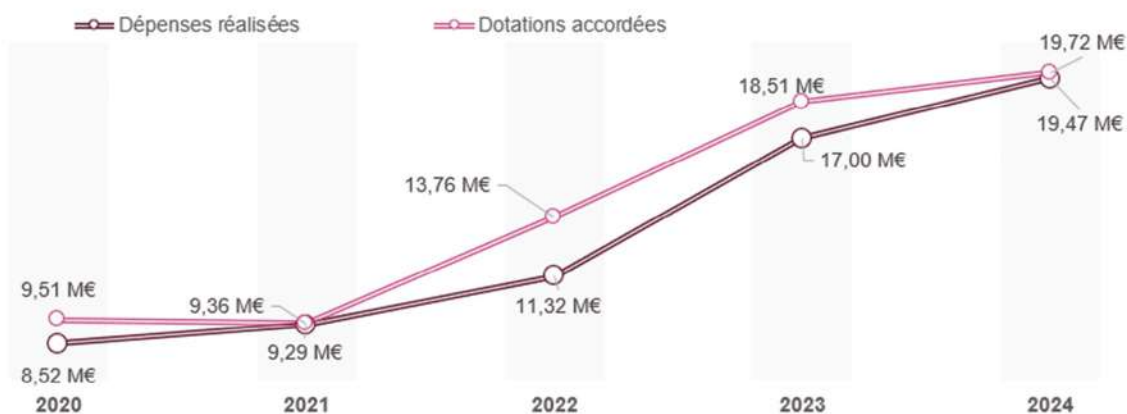
98,7%

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

90,5%

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

Évolution des dotations et des dépenses d'action sociale entre 2020 et 2024



Une action sociale multi-branche au service des plus vulnérables

D'année en année, l'activité de l'action sociale multi-branche de la CSSM s'enrichit de données, d'illustrations et de témoignages, traduisant l'engagement constant en faveur d'une action sociale dynamique et solidement ancrée dans le développement des territoires. Par ses politiques et dispositifs, elle accompagne en priorité les populations les plus vulnérables de Mayotte.

Le pôle Action sociale se compose de trois services : le Travail social, le Développement des territoires et les Prestations extra-légales. Souvent peu visibles, ces missions jouent pourtant un rôle essentiel dans le soutien aux usagers et dans la valorisation d'un métier aux valeurs profondément humaines.

En 2024, ce sont 21 agents – 5 hommes et 16 femmes – qui ont maintenu un haut niveau d'expertise et d'intervention sociale, malgré les périodes difficiles liées au mouvement social et au passage du cyclone Chido. Les équipes ont dû intensifier les accompagnements sociaux afin de répondre à l'augmentation des sollicitations et à la hausse des demandes de subventions.

Cette année a également été marquée par le déploiement de nouvelles offres et prestations de services (PSU, PAEJ, CLAS, chargé de coopération), par l'évolution des outils métiers impactant le système d'information, et par l'accompagnement renforcé des managers sur des dispositifs de pilotage d'activité. Des formations ciblées ont aussi contribué au développement des compétences des professionnels.

Le pilotage stratégique et opérationnel de l'action sociale est assuré par une agent de direction, une responsable stratégique, une responsable d'unité ordonnancement et une responsable d'unité travail social. Depuis août 2024, le service dispose de son propre système d'information avec un équivalent temps plein dédié, garantissant la traçabilité des actions et des accompagnements, qu'ils soient individuels ou collectifs.

Travail social : un accompagnement individuel renforcé

En 2024, 576 assurés et 155 allocataires ont bénéficié d'un accompagnement social, représentant 1 718 heures d'entretiens. Cela représente une augmentation de 50 % par rapport à 2023, liée notamment à l'intervention plus fréquente des travailleurs sociaux après un premier niveau de réponse apporté par un conseiller social.



Sur 731 accompagnements clôturés, la durée moyenne était de 4 mois, avec environ 4 entretiens par bénéficiaire, quel que soit l'axe d'intervention.

L'année a également vu la relance des séances et actions collectives, en partenariat avec la production retraite et France Services, pour redynamiser le travail social collectif, fortement impacté ces dernières années par la crise sanitaire, la crise sociale et le cyclone Chido.

Développement social des territoires : un rôle structurant

La CSSM est reconnue par ses partenaires comme un acteur incontournable du développement social local et un soutien économique important, notamment dans la mise en œuvre du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) et des Conventions Territoriales Globales (CTG).

En 2024 :

- 15 contractualisations ont été réalisées avec les collectivités, financées et suivies par la CSSM.
- 137 associations ou collectivités (CCAS...) ont été financées dans les domaines de la petite enfance, de l'enfance-jeunesse, de la parentalité et de l'accompagnement à la vie sociale (AVS).

- 14 structures (CCAS, centres sociaux, associations) ont bénéficié d'un appui dans le cadre de la politique retraite, principalement sur des actions collectives visant à maintenir les liens sociaux, favoriser l'intergénérationnel et animer la vie associative.
- 13 structures sanitaires et sociales ont reçu un soutien financier pour des actions auprès de publics atteints de pathologies lourdes.

La dynamique territoriale a également été marquée par la signature de quatre nouvelles CTG avec Dzaoudzi-Labattoir, Koungou, Kani-Kéli et Bandraboua, couvrant ainsi presque tout le territoire. La CSSM finance jusqu'à 80 % des actions locales en faveur de la petite enfance, de la jeunesse et de la cohésion sociale.



Prestations extra-légales : rigueur et sécurisation

Le service administratif gère des dispositifs variés (PSU, PAEJ, CLAS, chargé de coopération, ALSH, AVS) nécessitant un suivi rigoureux. L'année 2024 a vu des progrès notables dans la saisie des AFI, avec une réduction des délais de traitement à moins de 15 jours.

L'action sociale applique une politique stricte de contrôle afin de sécuriser le paiement du juste droit, que ce soit pour les allocataires, les assurés ou les partenaires.

En septembre 2024, la CSSM a participé à la Conférence Inter-Caisses d'Outre-mer (CICOM) en Guyane, représentée par le Directeur Général Philippe Féry et les membres du Conseil. Cet événement a permis de présenter quatre leviers stratégiques pour le développement social à Mayotte : la professionnalisation des gestionnaires, l'innovation, l'accompagnement des partenaires et l'amélioration des services aux usagers. Cette participation a renforcé la visibilité de la CSSM au sein du réseau national et affirmé sa volonté de s'inscrire dans une dynamique de modernisation et de convergence sociale.

En 2024, la formation nationale des Chargés de Conseil et de Développement (CCD) a permis de renforcer leur expertise, leur posture professionnelle et leur capacité à accompagner les projets locaux. Plus que jamais, l'action sociale multi-branche de la CSSM s'affirme comme un levier majeur de solidarité et d'innovation sociale au service de Mayotte.

Perspectives 2025 : innovation et convergence

L'année 2025 apportera de nouvelles offres de services et parcours prioritaires portés conjointement par les branches Maladie, Retraite et Famille. Parmi les axes majeurs :

- Déploiement du modèle de prévention de la désinsertion professionnelle et sécurisation des parcours santé.
- Généralisation du parcours « arrivée de l'enfant » en partenariat avec le service prestations maladie.
- Renforcement de la création de Relais Petite Enfance (RPE) dans les communes de plus de 10 000 habitants et développement de 600 places supplémentaires d'accueil pour jeunes enfants d'ici 2027.
- Lancement d'un appel à projets « Pôle Ressource Handicap » pour favoriser l'inclusion.
- Poursuite de l'intégration dans les instances de pilotage des politiques de la ville et du pacte de solidarité

LUTTE CONTRE LA FRAUDE AUX PRESTATIONS UNE ANNÉE 2024 MARQUÉE PAR LA STRUCTURATION ET L'EFFICACITÉ

1,18
MILLION €
PRÉJUDICE SUBI

Branche Maladie

96 242 €
PRÉJUDICE CONSTATÉ

Branche Famille

57 649 €
PRÉJUDICE SUBI

de préjudice pour 24 dossiers
examinés par la commission
fraude

27 247 €
PRÉJUDICE SUBI

de préjudice pour 2 dossiers
examinés par la commission
des pénalités

560
DEMANDES

de réquisition judiciaires
traitées

27
DOSSIERS

AT/MP traités

En 2024, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) a franchi une étape décisive dans la lutte contre la fraude aux prestations. La réorganisation du service Lutte contre la Fraude (LCF) et le recrutement de deux référents réglementaires et techniques – l'un pour la branche Maladie et l'autre pour la branche Famille – ont permis de renforcer la veille réglementaire, d'optimiser les procédures et d'améliorer le pilotage global des activités.

Branche Maladie : coopération et fermeté

En partenariat avec le Groupe Interministériel de Recherches (GIR), regroupant gendarmerie et police, la CSSM a mené une enquête d'envergure contre un professionnel de santé. L'action a abouti à un dépôt de plainte pénale pour un préjudice estimé à 1,18 million d'euros, et un préjudice évité de 150 000 €.

Branche Famille : innovation et intensification des contrôles

La commission administrative fraude a été réactivée en 2024 et a permis de renforcer les dispositifs de contrôle. Une nouvelle commission fraude en liste a également été instaurée pour accélérer le traitement des dossiers. L'innovation s'est traduite par le déploiement du datamining national et l'Opération Paiement à Bons Droits et Fraude (OPBDF), confirmant l'efficacité des méthodes ciblées.

Réquisitions et enquêtes AT/MP

Le service LCF a traité 560 réquisitions judiciaires, principalement issues de la gendarmerie et des huissiers. Dans le domaine des accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP), l'outil THEMIS a été déployé pour renforcer le suivi. 27 dossiers ont été traités en 2024 : 6 maladies professionnelles – dont 5 liées aux troubles musculo-squelettiques – et 21 accidents du travail, dont 5 accidents de trajet.

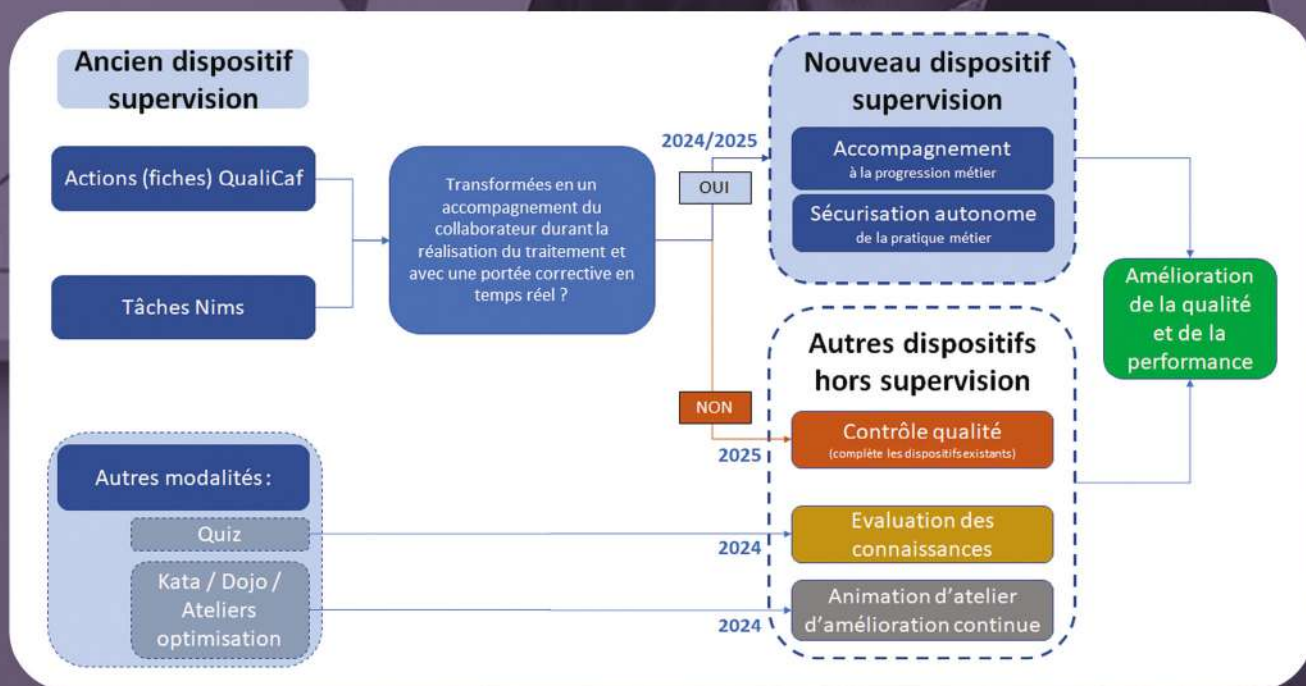


Perspectives 2025

- Branche Maladie : mise en place d'une procédure spécifique pour les usurpations d'identité et contrôle renforcé des arrêts de travail frauduleux.
- Branche Famille : poursuite de la structuration et optimisation des outils de pilotage.
- AT/MP : lancement d'une campagne de communication auprès des assurés et employeurs sur leurs droits et obligations.

À travers ces actions, la CSSM affirme sa détermination à lutter contre la fraude, en conjuguant rigueur, innovation et coopération institutionnelle. L'année 2024 marque ainsi un tournant vers une politique de contrôle plus efficace et plus structurée au service des usagers et de l'équité.

MAITRISE DES RISQUES : CONTINUITÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ





PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)

L'année 2024 a été marquée par une transition majeure avec la nomination d'un nouveau Responsable PCA (RPCA), succédant à son prédécesseur après treize années d'exercice. Le dispositif a été mobilisé à plusieurs reprises en réponse à des crises ayant perturbé les activités de la CSSM :

- Incident à la Plateforme de service en janvier.
- Barrages routiers et incivilités en mai.
- Coupure de réseau en juin.
- Grève des transports maritimes en novembre.
- Passage du cyclone "CHIDO" en décembre.

Ces événements ont nécessité des adaptations rapides pour garantir la continuité des missions essentielles, confirmant la résilience opérationnelle de l'organisme.



POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

La CSSM a fait l'objet en 2024 d'un audit dans le cadre de sa Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI). Cet exercice a permis d'évaluer le niveau de conformité aux exigences nationales et d'identifier des axes de renforcement en matière de cybersécurité et de protection des données.

Perspectives envisagées pour 2025 :

- Maintien en conditions opérationnelles du PCA : mise à jour et diffusion du mémo crise, renforcement des conventions de secours, réalisation d'exercices et de tests de continuité.
- Audit "Sûreté et PCA" : initialement programmé en 2024, il sera replanifié afin d'actualiser le dispositif et d'intégrer les enseignements des crises récentes.
- Renforcement des mesures de sécurité : un financement spécifique, alloué suite à un audit-diagnostic sûreté, permettra de mettre en place des actions ciblées pour consolider la protection des sites et des agents.



DÉMARCHE QUALITÉ ET SUIVI DE LA PERFORMANCE INTERNE

En 2024, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte a renforcé sa démarche qualité et son suivi de la performance interne à travers ses deux principales branches, Maladie et Famille, en s'appuyant sur de nouveaux outils nationaux et en accompagnant les managers dans leur appropriation. Une performance collective récompensée

L'année 2024 s'est conclue sur une hausse de 25 % de la performance globale de l'institution. Ce résultat, illustre la rigueur et la solidarité collectives qui ont marqué l'année.

Branche Maladie : pilotage et maîtrise des risques consolidés

La mise en œuvre du Système de Pilotage et de Suivi de la Performance Réseau (SPPR) a constitué une avancée majeure. Cet outil a permis de structurer le dialogue de gestion avec la CNAM, de suivre plus efficacement les indicateurs et plans d'action, et de croiser les données nationales et locales. Parallèlement, l'usage du Portail national de Maîtrise des Risques (PMR) a été renforcé. Cet outil stratégique permet de fiabiliser les remontées de résultats, en conformité avec les obligations réglementaires de la CNAM. L'accompagnement des managers a favorisé une meilleure intégration des contrôles dans les pratiques quotidiennes.

Branche Famille : modernisation et management collaboratif

La branche Famille a franchi une étape clé avec le déploiement de PILPAC, remplaçant les anciens outils de gestion de continuité d'activité. Grâce à une formation organisée en octobre 2024, les managers disposent désormais d'un pilotage global des processus, d'un suivi de la qualité produite et d'une gestion simplifiée des incidents. PILPAC favorise la réactivité et la coordination, confortant le rôle des managers en situation de crise.

La refonte du dispositif de supervision a également modernisé le suivi quotidien des activités, renforçant la qualité du service rendu aux usagers.

La réalisation des revues de performance a atteint 93 %, contre 100 % les années précédentes. Cette légère baisse s'explique par la forte mobilisation des équipes dans le cadre de formations qualifiantes structurantes de CQP : Gestion de la relation allocataire, Conseiller service aux usagers, Maîtrise d'ouvrage et Certification Vademecaf. Ces actions de professionnalisation ont renforcé durablement les compétences internes.

Perspectives envisagées pour 2025 :

la CSSM entend consolider son pilotage multibranche autour de trois priorités :

1. Assurer le suivi et la mise en œuvre complète des actions d'amélioration issues des revues de performance.
2. Harmoniser les revues locales et nationales, afin de réduire les doublons et gagner en efficacité.
3. Accompagner les managers dans l'usage optimal des outils réseau (SPPR, PMR, PILPAC).



TROPHÉE
« MEILLEURS
SUPPORTERS »

au Beach Foot Entreprise 2024

1^{ÈRE} PLACE
CATÉGORIE

10 équipes au Challenge national
de la Belle équipe



COHÉSION ET ENGAGEMENT COLLECTIF

L'année 2024 a été marquée par le retour d'événements fédérateurs qui ont renforcé le sentiment d'appartenance et la cohésion entre les collaborateurs.

Assemblée Générale du 7 juin 2024 – Un moment fédérateur

Après deux reports successifs, l'Assemblée Générale annuelle s'est tenue le 7 juin 2024 sur le parking extérieur du Centre KINGA, transformé pour l'occasion en lieu de célébration et de cohésion.

L'événement, s'est articulé en deux temps :

- Une partie institutionnelle : présentation du Projet d'Entreprise et des orientations stratégiques pour les années à venir.
- Une partie conviviale : mise à l'honneur des agents retraités, des doyens et des nouvelles recrues, dans une ambiance festive et fraternelle.

Un engagement collectif tourné vers l'avenir

À travers cette Assemblée Générale, la CSSM a réaffirmé son attachement à la cohésion interne, à la reconnaissance des talents et à la préparation des défis à venir.

Plus qu'un simple rendez-vous institutionnel, cet événement a confirmé que la réussite de l'établissement repose avant tout sur l'implication, le respect et l'épanouissement de celles et ceux qui, chaque jour, font vivre le service public à Mayotte.





Esprit d'Équipe sur le Sable : Retour du Beach Foot Entreprises

Après quatre années d'interruption, la CSSM a participé le 28 avril 2024 à la 19^e édition du Beach Foot Entreprise sur la plage de Sakouli. L'équipe a réalisé un parcours remarquable, dominant les phases de poule et décrochant la troisième place du tournoi. Les supporters, également distingués comme « meilleurs supporters », ont contribué à l'ambiance conviviale et motivante de la journée. Cet événement a illustré la capacité des équipes à se mobiliser au-delà du cadre professionnel pour défendre les couleurs de l'institution.

En septembre 2024, l'équipe sportive de la CSSM s'est également qualifiée pour la finale de la Coupe de Mayotte, confirmant le dynamisme et la passion sportive des collaborateurs.

Des challenges récompensés

Challenge National « La Très Belle Équipe Bouge ! »

Du 16 septembre au 6 octobre 2024, la CSSM a participé au challenge national « La Très Belle Équipe Bouge ! » en partenariat avec l'application Kiplin. Les collaborateurs ont relevé quotidiennement des défis sportifs, parfois même durant le mois de Ramadan, pour soutenir l'association Imagine for Margo dédiée à la lutte contre les cancers des enfants.

La CSSM a remporté la première place nationale dans la catégorie des organismes à moins de dix équipes et deux de ses représentants se sont qualifiés pour la finale à Paris.





Et si le roi ou la reine de la galette c'était vous ?

Concours de la Galette des Rois

En janvier 2024, le service Communication a organisé la première édition du concours des Rois et Reines de la Galette. Le concours de la galette royale a couronné plusieurs collaborateurs dans une ambiance chaleureuse et fédératrice.

Ces moments de cohésion rappellent que, même dans les périodes difficiles de crise sociale, la solidarité et la bonne humeur restent des piliers de la vie interne.

Objectif 100 % comptes Ameli atteint

Le pôle Production Maladie et Accès aux droits a lancé le challenge « 100 % d'ouverture de comptes Ameli sur smartphone » pour encourager l'ouverture généralisée des comptes en ligne et faciliter l'accès aux droits. Cette initiative visait à garantir que tous les collaborateurs aient accès aux services pratiques offerts par l'application Ameli.

Renforcement des liens internes par des séminaires et temps de partage

En 2024, la CSSM a multiplié les rendez-vous internes pour favoriser la cohésion et aligner les équipes autour des objectifs stratégiques.

Journée Internationale des Droits des Femmes

- Un séminaire a réuni les équipes autour de quatre ateliers (projet de service, répartition des rôles, communication et qualité de service). Ces travaux ont permis de renforcer l'agilité du service social et d'améliorer sa proximité avec les usagers.

Séminaire du Recouvrement

- Ce séminaire a permis de faire le point sur les résultats 2023, d'échanger sur les objectifs du Contrat Pluriannuel de Gestion (2023-2027) et d'identifier des pistes d'action concrètes via des ateliers collaboratifs.

Petit-déjeuner Comptable et Financier

- Suite à la clôture des comptes 2023, la Direction Comptable et Financière a organisé un moment convivial pour remercier ses équipes, célébrant notamment l'amélioration de la note de validation des comptes maladie de 63 % à 77 %.

Séminaire du Cabinet de Direction

- Cette rencontre a permis d'optimiser les circuits interservices et de présenter l'évolution de la gouvernance de la Sécurité sociale à Mayotte.

Séminaire de la Branche Famille

- Ce rendez-vous a dressé le bilan des actions de l'année et a mis en lumière la performance exceptionnelle de la CSSM, classée première des 101 CAF de France.



AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SÉCURITÉ

Réaménagement du site de Kinga

En mars 2024, le projet de réaménagement du site de Kinga a franchi une étape décisive avec l'installation de prototypes de mobilier et la réalisation de diagnostics techniques. Ce projet s'inscrit dans la Mission PRECI visant à élaborer un Schéma Directeur Immobilier Local pour optimiser les espaces et anticiper les besoins futurs.

Renforcement de la sécurité

Les mesures de protection ont été renforcées par une meilleure organisation des zones sensibles, la multiplication des contrôles d'accès et le développement de la vidéoprotection.

Distribution exceptionnelle d'eau potable : une réponse rapide à la crise

Face à la crise de l'eau qui a touché Mayotte en 2023, la CSSM a mis en place dès août 2023 une distribution quotidienne de bouteilles d'eau à l'ensemble de ses collaborateurs. Cette mesure, qui visait à garantir la santé et le confort des équipes, a été maintenue jusqu'au 1^{er} mars 2024, date à laquelle la potabilité de l'eau du robinet a été officiellement rétablie par le Préfet.

Cette initiative illustre la capacité de réaction et l'engagement de la CSSM à protéger ses agents, tout en s'inscrivant dans une démarche de gestion responsable.

Parallèlement, la CSSM a poursuivi ses contrôles sanitaires tous les 15 jours sur l'ensemble de ses sites. Les analyses ont confirmé la conformité totale aux normes de potabilité, garantissant la sécurité des agents et des usagers.



ACTIONS DE PRÉVENTION SANTÉ

La CSSM a poursuivi et renforcé son rôle de promoteur de la santé auprès des salariés et du grand public à travers plusieurs campagnes majeures.

Octobre Rose

Participation à la conférence de lancement, organisation de dépistages du cancer du col de l'utérus, marche de l'espoir avec plus de 4 000 participants, illumination en rose du bâtiment et actions de sensibilisation interne.



Semaine de la Santé Mentale

Un sondage interne a permis d'identifier les préoccupations liées au stress. Un plan d'action a été lancé avec accompagnement professionnel, formations et programme bien-être (sport, méditation).

Moi(s) Sans Tabac

Installation d'un stand à Kinga en partenariat avec la Plateforme Oppelia de prévention et soin des addictions (POPAM). Des fumeurs ont bénéficié de conseils, de substituts nicotiques et d'entretiens personnalisés pour leur sevrage.



Semaine de la Santé Sexuelle

Le 6 juin 2024, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte, en partenariat avec le Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers (CRCDC) et l'association Narike Msada, a mené une opération de prévention et de dépistage à l'occasion de la Semaine de la Santé Sexuelle.

Cette journée a permis aux usagers de bénéficier gratuitement et anonymement de dépistages du cancer du col de l'utérus, du VIH et des hépatites B et C.



Une culture d'entreprise tournée vers l'humain

À travers ces actions, la CSSM a affirmé que la performance ne se mesure pas seulement en chiffres, mais aussi en bien-être collectif, en soutien aux équipes et en engagement concret pour la santé et la qualité de vie au travail.



• DONNÉES COMPTABLES

Charges de gestion technique (en euros) - classe 6	exercice 2024	exercice 2023	évolution 2024/23
Prestations sociales	619 799 445	570 559 304	8,6%
Prestations légales	600 114 585	552 938 894	8,5%
Assurance maladie-maternité	482 720 239	444 858 484	8,5%
Prestations maladie	431 560 630	400 854 043	7,7%
<i>dont : dotations annuelles de financement en étab. public</i>	290 112 937	255 699 861	13,5%
Prestations maternité	22 659 500	22 448 574	0,9%
<i>dont : IJ maternités</i>	3 046 444	2 584 390	17,9%
Prestations d'invalidité	933 674	758 175	23,1%
Prestations décès	46 811	16 360	186,1%
Prestations légales "Autonomie"	27 519 624	20 781 332	32,4%
Accidents du travail - maladies professionnelles (At-mp)	2 899 598	2 363 492	22,7%
Prestations At-mp	2 899 598	2 363 492	22,7%
<i>dont : dépenses exécutées en établissement public</i>	1 404 136	1 226 697	14,5%
<i>dont : rentes d'incapacité</i>	775 294	637 929	21,5%
Allocations familiales et légales*	71 007 692	71 118 624	-0,2%
Prestations familiales légales	52 908 706	51 832 908	2,1%
<i>dont : allocation familiale</i>	39 574 401	38 113 765	3,8%
<i>dont : allocation de rentrée scolaire</i>	10 012 801	10 573 146	-5,3%
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	18 098 986	19 285 716	-6,2%
Assurance vieillesse	43 487 056	34 598 293	25,7%
Pensions de retraite	14 781 583	10 710 299	38,0%
<i>dont : pension de retraite personnelle</i>	13 732 014	9 986 842	37,5%
Allocation de veuvage	210 812	192 488	9,5%
Allocations spéciales pour personnes âgées (Aspa Mayotte)	28 705 473	22 886 114	25,4%
Majorations	0	809 392	ns
Prestations extralégales et préventions	19 684 860	17 620 410	11,7%
Action sanitaire et sociale	19 472 597	17 001 203	14,5%
Action sanitaire et sociale maladie	841 930	841 694	0,0%
Action sociale famille	18 093 873	15 494 784	16,8%
Action sociale vieillesse	536 794	664 725	-19,2%
Action de prévention	212 263	619 207	-65,7%
Action de prévention maladie	147 885	515 195	-71,3%
Action de prévention At-mp	64 378	104 012	-38,1%
Charges techniques	90 721 294	85 240 744	6,4%
<i>dont : charge d'équilibre (branches excédentaires)</i>	90 605 511	85 173 935	6,4%
<i>dont : subvention</i>	0	57 871	ns
Diverses charges techniques	90 760	4 293	2014,1%
Dotations aux provisions pour charges techniques	16 490 409	15 728 692	4,8%
Total Charges de gestion technique	727 101 908	671 533 032	8,3%
<i>Dotations aux dépréciations des actifs circulants</i>	789 495	1 353 032	-41,6%
Total Charges techniques et actifs circulants	727 891 403	672 886 064	8,2%

* hors prestations décentralisées faites pour le compte de l'État (32,02 millions d'euros en 2024)

Produits de gestion technique	exercice 2024	exercice 2023	évolution 2024/23
Cotisations, impôts et produits affectés	275 732 836	246 190 105	12,0%
Cotisations sociales	275 732 836	246 190 105	12,0%
Cotisations sociales assurance maladie	98 713 301	87 847 632	12,4%
Cotisations sociales At-mp	14 365 638	14 223 040	1,0%
Cotisations sociales allocations familiales	40 103 857	36 962 517	8,5%
Cotisations sociales assurance retraite	122 550 039	107 156 916	14,4%
Produits techniques	51 580 906	51 650 474	-0,1%
Divers produits techniques	388 063 889	360 830 194	7,5%
<i>(produits d'équilibre : branches déficitaires)</i>			
Reprises sur provisions pour charges techniques	15 171 230	14 124 765	7,4%
Total Produits de gestion technique	730 548 860	672 795 539	8,6%
<i>Reprises sur dépréciations des actifs circulants</i>	189 659	72 968	159,9%
Total produits techniques et actifs circulants	730 738 519	672 868 507	8,6%

GLOSSAIRE

AAH : Allocation Adulte Handicapée
AEEH : Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé
ALD : Affection longue durée
ALSH : Accueils de Loisirs Sans Hébergement
ARS : Agence Régionale de Santé
ASPA : Allocation spéciale aux personnes âgées
AT/MP : Accident du travail et maladie professionnelle
AVS : Animation de la vie sociale
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CAPSSA : Caisse de Prévoyance des agents de Sécurité Sociale et Assimilés
CARSAT : Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail
CCAS : Centre communal d'action sociale
CCD : Chargés de Conseil et de Développement
CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie
CDR : Centre de Ressources Méditerranée
C2S : Complémentaire Santé Solidaire
CHM : Centre hospitalier de Mayotte
CHU : Centre Hospitalier Universitaire
CICOM : Commission interministérielle de coordination Outre-mer
CLCC : Cellule de liaison CSSM/CHU
CMG : Complément mode de garde
CMSA : Caisse de mutualité sociale agricole
CNAF : Caisse nationale d'allocations familiales
CNAM : Caisse nationale d'Assurance Maladie
CNAV : Caisse nationale d'Assurance vieillesse
COG : Convention d'objectifs et de gestion
CPAM : Caisse primaire d'Assurance Maladie
CPG : Contrat pluriannuel de gestion
CPS : Caisse de prévoyance sociale
CPTS : Communauté professionnelle territoriale de santé
CQP : Certificat de qualification professionnelle
CRAM : Caisse régionale d'assurance maladie
CRCDC : Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers
CSSM : Caisse de Sécurité sociale de Mayotte
CSE : Comité social et économique
CTG : Convention territoriale globale
DCF : Direction comptable et financière
DCGDR : Direction de la coordination de la gestion du risque
DRFIP : Direction régionale des finances publiques
DRSM : Direction régionale de service médical
DSN : Déclaration sociale nominative
EN3S : École nationale supérieure de sécurité sociale
EVASAN : Évacuation sanitaire
GCA : Gestionnaire Conseil Allocataires
GED : Gestion Électronique des Documents
GIR : Groupe Interministériel de Recherches
JBR : Journée de la Branche Retraite
LCF : Lutte contre la fraude
MEDEF : Mouvement des entreprises de France
MFS : Maison France services
MNS : Montant Net Social
MSA : Mutualité Sociale Agricole
OPBDF : Opération Paiement à Bons Droits et Fraude
PAEJ : Point Accueil Ecoute Jeunes
PCA : plan de continuité d'activité
PFS : Plateforme de service
PMI : Protection Maternelle et Infantile
PMR : Portail national de Maîtrise des Risques
POPAM : Plateforme Opepia de prévention et soin des addictions
PROSE-OM : Pôle Régional d'Observation Socio-Économique Outre-mer
PUMA : Protection universelle Maladie
RGCU : Répertoire de gestion des carrières unique
RSA : Revenu de Solidarité Active
RPE : Relais Petite Enfance
SDSF : Schéma départemental des services aux familles
SPPR : système de pilotage de la performance réseau
TAD : Travail à distance
TI : travailleur indépendant
UDAF : Union Départementale des Associations Familiales
URSSAF CN : Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales Caisse nationale
VIH : virus de l'immunodéficience humaine





Caisse de Sécurité sociale de Mayotte

Centre Kinga – Route nationale 1 – Kawéni – BP 84 – 97 600 Mamoudzou

Tél. : 02 69 61 91 91

www.cssm.fr



CSSM
CAISSE DE SÉCURITÉ
SOCIALE DE M AYOT TE

*une volonté d'agir
pour Mayotte*