



Rapport d'activité 2014

# La CSSM continue son programme d'amélioration pour mieux servir son public



Caisse de  
Sécurité Sociale  
de Mayotte



# Sommaire

La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) en bref .....	<b>p.5</b>
Le mot du Directeur.....	<b>P.6-7</b>
La CSSM et ses relations contractuelles avec les caisses nationales .....	<b>P.8-9</b>
La gouvernance de la CSSM .....	<b>P.10-11</b>
Les événements marquants 2014.....	<b>P.14-17</b>
Les processus métiers plaçant l'utilisateur au cœur des activités .....	<b>P.18-29</b>
Des fonctions supports au service de la performance .....	<b>P.30-37</b>

# La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte en bref

La raison d'être de la CSSM, organisme privé chargé d'une mission de service public est d'encaisser les cotisations et de verser des prestations sociales à l'ensemble de ses bénéficiaires.

La CSSM joue un rôle majeur dans la protection sociale à Mayotte. La départementalisation de l'île a apporté l'alignement progressif de la législation tant en termes de prestations qu'en termes d'obligations.

## En quelques chiffres

**13 144**

comptes  
cotisants actifs

**161 015**

bénéficiaires assurance maladie  
(dont **73 615** assurés)

**4 228**

bénéficiaires retraite

**104,66 millions €**

de cotisations sociales encaissées

**261,95 millions €**

de prestations sociales légales (maladie, retraite, ASPA/veuvage, accident du travail)

**2,4 millions €**

de prestations facultatives (action sanitaire et sociale, prévention accident du travail maladie professionnelle)





## Le mot du Directeur

**Jean Veron,**

Directeur de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

L'année 2014 a été consacrée à la poursuite de la feuille de route établie en 2013 avec trois axes stratégiques.

**1er axe : Conduire le projet immobilier et se doter d'une gestion efficiente des ressources et du patrimoine de la CSSM**

La CSSM est aujourd'hui dispersée sur plusieurs sites impliquant des échanges difficiles entre les services, et des déplacements incessants engendrant des pertes de productivité, et n'ayant ainsi aucune valeur ajoutée. Cette dispersion rend également difficile la perception de la CSSM en une seule entité, aussi bien pour le personnel que pour les assurés et les cotisants. En avril 2014, le Conseil s'est positionné pour le projet d'acquisition du futur Siège en accord avec le Ministère. Un appel à projets a été lancé et un promoteur a été choisi.

**2ème axe : Fiabiliser et sécuriser les activités et assurer la continuité de la mission de service public.**

A partir des attentes des clients de la CSSM, celle-ci cherche à identifier, décrire, piloter et optimiser les processus qui permettent de répondre à leurs attentes. La responsabilisation et l'engagement des responsables de processus sont essentielles pour garantir la réussite de ce projet qui concilie à la fois le management des équipes et le management des activités. La priorité de la CSSM reste toujours la recherche de la performance pour mieux servir ses clients.

Le SMI (système de management intégré) est opérationnel depuis mars 2013. Ce dispositif s'est traduit par la mise en place des processus et par une réorganisation des services correspondant à ces processus, ce qui a engendré des résultats en nette amélioration.

Par ailleurs, un bilan du 1er test du Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été dressé et partagé, permettant de mettre en évidence les points positifs, mais également les points à améliorer. Il a été convenu que dès le 1er trimestre 2015, un nouveau test sera lancé. Les conséquences graves des récentes coupures d'électricité ont plus que confirmé tout l'intérêt de la démarche PCA.

La CSSM va également entamer sa 3ème période de CPG avec des objectifs de plus en plus ambitieux pour atteindre le niveau national autour des axes portant sur la qualité de service, la maîtrise de l'activité et la maîtrise des risques.

### **3ème axe : Renforcer l'accès au droit et la relation client en fiabilisant les fichiers de la CSSM**

La priorité de la CSSM reste toujours la recherche de la performance pour mieux servir ses clients.

L'ouverture d'une plateforme de services le 2 janvier 2014 avec une équipe en Petite-Terre de 11 agents a pour objectifs de faciliter les démarches des clients par un numéro unique : 0269 61 91 91 et de permettre une gestion efficace des appels pour améliorer la satisfaction des clients. Les mails et les fax sont aussi gérés par cette plateforme. Toujours dans le souci de faciliter les démarches des clients de la CSSM, un nouvel accueil physique unique plus structuré et plus agréable pour le public assurance maladie/retraite/social a été ouvert à l'immeuble baninga – ancienne place marché. Les professionnels de santé peuvent également se rendre à cette adresse au service RPS (relations avec les professionnels de santé) dédié. La CSSM note d'ores et déjà la satisfaction de ses clients quant à ce nouvel accueil. L'accueil des cotisants reste à la place mariage dans l'attente du futur siège de la CSSM. Nous avons également l'ouverture d'une permanence à Hamjago.

La fiabilisation et la sécurisation des activités passent par la mise en oeuvre du SMI à la CSSM dès 2013 et qui a été repris en 2014 par la CNAMTS. C'est une approche globale et transversale qui permet d'associer les objectifs de qualité de service, de maîtrise des risques et d'efficacité. Cette méthode repose sur une approche par les processus.

## **Les perspectives pour 2015 s'articulent autour de trois objectifs**

### **Rattachement des prestations familiales à la CSSM**

La loi de financement de la sécurité sociale n° 2014-1554 du 22 décembre 2014 confie à la CSSM la gestion des prestations familiales dans son article 32 qui modifie l'article 19 de l'ordonnance du 7 février 2002.

### **Préparation pour l'intégration des comptes de la CSSM dans les comptes nationaux**

L'intégration des comptes est une étape très importante pour le développement de la sécurité sociale à Mayotte. Cela nous permettra de mieux bénéficier des outils nécessaires à nos missions et nous demander plus de rigueur dans notre activité au quotidien. L'amélioration constatée de nos résultats nous permet d'être confiant dans cette perspective.

### **Le projet immobilier pour le futur siège de la CSSM**

En 2015, nous finaliserons notre projet immobilier et que nous lancerons les travaux tant attendus pour une livraison prévue fin 2017. Nous constituons notre dossier pour obtenir l'accord indispensable des caisses nationales.

# La CSSM et ses relations contractuelles avec les caisses nationales

(préparation des contrats pluriannuels de gestion)

## 2014-2017



**L'année 2014 est une période de préparation des contrats pluriannuels de gestion (CPG). La signature des COG permet à chaque branche de pouvoir entamer avec les caisses locales les négociations sur leurs contrats pluriannuels de gestion.**

Pour l'ACOSS (branche recouvrement), la COG a été signée le 28 juillet 2014, celle de la CNAMTS (branche maladie) a été signée par le Président de la CNAMTS et le Directeur de la CNAMTS le 31 juillet 2014, celle de la CNAV (branche retraite) a été signée le 18 septembre 2014 et celle de la CNAMTS/AT- MP (accidents du travail et maladies professionnelles) a été signée le 30 décembre 2013.

En ce qui concerne les CPG (contrats pluriannuels de gestion), ils ont été signés :

- le 18 juillet 2014 pour les AT- MP (accidents du travail et maladies professionnelles) du service des risques professionnels pour la CSS de Mayotte.
- le 22 octobre 2014 pour le recouvrement.

Les CPG de la CNAV et de la CNAMTS sont en cours d'élaboration pour 2015.

# La gouvernance de la CSSM



**Salim NAHOUDA**

Président du Conseil de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

## Un conseil au service du développement de la protection sociale

**Composé de 20 membres pour 5 ans, le Conseil a pour mission d'approuver les budgets de la CSSM, de définir la politique d'action sociale et de promouvoir le développement de la Sécurité Sociale à Mayotte et en définir les grands enjeux.**

### **Les travaux du Conseil**

En 2014, le Conseil s'est réuni 5 fois. Il a pris acte de l'arrêté des comptes de l'exercice 2012-2013, du budget 2014, et du rapport d'activité 2013.

Le Conseil a pris la décision de vendre le patrimoine de la CSSM sous réserve d'un engagement officiel ferme et définitif de la direction de la sécurité sociale. Cet engagement devrait financer en partie l'achat du siège de la CSSM.

Le Conseil a rédigé une motion proposant un alignement immédiat du montant de l'ASPA et du plafond retraite.

Concernant le site de M'tsangabeach, le conseil s'est orienté vers un projet à caractère social. Il souhaite qu'il soit vendu à un promoteur présentant un projet social.

Dans le domaine des commissions, le conseil a validé le règlement intérieur et l'avenant du règlement intérieur de la commission d'action sanitaire et sociale (CASS).

### **Des commissions thématiques**

Pour mener à bien ses travaux, le Conseil s'appuie sur des commissions : action sanitaire et sociale, recours amiable, marchés, accident du travail/maladie professionnelle, relations avec les usagers, commission ad hoc. Elles se sont réunies au total 23 fois.

## Composition du conseil au 31 décembre 2014

<p><b>PRÉSIDENT</b></p> <p>Salim NAHOUDA (CGT-MA)</p>	<p><b>1<sup>er</sup> VICE PRÉSIDENT</b></p> <p>Saïd BASTOI (CGPME)</p>	<p><b>2<sup>ème</sup> VICE PRÉSIDENT</b></p> <p>Naila BOURA M'COLO (CFDT CISMA)</p>	<p><b>3<sup>ème</sup> VICE PRÉSIDENT</b></p> <p>Laïni MOGNE MALI (FDSEA)</p>
<p><b>MEDEF</b></p> <p><b>Titulaires</b> Carla BALTUS Andjib ABDOURRAQUIB Gilbert TIRARD</p> <p><b>Suppléants</b> Cédric LELAIDIER Aurélie LOCTIN/PAVAGEAU Michel CAUSSE</p>	<p><b>CGPME</b></p> <p><b>Titulaires</b> Bourahima ALI OUSSENI Saïd BASTOI</p> <p><b>Suppléants</b> Soulaïmana BAMANA Marie ADAMJEE</p>	<p><b>CONFÉDÉ- RATION PAYSANNE</b></p> <p><b>Titulaires</b> Saïd SOIFIROU</p> <p><b>Suppléants</b> Maoudjoudi COLO</p>	<p><b>FDSEA</b></p> <p><b>Titulaires</b> Laïni MOGNE MALI</p> <p><b>Suppléants</b> Inssa MINIHADJI</p>
<p><b>CAPEB</b></p> <p><b>Titulaires</b> Madi ZAKARIA</p> <p><b>Suppléants</b> Ali MOUSTOIFFA</p>	<p><b>CGT-MA</b></p> <p><b>Titulaires</b> Salim NAHOUDA M'dallah MAHAMOUD Anissa HADHUIRAMI</p> <p><b>Suppléants</b> Fatima BINCHERI Moidjoumoi AYOUBA MADI Bruno GALLOIS-PARMENTIER</p>	<p><b>CFDT- CISMA</b></p> <p><b>Titulaires</b> Naila BOURA M'COLO Saïd MOINDJIE</p> <p><b>Suppléants</b> Parfait DAKA Soraya ABDOURRAHA- MANE</p>	<p><b>CFE-CGC</b></p> <p><b>Titulaires</b> Sandani BOINALI</p> <p><b>Suppléants</b> Dahalani MOUSSA</p>
<p><b>UTFO</b></p> <p><b>Titulaires</b> Jacques TOTO</p> <p><b>Suppléants</b> Mouhamadi ISSIHACA</p>	<p><b>PERSONNES QUALIFIÉS</b></p> <p><b>Titulaires</b> Asna HAIDAR-HARITI Fatima MOHAMED Madi TAMIME</p>	<p><b>REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL</b></p> <p><b>Titulaires</b> El-Anzize HAMIDOU</p> <p><b>Suppléants</b> Hadidja MZE MOGNE</p>	

---

## La direction générale et les services de la CSSM

Les services de la CSSM ont été réorganisés en fonction de la cartographie des processus établie en 2013.

Pour rappel, cette cartographie des processus agence toutes les activités de la CSSM de manière à placer le client au centre des préoccupations de la CSSM pour davantage de performance et de satisfaction.



## Organigramme de la CSSM au 31 décembre 2014



**Directeur**  
Jean VERON



**Directeur  
ajoint**  
Assani  
SAINDOU

Recouvrement  
Administration générale  
Expertise juridique



**Sous  
directrice**  
Ymane  
ALIAMIDI

Accès aux droits  
Prestations  
Gestion des risques  
Relations avec le public



**Agent  
comptable**  
Marinette  
BARBET

Agence comptable  
Informatique



**Médecin  
conseil**  
Docteur  
Denis REVELLE

Service médical



**Communication et  
relations sociales**  
Fatima  
SOUFFOU



**Cabinet du  
directeur**  
Latha  
KITTERY



## Les événements marquants de 2014

### Poursuite de la mise en place du Système de Management Intégré (SMI)

**La CSSM poursuit la mise en place du SMI afin d'améliorer la qualité de service et la performance tout en mettant le client au cœur de toutes ses activités.**

Pour rappel, la mise en place du SMI a pour objectifs de connaître les résultats de la CSSM et de les améliorer, de connaître la position de la CSSM au regard de ses missions de service public, d'améliorer, et gagner en crédibilité à travers la mise en place des processus. La CSSM pourra suivre l'atteinte de ces objectifs stratégiques à travers ses résultats.

Les objectifs sont la satisfaction du client interne et externe, la transparence vis-à-vis de notre tutelle et l'optimisation de nos ressources.

Durant l'année 2014, les services de la CSSM se sont attachés à mener des réflexions et à établir les documents

nécessaires (écriture des processus et des procédures).

Afin de les mobiliser davantage, une personne chargée de l'animation du SMI a été recrutée en juillet 2014.

Le SMI a conduit à une amélioration significative du pilotage de la CSSM par la mise en place de tableaux de bord avec la remontée régulière des résultats de chaque processus.

Les indicateurs ont été définis pour les processus métiers, direction et support.

Les résultats qui sont en nette progression permettent ainsi d'établir des plans d'actions pour une amélioration continue des services rendus aux clients de la CSSM, et de mesurer également la pertinence des mesures prises.

---

### Visite de la CGSS de la Guadeloupe

Le directeur général et le directeur adjoint, responsable des études conseils et qualité en charge du SMI sont venus à Mayotte pour nous apporter leur expertise dans le cadre de la mise en place du SMI à la CSSM. Ils ont pu assister à la revue de direction et ont constaté les avancées importantes depuis la mise en place de cet outil dans notre organisme. Ils ont notamment salué l'appropriation partagée de la démarche et ont confirmé aux responsables de processus que grâce à leurs efforts et ceux de la direction, la CSSM était performante sur certains points, notamment sur le suivi des indicateurs.



## Visite des caisses d'appui

Dans le cadre de nos échanges avec les caisses de métropole, des partenariats ont été mis en place pour chaque branche avec :

- L'Urssaf PACA (branche recouvrement)
- La Cnam de la Somme (branche maladie)
- La Carsat Sud Est (branche retraite)

Les Directeurs des caisses d'appui étaient présents dans nos locaux du 12 au 14 novembre afin d'établir avec les collaborateurs de la CSSM un bilan des actions entreprises en commun dans chaque branche.

Cela fut l'occasion d'échanger et de débattre sur nos besoins en termes d'outils et de connaître dans quelle mesure

ces caisses peuvent nous aider à développer nos compétences en interne (perspectives pour l'année 2015). L'objectif étant de pouvoir aligner nos savoir-faire avec ceux de la métropole et de pouvoir bénéficier de leur expertise.

Par ailleurs, un bilan du 1er test du Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été dressé et partagé, permettant de mettre en évidence les points positifs, mais également les points à améliorer. Il a été convenu que dès le 1er trimestre 2015, un nouveau test sera lancé.

Les conséquences graves des récentes coupures d'électricité ont plus que confirmé tout l'intérêt de la démarche PCA.

## Visite du DNLF (DÉLÉGUÉ NATIONAL À LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE)

Le délégué national à la lutte contre la fraude Benoît PARLOS était en visite à Mayotte au mois de Juin 2014. Il a rencontré les membres du CODAF Mayotte qui a pour mission de lutter contre la fraude fiscale et sociale. En effet, une convention a été signée entre Pôle Emploi, la CAF et la CSSM pour plus d'efficacité dans la détection et la prévention des fraudes, une meilleure coordination des actions en justice et une optimisation des échanges d'informations.



## Relations avec le public

### Amélioration de l'accueil physique

Afin d'améliorer le service rendu à l'utilisateur, l'accueil « Assurance Maladie » est situé désormais place de l'ancien marché à Mamoudzou, rue de la pompe, près de la SNIE. Ce nouvel accueil regroupe l'assurance maladie, la retraite, le service social et l'accueil des professionnels de santé.

Ainsi, l'utilisateur trouve en un lieu unique l'ensemble des services dont il a besoin.

Par ailleurs, ce nouvel espace permet d'accueillir les assurés sur rendez-vous, après convocation, pour la constitution de leur dossier de demande de carte Vitale.

### Mise en place d'une plateforme téléphonique avec un numéro unique

 0269 61 91 91

En parallèle de cette réorganisation de l'accueil, une plateforme téléphonique a été mise en place dans un souci d'amélioration du service rendu à la population.

L'objectif de la plate-forme de services est d'informer, d'orienter et de conseiller nos clients. L'engagement de service de cette plate-forme est de répondre à plus de 85% des appels.

Cette plate-forme téléphonique polyvalente permet de répondre aux questions posées par l'utilisateur, toutes branches confondues. Les demandes d'attestation de sécurité sociale peuvent être effectuées via la plate-forme téléphonique ou sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

L'attestation sera envoyée par courrier, e-mail ou fax à l'assuré. Pour ses relations avec la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte, l'utilisateur doit composer le 02 69 61 91 91.



## Relations avec le public

### Modernisation de la gestion des flux entrants papiers

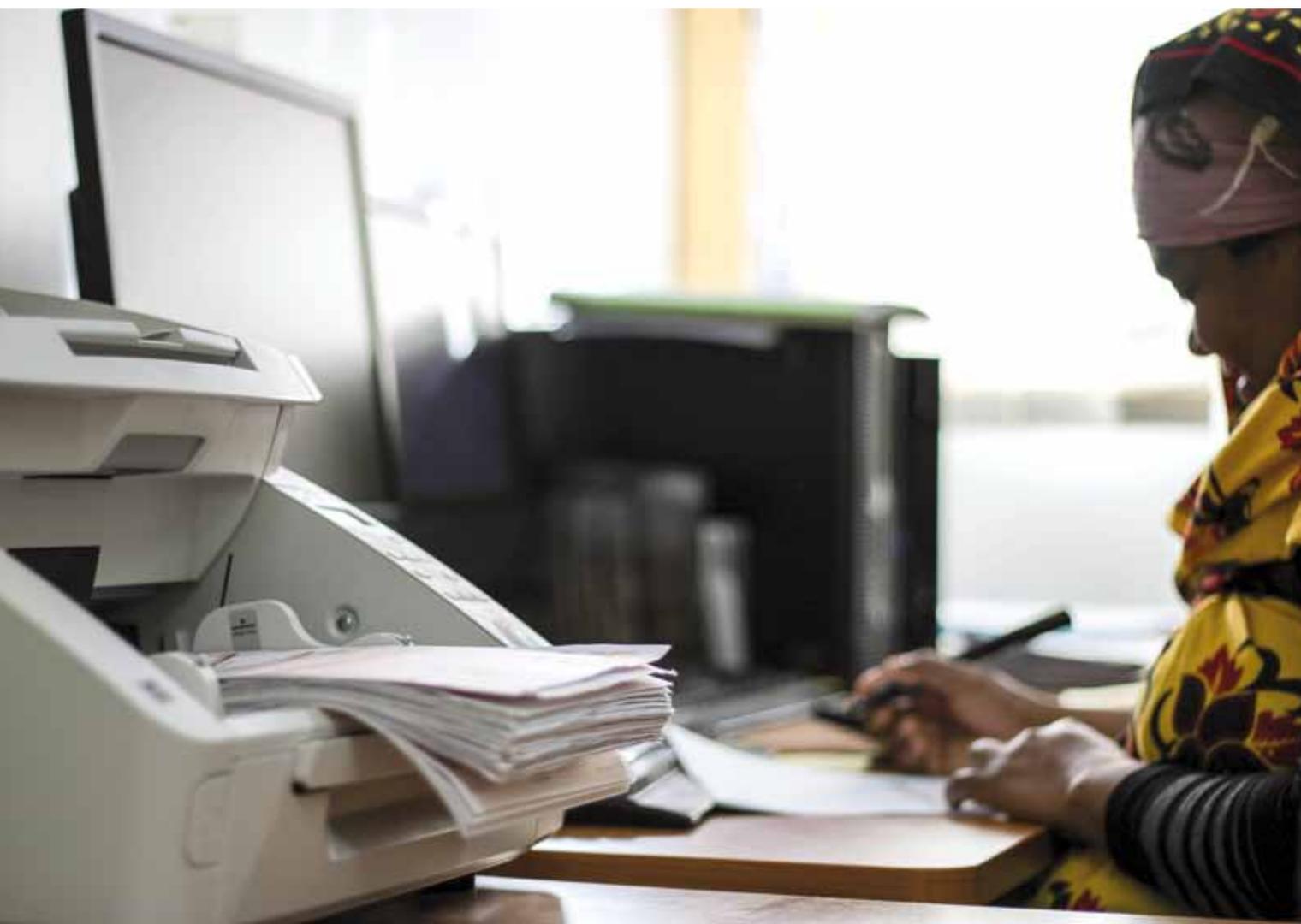
Dans un contexte d'exigence accrue, la CSSM se doit de maîtriser ses flux entrants, point de départ des demandes des clients nécessitant une réponse de la CSSM, et poursuivre ainsi sa politique d'amélioration continue du service public.

La maîtrise des flux entrants implique donc la sécurisation, le suivi et l'archivage des pièces entrantes. Les clients identifiés (assurés, professionnels de santé, employeurs, caisses nationales, et autres partenaires) exigent de la CSSM d'obtenir une réponse complète, rapide, claire, fiable et homogène à leur demande.

Afin d'améliorer sa performance et son image, et afin d'atteindre les objectifs fixés par les caisses nationales quant au taux de réponses apportées aux courriers, mails, réclamations,...la CSSM décide de créer une plateforme de gestion des flux entrants en un lieu unique.

La Caisse s'est donc lancée dans un projet d'envergure en créant une plateforme de gestion des flux entrants en un lieu unique pour mieux suivre l'arrivée et le traitement du courrier papier.

La dématérialisation des documents a pour but d'améliorer les délais de traitement et les conditions de travail des agents.



## Sécurité sociale pour les exploitants agricoles à Mayotte

A compter du 1er janvier 2015, le régime des exploitants agricoles de Mayotte est géré par la MSA (Mutualité Sociale Agricole) d'Armorique. A cet effet, une mission de la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA) était à Mayotte du 22 au 26 septembre pour concrétiser la mise en place de la sécurité sociale des exploitants agricoles à Mayotte.

La MSA d'Armorique est chargée de gérer les dossiers des agriculteurs qui souhaitent s'affilier. La CSS de Mayotte ne s'occupera pas de la gestion des agriculteurs car la totalité des dossiers seront gérés à la MSA d'Armorique.

La mission de la CSSM est essentiellement d'assurer, pour le compte de la MSA, l'accueil du public qui se fera à l'antenne de Petite-Terre, quartier de la ferme à Labattoir.



## La poursuite du déploiement de la carte Vitale

Fiable, pratique et sûre, la carte Vitale permet aux assurés et aux professionnels de santé qui pratiquent le tiers payant d'être remboursé sous cinq jours.

La carte Vitale vise aussi la simplification des démarches et la suppression de l'envoi des feuilles de soins papier : plus de feuille de soins à remplir, plus d'envoi postal, ni d'affranchissement. Le déploiement planifié des cartes Vitale a débuté fin 2013.

L'objectif était de distribuer 5000 cartes Vitale pour 2014, et 5720 cartes ont été distribuées. Afin de prendre toutes les mesures de sécurité, la CSSM en accord avec la CNAMTS a établi un programme de déploiement des cartes Vitale qui seront remises en main propre aux assurés, compte tenu des nombreux problèmes d'adressage et pour éviter les risques de fraudes.

La distribution des cartes Vitale a concerné en premier lieu, les personnes de plus de 65 ans, puis les gros consommateurs de soins afin de leur faciliter les démarches ainsi que pour fiabiliser les relations avec les professionnels de santé.



# Les processus métiers plaçant l'utilisateur au cœur des activités

## LA CSSM CONTINUE DE FAVORISER L'ACCES AUX DROITS ET AMELIORE SES SERVICES AUX USAGERS

### Augmentation du fichier des bénéficiaires de l'assurance maladie/maternité/invalidité/décès

**42 687**  
dossiers traités

**4544**  
nouvelles demandes d'identification avec  
attribution d'un numéro de sécurité sociale

**29 738**  
dossiers de mise  
à jour traités

**4352**  
mutations

**161 015**  
bénéficiaires  
pour  
**73 615**  
assurés

### Augmentation de la population couverte par l'assurance maladie

La population gérée par le service de la gestion des bénéficiaires a **augmenté de 6,32 % entre 2013 et 2014.**

Cette augmentation a entraîné une augmentation de 12 % de la production : **54 510 dossiers traités.**

**Les délais de traitement sont d'environ 40 jours.**

**86,02 %**

**Amélioration  
de la certification  
du fichier  
des bénéficiaires**

**L'objectif de 85 % est  
atteint, le résultat était de  
84,27 % en 2013.**

### Poursuite du déploiement de la carte Vitale

La généralisation du déploiement de la carte Vitale a débuté en août 2014.

Augmentation de **6,94 %** des personnes éligibles à la carte Vitale : **70 990 personnes éligibles** en décembre 2014 contre 66 379 en 2013.

Le **taux d'éligibilité à la carte Vitale** augmente ainsi légèrement, il passe de 79,10 % en 2013 à **79,36% en 2014.** L'objectif 2014 de la CSSM était de délivrer 5000 cartes Vitale : **5720 ont été distribuées** (4018 cartes Vitale personnalisées, 1702 cartes Vitales mutées à Mayotte).

**17 498** courriers d'invitation Vitale ont été envoyés.

Le délai de traitement moyen de la carte Vitale est de **44 jours** (objectif : 45 jours).

Le **taux de diffusion** de la carte Vitale (nouvelles cartes Vitale produites et cartes Vitales mutées par rapport aux bénéficiaires de 16 ans et plus éligibles à la carte Vitale) a **atteint 8,05 %** des personnes éligibles.





## La CSSM est désormais en mesure de délivrer la carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) à ses affiliés.

La carte européenne d'assurance maladie est utilisée en cas de séjour temporaire sur le territoire d'un État autre que l'État compétent, quelle que soit la nature du séjour (professionnel ou non professionnel) ou la qualité du titulaire de la carte (travailleur, pensionné, chômeur, la personne assurée auprès d'un régime de sécurité sociale visé dans le champ d'application du règlement et leurs membres de famille).

La CEAM est individuelle, nominative et gratuite. Les cartes sont valables 2 ans à compter du 1er juillet 2014. Les cartes

émises avant cette date conservent la durée de validité d'un an. La CEAM permet de bénéficier de prestations en nature de l'assurance maladie servies selon les modalités du pays du séjour. Les affiliés pourront prétendre avec ce document aux prestations pour des soins médicalement nécessaires pendant le séjour.

La CEAM n'est pas valable si le but du séjour est d'aller se faire soigner car il s'agirait là de soins communément qualifiés de «programmés».

## Gestion des données sociales (carrière des assurés)

La CSSM a pour mission de gérer la carrière des salariés. A cet effet, elle collecte les données à travers les DADS (déclarations annuelles des données sociales) adressées annuellement par les employeurs.

Les imprimés de Déclarations Annuelles des Données Sociales (DADS) 2013 ont été envoyés à tous les employeurs (privés et administrations) fin février 2014.

Cette déclaration permet à la CSSM :

- de créer, d'alimenter et de mettre à jour les comptes retraite des salariés
- de transférer les données sociales recueillies aux partenaires (Impôts, INSEE). Ce document doit être rempli et retourné avant le 31 mars de chaque année.

**2 466** DADS envoyées (contre 2 821 en 2013)

**1 340** DADS reçues : Taux retour DADS = 54,33 % (contre 66 % en 2013)

**38 925** lignes DADS reçues et **31 888** lignes DADS saisies (taux de saisie : 99,95 %)

Forte diminution du stock d'anomalies avec un travail important de fiabilisation des identifications des salariés : **15 976** lignes anomalies corrigées.

Baisse du nombre de salariés en attente d'identification SNGI : **32 074** en 2014 contre 48 709 en 2013. Mise en place d'un fichier de contrôle de la DADS magnétique pour fiabiliser les données saisies et augmenter la productivité en automatisant les contrôles de données.



## VERSEMENT DES PRESTATIONS maladie/maternité/invalidité/ décès, vieillesse, et d'action sanitaire et sociale

### Le remboursement des feuilles de soins

**29 300** feuilles de soins ont été traitées via un outil de scannérisation et de lecture automatisée sur une application dénommée **Synergie** => **19 %** des feuilles de soins papiers reçus.

L'outil Synergie a été transféré dans le service de la gestion des flux entrants en Petite-Terre.

**107 927** feuilles de soins soit 70 % des feuilles de soins papiers reçus ont été saisies manuellement sur l'application Progres.

Le délai moyen de paiement des feuilles de soins papier est de **22 jours**

Pourcentage de feuilles de soins intraitables et renvoyées aux assurés : **11 %**

Le délai moyen de paiement des feuilles de soins dématérialisées est de **3 jours**

**261,95**

millions d'€ de prestations

dont :

**150**

millions € de dotation au CHM

**85,8**

millions d'€ en frais de médecine de ville

**21,5**

millions € de prestations vieillesse

**2,4**

millions € pour l'action sanitaire et sociale/la prévention des risques professionnels

**1,3**

million € pour les accidents du travail et maladies professionnelles

**25,21 %**

Taux de vaccination anti-grippale

**1740 vaccins**

effectués pour les personnes de plus de 65 ans pouvant prétendre à la vaccination

## Le versement des indemnités journalières (IJ)

### Arrêt maladie

Sur les **1750** dossiers d'arrêt maladie qui ont été reçus, 1244 ont été traités pour un montant total de **899 639,16 €**.

La législation en matière de prise en charge des arrêts maladie est différente de celle de la Métropole et se caractérise par un faible plafond 1316 € à Mayotte en 2014 contre 3129 € en Métropole entraînant ainsi des montants d'indemnités journalières plus faibles.

### Congé maternité

Sur les **713** dossiers qui ont été reçus, 589 ont été traités pour un montant total de **4 001 525,13 €**.

### Accident du travail

Sur les **271** dossiers reçus, 161 ont été traités pour un montant total de **195 452,77 €**.

236 rentiers pour un montant de **394 440, 41€**.

3 dossiers de pensions d'invalidité ont été reçus et traités pour un montant de **37 580,16 €**.

Peu de déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles.

### Capital décès

C'est une prestation récente qui date 2012. Sur les 6 dossiers reçus, 3 ont été traités pour un montant total de **11 122,44 €**.

### Dossiers d'indemnités journalières pour les travailleurs indépendants

Sur les 16 dossiers reçus, 14 ont été traités pour un montant total de **30 428, 59 €**.

Le délai moyen de paiement des indemnités journalières est de **100 jours**.

## Les prestations vieillesse

Le régime de retraite de Mayotte a été revalorisé de **1,3 %** au 1er avril 2014.

Cette revalorisation concerne les pensions personnelles et de réversion. Elle s'applique également à l'ASPA (allocation spéciale personne âgée), le montant mensuel maximum passant :

- de **343,71 € à 345,77 € pour une personne seule**  
(ne pas dépasser 4149,24 € de ressources)

- de **618,68 € à 622,38 € pour un couple marié**  
(ne pas dépasser 7468,68 € de ressources)

### Nombre de dossiers reçus en 2014

**265** (contre 1231 en 2013) pensions personnelles retraite

**34** pensions de réversion

**20** allocations veuvages

**3231** questionnaires de ressources ASPA

Délai moyen de paiement des dossiers ASPA : **37 jours**

Délai moyen de paiement des dossiers pension retraite : **83 jours**

**Nombre  
de prestations  
vieillesse ver-  
sées en 2014**

**1 317** pensions  
personnelles

**131** pensions  
réversion

**48** pensions veu-  
vage

**2 732** ASPA  
pour **12,8** millions  
d'euros

**Au total**

**4 228**  
bénéficiaires

**21** millions d'euros  
versés



## ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

L'action sanitaire et sociale est chargée de l'organisation de la commission avec la contribution du service social.

Budget ASS  
maladie 2014  
**921 000 €**

**521** dossiers  
de demandes d'aides individuelles  
traités pour 731 133,72 euros

**8** dossiers  
de demandes de subvention  
traités pour 189 464,18 euros

Taux d'engagement : **99,95 %**

Budget ASS  
vieillesse 2014  
**500 000 €**

**291** dossiers  
de demandes d'aides individuelles  
traités pour 98 964,19 euros

**15** dossiers  
de demandes de subvention  
traités pour 394 321,60 euros

Taux d'engagement : **98,65 %**



## LE SERVICE MEDICAL

### Un contrôle des prestations et relation avec les assurés

Le service médical a donné des avis médicaux :

- **Accidents du Travail/Maladies Professionnelles** : 90 (contre 71 en 2013)
- **Arrêt maladie** : 8171 (contre 6766 en 2013)
- **Affectation longue durée** : 3405 (contre 2 848)
- **Invalidité** : 1 (contre 7 en 2013)
- **Inaptitude** : 27 (contre 16 en 2013)
- **Accord préalable** : 1726 (contre 1003 en 2013)
- **Evacuation sanitaire** : 460 (contre 258 en 2013)
- **Recours contre tiers** : 4 (contre 3 en 2013)

### Relations avec les professionnels de santé

- Poursuite de la communication sur la démarche de soins infirmiers (DSI).
- Accompagnement à la mise en place des transports sanitaires : l'agrément par l'ARS puis le conventionnement des 7 transporteurs sanitaires se sont accompagnés d'une communication sur les modalités de prescription et de prise en charge des transports sanitaires par le service médical de la CSSM

### Contrôle et contentieux

- Réflexion sur la mise en œuvre d'une approche analytique de l'activité médicale du Centre Hospitalier de Mayotte (CHM)
- Poursuite des actions de lutte contre la fraude.

### Partenariat institutionnel

- Préparation à la mise en place du régime MSA au 1er janvier 2015 : un protocole d'accord avec le service médical de la MSA d'Armorique a été mis en place. Le service médical de la CSSM agira uniquement dans le cadre d'avis sapiteur sur demande du service médical de la MSA. Les dossiers médicaux papiers des affiliés de la MSA seront transmis au service médical de celle-ci.
- **Convention CHM/CSSM** pour la mise en place d'un guichet unique au CHM pour la gestion logistique et sociale des affiliés en évacuation sanitaire. La cellule evasan du CHM assure la gestion de la billetterie aérienne, transferts terrestres, restauration, et hébergement pour les patients concernés.

**3405**  
personnes en  
affection lon-  
gue durée

**460**  
évacuations  
sanitaires

## LA GESTION DU RISQUE ORGANISÉE EN 3 AXES

### 1 La gestion du risque maladie/retraite, la lutte contre la fraude et la relation avec les professionnels de santé

La mise en place de ce service constitue un tournant dans la relation avec les professionnels de santé, les assurés, et les cotisants.

Dans la COG 2014-2017, la CNAMTS a réaffirmé son axe stratégique fort de gestion du risque sur l'ensemble du système de soins. Aussi, la CSSM s'engage résolument dans la lutte contre la fraude.

Un suivi régulier de l'activité des professionnels de santé et des entreprises est effectué par ce service afin de contrôler leur activité, ainsi que les déclarations de nos assurés qui veulent obtenir des prestations.

Il est important de rappeler que la fraude reste un phénomène marginal mais qu'il convient d'éradiquer par la mise en place d'actions constantes et régulières.

**Le DAM (délégué assurance maladie) a réalisé 91 visites auprès des professionnels de santé pour :**

- **Un accompagnement au déploiement de l'outil de scannérisation SCOR** auprès des pharmacies de l'île, masseurs kinésithérapeutes et infirmiers : 45 professionnels de santé équipés de SCOR

- **Informations et recueil des attentes et des propositions** des professionnels de santé pour une amélioration des relations avec la CSSM

**26** contrôles de cabinets infirmiers

**1** enquête fraude retraite : aucune fraude détectée

**24** enquêtes AT/MP

**4** contrôles d'activités effectués

**2** enquêtes fraudes maladie

**10** enquêtes d'usurpation d'identité suite à des signalements d'assurés auprès de l'accueil.

Le plan de contrôle national des infirmiers hyperactifs a été appliqué. Un jugement a été rendu le 25/03/15 au TGI de Mamoudzou.

**Professionnels de santé libéraux :**  
une offre de soins insuffisante

**21** Médecins généralistes

**8** Médecins spécialistes dont

**1** Cardiologue

**2** Gynécologues

**2** Pneumologues

**2** Radiologues

**6** Chirurgiens dentistes

**17** Pharmacies

**121** Infirmiers

**46** Kinésithérapeutes

**4** Orthophonistes

**5** Fournisseurs d'appareillage

**5** Opticiens

**16** Sage-femmes

**15** Transporteurs sanitaires (taxis)

**7** Ambulanciers

**271**  
**Professionnels de santé**

## 2 Prévention des risques professionnels (PRP)

La PRP a pour mission de développer et de coordonner la prévention des accidents du travail et maladies professionnelles.

La CSSM a diffusé des spots TV pour sensibiliser sur les risques prioritaires (manutention de charges lourdes et risque cancérogène).

Des opérations de journée de visite commune aux institutions (Médétram, Dieccte, Ccsm) ont été organisées sur les chantiers BTP.

### Préparation à la mise en place de la nouvelle tarification des AT/MP et première campagne d'information sur l'évolution de la tarification : nouveau classement des établissements par rapport à leurs risques

La prévention et la réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles obéissent aujourd'hui, dans le Département de Mayotte, à des règles très proches de celles du régime général de sécurité sociale.

Un décret du 19 août 2014, publié au Journal officiel du 22 août 2014, poursuit ce rapprochement en substituant dans la plupart des cas aux dispositions réglementaires actuelles des renvois au code de la sécurité sociale.

Les seules particularités qui demeurent tiennent aux paramètres et règles propres à Mayotte (plafond de la sécurité sociale spécifique, prise en compte du statut civil de droit local).

### Des campagnes d'informations aux entreprises ont été menées sur la tarification des AT/MP

13 réunions d'informations

130 entreprises ont participé

48% des entreprises ont été informées par courrier de leur classement au regard de leur activité (code risque), soit 1677 entreprises.

3 487 établissements ont été classés par code risque.

### Remise des premiers trophées de la sécurité au travail le 27 novembre 2014

La CSSM œuvre pour une meilleure prise en charge par les entreprises de la sécurité de leurs employés.

### Objectifs de la remise des trophées

- Récompenser les entreprises pour leur investissement dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
- Valoriser ces démarches pour encourager et inciter d'autres entreprises à se positionner sur des actions de prévention auprès de leurs salariés.

Pour cette première remise de trophée, les entreprises ont été sélectionnées selon trois catégories de taille (+ 50 salariés, entre 10 et 50 salariés, < 10 salariés) et pour la prévention de deux risques (chute de hauteur et manutention manuelle).

700 000 €  
de budget

98,49 %  
taux d'exécution  
du budget  
d'intervention

189 interventions  
PRP en entreprises

607 490 €  
d'aide financières  
pour 35 entreprises

87 employeurs  
reçus en accueil  
physique

Les processus métiers plaçant l'utilisateur au cœur des activités

### 3 Politique et méthodologie du contrôle des employeurs à parfaire

L'outil national de contrôle a été mis en place mais présente toujours des dysfonctionnements pour établir le plan de contrôle annuel.

**Deux types de contrôles existent dans le cadre du recouvrement des cotisations :**

- Contrôle comptable d'assiette
- Travail dissimulé : un partenariat avec le CODAF (comité opérationnel départemental anti-fraude) a été réalisé en 2013.

**Lutte contre le travail dissimulé**

- 14 actions de prévention en travail dissimulé
- 17 actions de contrôle en travail dissimulé

## Le recouvrement des cotisations sociales

Depuis 2012, des problèmes liés à la prise en compte des déclarations n'ont été résolus qu'en 2015.

En 2014, en application des directives ACOSS, la CSSM a suspendu une partie importante de son activité de recouvrement. Les résultats de la caisse dans ce domaine ont été fortement dégradés.

Malgré les efforts de communication aux cotisants, il a fallu constater l'incapacité de la CSSM indépendamment de sa volonté de remplir sa mission dans de bonnes conditions.

Durant toute cette période a été élaboré un plan d'action de reprise de la saisie de pièces avec l'assistance de l'URSSAF PACA.

L'objectif étant de procéder d'ici la fin du premier semestre 2015 à une reprise de la chaîne du recouvrement ainsi que du recouvrement amiable et forcé.

**154 256 €**  
redressements  
LCTI (lutte contre  
le travail illégal)  
pour  
**31 entreprises**

**Amélioration  
de la politique  
du recouvrement**

**13 144 cotisants**  
pour  
**104,66 millions**  
de cotisations  
encaissées



## Faible reprise du recouvrement forcé avec l'activation tardive des codes type personnel

### Le taux de cotisation salariale assurance vieillesse a augmenté en 2014.

La cotisation salariale au régime d'assurance vieillesse obligatoire de base augmente, elle passe de **4,22 %** à **4,33 %** en 2014 (décret n°2011-2085 du 30 décembre 2011).

### Le plafond de cotisation à la sécurité sociale est de **1316 €**.

### Amélioration du traitement interne

La CSSM a mis en place l'application Watt pour un meilleur suivi des courriers, et des mails des cotisants.

### Amélioration du traitement des déclarations d'embauche

Le taux de déclarations d'embauche non traités dans les 48 heures est passé de 50,41 % en début d'année à 0 % en fin d'année.

Le nombre de déclarations déposées à l'accueil a diminué au profit de déclarations dématérialisées sur le site [www.due.fr](http://www.due.fr), simplifiant ainsi les démarches des cotisants.

### Le pôle recouvrement doit améliorer son taux de couverture immédiate et le taux de reste à recouvrer

**44,40 %** de **taux de couverture immédiate** (objectif : 65 %) : rapport entre les cotisations encaissées avant procédures contentieuses et cotisations liquidées.

**31,60 %** de **taux de reste à recouvrer** (objectif : 20 %) : différence entre la somme des cotisations dues et la somme des cotisations effectivement recouvrées par les Urssaf .

**55,02 %** de **taux d'intégration des débits** (objectif : 85 %) : nombre de bordereaux d'appel à cotisations retournés par les employeurs à une échéance donnée.

### L'exonération des cotisations sur les bas salaires sera mise en oeuvre.

En 2015, les codes type personnel ayant été activés, la CSSM pourra répartir les fonds encaissés et débiter sur le compte du cotisant les sommes versées.

**424** demandes de délai pour un montant de **5,75** millions d'euros

Les processus métiers plaçant l'utilisateur au cœur des activités



## LA CSSM AMELIORE SA RELATION AVEC SES CLIENTS

### 1. Création d'un accueil physique et un box d'accueil spécial carte Vitale

Les priorités de la CSSM sont les suivantes : **assurer un service de base performant, avoir une relation de qualité avec les usagers** et enfin **informer, accompagner et rassurer nos assurés.**

La CSSM reste en attente de l'outil de gestion de la file d'attente afin d'améliorer davantage son accueil du public.

La CSSM reçoit son public dans plusieurs points d'accueil sur le territoire.

#### **En grande-Terre**

- Immeuble baninga – ancienne place du marché à Mamoudzou : accueil assurance maladie/retraite/social
- Immeuble recouvrement – place mariage à Mamoudzou : accueil cotisants employeurs et travailleurs indépendants
- Maison des services à Hamjago : accueil maladie

**En petite-Terre** : Agence de Labattoir

### 2. Offre de services en ligne

*"Je me facilite la vie avec l'assurance maladie : j'ouvre mon compte sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)"*

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

Chaque mois, l'assuré est averti par courriel de la mise à disposition de son décompte, qui peut être téléchargé et imprimé. Finie l'attente des relevés papier pour connaître le montant des remboursements !

**165 000**

personnes reçues  
aux points d'accueils  
CSSM

**119 357**

personnes reçues  
à l'accueil assurance  
maladie

**11 031**

personnes reçues  
à l'accueil retraite

**33 573**

employeurs reçus



### 3. Création d'une plate-forme de services multi branches

La plateforme téléphonique a été créée le 1er janvier 2014. Elle a reçu 68 686 appels en 2014 soit environ **300 appels par jour** (hors appels sur les lignes directes, vers les services supports, les itinérants, etc), appels qui sont voués à disparaître en 2015 pour une centralisation de l'ensemble des appels sur la PFS.

Le taux de décroché est de **87,39 %**.

Une plateforme de flux entrants papier a été mise en place en Petite-terre. Ce projet ambitieux de plateforme de flux entrants qui vise à améliorer le traitement et la traçabilité des courriers entrants tout en maîtrisant les délais de réponse a été créé en novembre 2014.

### 4. Pôle social : un acteur majeur dans la prévention des situations de rupture d'accès aux soins

- **Affirmation de la position du service social dans le réseau social local**  
La CSSM a entrepris trois actions de promotion concernant l'action sociale vieillesse, et une action concernant l'action sociale maladie (séminaire pour l'emploi des personnes handicapées).

- **Restructuration du service social pour un meilleur service**  
La CSSM met en place un accueil sur rendez-vous.

#### Activité en chiffres

**1 901** entretiens ont été réalisés dont **52** pour les visites à domicile, **1653** dans le cadre des permanences, **196** pour les entretiens téléphoniques.

Mis en place en 2013 :

**4097** comptes "ameli.fr" sont ouverts.

**972 000 €** d'aides individuelles et subventions aux associations

**812** aides financières individuelles accordées

**15** aides financières collectives accordées

Des fonctions support au service de la performance

# Des fonctions supports au service de la performance

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### De nouveaux agents intègrent la CSSM

#### 5 agents ont été embauchés :

- 1 assistante sociale
- 2 emplois d'avenir dans le cadre de la mise en place des mesures d'aides à l'insertion destiné aux jeunes particulièrement éloignés de l'emploi, et affectés au cabinet de direction/relations sociales, ainsi qu'au service des DADS
- 2 CDD titularisés et affectés en Petite-Terre à la plateforme de services.

### La CSSM poursuit son accompagnement et la professionnalisation de ses agents par une politique active en matière de formation

272 817,78 € coûts de formation dont 115 031 € de frais pédagogiques

85 % des agents formés (172)

98 % plan de formation réalisé

### Les formations ont été réalisées dans le cadre des 3 axes stratégiques de la feuille de route directionnelle

#### Axe 1 : Conduite du projet immobilier et gestion efficiente des ressources et du patrimoine

- La sécurité au travail
- Le management et sécurisation du parcours professionnel

#### Axe 2 : Fiabilisation, sécurisation des activités et continuité de la mission de service public

- La maîtrise des outils de gestion des activités de l'organisme
- La maîtrise des risques

#### Axe 3 : L'accès au droit, la relation client et la fiabilisation des fichiers

- Le langage des signes
- Le travail social

La Caisse forme les cadres à travers une formation nationale certifiante SAM (système d'accompagnement au management) :

#### 7 agents diplômés

6 SAM et 1 délégué de l'assurance maladie.

#### Déploiement de l'outil GRH

Afin d'assurer une gestion plus efficace des ressources humaines, la CSSM a mis en place l'outil GRH de la CNAMTS pour effet au 1er janvier 2015, c'est un logiciel de paie et d'administration du personnel.

**203** agents  
en CDI  
au 31/12/2014

**10,9** millions €  
de charges  
de personnel

## LE SERVICE LOGISTIQUE : LES CELLULES "ACHATS/MARCHES" & "PATRIMOINE"

### CELLULE ACHATS/MARCHES

**MARCHES PUBLICS** : 56 marchés et contrats en cours.

Aucun marché formalisé n'a été lancé en raison des faibles montants des contrats.

### PRIORITE A LA SECURISATION DES LOCAUX DE LA CSSM

Afin de permettre au personnel de la CSSM de remplir ses missions dans des conditions optimales de sécurité et dans la sérénité, la direction a entrepris la sécurisation des locaux.

L'accès au bâtiment des prestations, et du service médical de la place Mariage a ainsi été sécurisé avec un système de badgeage.

L'accès aux services de la direction a également été sécurisé.



### VERS UNE GESTION EFFICIENTE DU PARC AUTOMOBILE

La CSSM disposait d'un parc automobile de 16 véhicules, dont certains en location.

Après étude, la location s'avérant plus coûteuse que l'achat, la CSSM est devenue propriétaire de 13 véhicules.



## LE SERVICE LOGISTIQUE : LES CELLULES "ACHATS/MARCHES" & "PATRIMOINE"

### CELLULE PATRIMOINE

La CSSM est toujours préoccupée par la résolution des problèmes de logements construits sur terrain d'autrui.

Pour mémoire, la CSSM dispose d'un patrimoine immobilier qu'elle doit céder. Suite à l'étude d'évaluation du patrimoine, la CSSM procède aux opérations de vente.

En 2014, suite à une décision de justice quatre villas de Labattoir Moya ont été restituées au propriétaire du terrain.

Le projet immobilier du futur siège de la CSSM en cours, ce projet d'envergure est suivi par ce service.

### L'EXPERTISE JURIDIQUE



La CSSM a mis en place d'un pôle contentieux multi-branches avec **3 secteurs** :

- Contentieux judiciaires et commission de recours amiable
- Veille juridique et recours contre tiers (hors protocole)
- Recours contre tiers (protocole)

#### **Commission de recours amiable**

- 4 commissions
- 116 dossiers examinés

**22** jugements rendus par le tribunal des affaires de la Sécurité Sociale (TASS)

## MAITRISER LES BUDGETS, LES ACTIVITES COMPTABLES ET FINANCIERES

Les dépenses de gestion administrative ont augmenté de 13,41 %

Les dépenses de gestion administrative représentent 13 986 310,74 € dont 10 969 297,88 € pour les charges de personnel. Les charges de personnel représentent une augmentation de 26 % par rapport à 2013.

**104,66 millions €**  
cotisations so-  
ciales  
encaissées

**261,95 millions €**  
dépensés pour  
les prestations

### Les raisons de cette hausse

Les effets reports de la majoration de 1% du salaire de base au 01/05/2013 suivant protocole d'accord du 10/04/2013,

Les effets reports de la revalorisation progressive du taux de la majoration DOM à 12% au 01/07/2013 suivant protocole d'accord du 21/06/2013 ;

Les effets reports des créations de poste en 2013 (4 à la branche Retraite, 5 à la branche maladie et 2 à la branche PRP) ;

Le GVT financier de 1.81% ;

Sur le financement des points d'expérience, des points de compétence et des promotions ;

La revalorisation progressive du plafond de cotisation à la sécurité sociale au 01/01/2014 ainsi que la mise en place de la cotisation FNAL (0,5 % employeur) ;

La revalorisation progressive du taux de la majoration DOM à 19% au 01/01/2014 suivant protocole d'accord du 21/06/2013 ;

La revalorisation de la participation patronale à l'acquisition des tickets restaurant au 01/01/2014 suivant la circulaire Ucanss n° 026-13 du 10/12/2013 ;

La comptabilisation des provisions pour congés payés non pris afin de répondre aux obligations de validation des comptes et à l'application de la règle des droits constatés ;

Le transfert budgétaire du poste de Sous-Directeur des autres dépenses de fonctionnement (personnel mis à disposition en 2013) vers la masse salariale (poste en CDI depuis le 20/01/2014).



## MAITRISER LES BUDGETS, LES ACTIVITES COMPTABLES ET FINANCIERES

Les autres dépenses de fonctionnement ont diminué de 16,82 %  
Les autres dépenses de fonctionnement représentent **3 017 012,86 €**.

Les raisons de cette diminution s'expliquent

D'une part,

- Par des charges exceptionnelles inexistantes en 2014. En effet, l'année 2013 a été marquée par des charges exceptionnelles de 542 941€ liées à la régularisation des charges à payer depuis l'exercice 2009 ;
- Le transfert budgétaire du poste de Sous-Directeur des autres dépenses de fonctionnement (personnel mis à disposition en 2013) vers la masse salariale (poste en CDI depuis le 20/01/2014).

D'autre part,

Par les moyens mis en œuvre par la Direction pour la traçabilité et la maîtrise des dépenses de fonctionnement ainsi que le recours systématiques aux marchés lorsque les conditions le permettent.

Ces mesures ont permis de baisser les dépenses sur les postes suivantes :

- Une diminution de 110 000 € du papier et des imprimés techniques fournis aux professionnels de santé ;
- Une diminution de 70 000 € des locations de matériels de transport et de matériels informatiques ;
- Une diminution de 180 000 € des travaux d'entretien et de réparation ;
- Une diminution de 200 000 € des frais de transport et des frais de mission ;
- Une diminution de 30 000 € des frais d'affranchissement.

### • Augmentation des dépenses d'ASS et PRP : + 75,87 %

Les dépenses d'ASS et de PRP représentent 2 389 135,52 €.

Les raisons de cette augmentation s'expliquent par des instructions régulières de dossiers et l'accroissement des aides octroyées.

### • Gestion de la trésorerie

Dorénavant, dès la clôture de ses comptes, la CSSM remonte à l'ACOSS le montant des excédents constatés conformément aux textes en vigueur : les excédents antérieurs au 1er janvier 2012 ont été reversés à la CNAVTS pour la partie vieillesse. Les excédents AT ont été réinjectés dans le report à nouveau. La CSSM reste en attente d'un décret pour remonter l'excédent de la branche vieillesse 2013 qui s'élève à 60 939 458,75 €.

Les cotisations encaissées ont augmenté de 14 %

	2012	2013	2014
<b>Cotisations encaissées</b>	79 619 465,84	91 734 146,86	104 660 235,45

Les dépenses administratives ont augmenté de 13,41 %

Dépenses	2012	2013	2014
<b>GA</b>	10 185 449,88	11 809 088,83	13 986 310,74
Dont charges de personnel	7 420 592,37	8 706 403,92	10 969 297,88

Les dépenses de GA sont financées par les caisses nationales conformément à l'article 26 de l'ordonnance de 1996 modifiée par l'article 1 de l'ordonnance de 2011.

### • Les comptes de la CSSM

Les dépenses de prestations ont diminué de 4,5 %

	2012	2013	2014	Evolution 2013-2014
<b>Dépenses techniques (AMM, retraite, ASPA, AT/MP)</b>	197 999 831,31	272 383 280,15	259 563 977,87	<b>-4,94 %</b>
Dont CHM	134 708 182	141 372 703	150 893 144	+6,73 %
Dont médecine ville	45 642 420,54	107 482 794,56	85 876 738,52	-20,10%
Dont retraite/ASPA/veuvage	17 007 632,10	22 328 833,45	21 479 695,41	-3,80%
Dont AT/MP	641 596,67	1 198 949,14	1 314 399,94	+9,63%
<b>Dépenses ASS, PRP</b>	2 082 123,62	1 358 472	2 389 135,52	<b>+75,87%</b>
Dont ASS maladie	1 291 718,68	726 346,59	1 205 295,67	+65,94%
Dont ASS retraite	262 134,04	44 915,46	489 511,81	+989,73%
Dont PRP	528 270,90	587 209,95	694 384,04	+18,25%
<b>TOTAL DEPENSES Techniques et ASS/PRP</b>	200 081 954,93	273 741 752,15	261 953 113,39	<b>-4,50%</b>

### Solidarité nationale

Pour l'année 2014, la CSSM a fait un excédent pour la retraite et les AT/MP contrairement aux prestations maladie, nécessitant ainsi une participation des Caisses nationales pour un montant de **175,23** millions d'euros au titre de la solidarité nationale.



	2013				2014			
	Maladie	Retraite	AT/MP	Total	Maladie	Retraite	AT/MP	Total
Recettes (cotisations sociales)	157 301 557,13	83 313 207,66	12 819 75 0,62	253 434 515,41	37 972 880,27	41 503 710,35	6 550 690,57	86 721 665,23
Dépenses	247 855 497,56	22 328 833,45	1 198 949,14	273 741 752,15	237 975 178,19	21 969 151,22	2 008 783,98	261 953 113,39
Ecart	- 92 280 287,02	60 939 458,75	11 033 591,53	- 20 307 236,74	- 200 002 297,92	19 534 559,13	5 236 290,63	- 175 231 448,16
Solidarité nationale (en millions d'euros)	<b>- 92,28</b>	<b>+60,94</b>	<b>+11,03</b>	<b>- 20,31</b>	<b>- 200,00</b>	<b>+19,53</b>	<b>+5,24</b>	<b>- 175,23</b>



## DES MOYENS INFORMATIQUES AU SERVICE DE LA CSSM

### 1 Réorganisation du service informatique pour davantage d'efficacité

Le service informatique est organisé en deux cellules :

- Cellule informatique fonctionnelle
- Cellule informatique technique

### 2 Services rendus aux clients internes

Augmentation de 85 % des demandes internes

**1477** tickets incidents ont été reçus et traités par le service informatique

**80%** via l'application GLPI

**20** par téléphone et mail

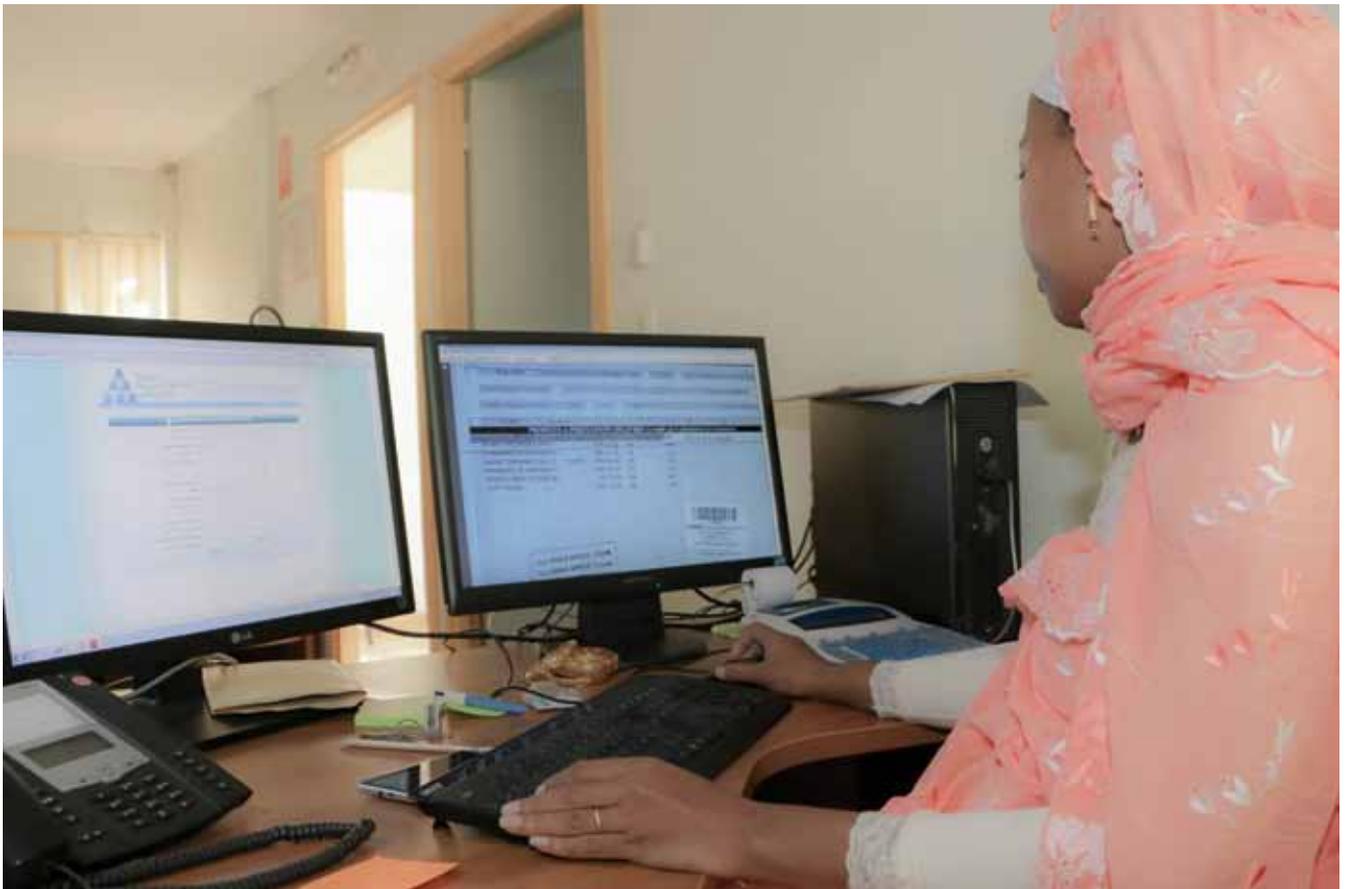
Salle de réunions équipées en Wifi

### 3 Poursuite de l'intégration de la CSSM dans le réseau des caisses nationales

- Migration du réseau de la branche retraite Advenir V7
- Mise en place d'une solution de visioconférence assurance maladie
- Changement du protocole CFT à Sterling (transfert sécurisé des fichiers de production entre la CSSM et la CNAV)
- Basculement de la production informatique retraite vers le CNPI (centre national de la production informatique) de Lyon
- Sécurisation des flux réseaux entre la CSSM et les caisses nationales (mise en place des règles de pare-feu et de la matrice des flux selon les recommandations de la direction du système d'information de la CNAV)

### 4 Sécurisation des postes de travail de la CSSM

- Bascule des liaisons intersites en fibre optique, en 100 Mb/s
- Déploiement d'une liaison de secours pour la branche maladie
- Migration de l'antivirus sur tous les postes et serveurs (y compris les postes de travail du recouvrement qui utilisent SOPHOS)
- Etude sur la réorganisation des salles techniques (salle des serveurs et des onduleurs)
- Virtualisation du serveur de badgeage
- Sécurisation des échanges via la messagerie pour le service médical







Caisse de  
Sécurité Sociale  
de Mayotte

## Rapport d'activité 2014

**Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte**  
Place mariage  
97600 Mamoudzou  
0269 61 91 91  
[pfs.cssm@css-mayotte.fr](mailto:pfs.cssm@css-mayotte.fr)