



CSSM
CAISSE DE
SÉCURITÉ SOCIALE
DE MAYOTTE

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2019**

SOMMAIRE

1	Introduction	3
	1.1. Mot de la Directrice	3
	1.2. Chiffres clé 2019 de la CSSM	4
	1.3. Organigramme	5
	1.4. Faits marquants de l'année 2019	6
2	La CSSM engage des actions pour satisfaire ses usagers dans le respect des valeurs de service public	8
	2.1. Développer l'accès aux droits des usagers	8
	2.2. Améliorer ses relations avec le public	11
	2.3. Garantir les prestations dues	20
	2.4. Mieux accompagner les professionnels	23
3	La CSSM s'inscrit pleinement dans le développement social du territoire	26
4	La CSSM veille à la maîtrise de ses activités et de ses dépenses dans un souci de performance	30
5	La CSSM développe ses ressources techniques, humaines et budgétaires de fonctionnement	40
6	Statistiques 2019	44
7	Gouvernance	56



1.1 MOT DE LA DIRECTRICE



Ymane ALIHAMIDI-CHANFI

A la fin de l'année 2019, je me prête avec plaisir à l'exercice du bilan annuel de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte, et comme chaque année, je ne peux que rétrospectivement constater la profusion des projets menés, des évolutions réglementaires ou techniques mises en œuvre, des défis sociaux et managériaux relevés...

Dresser un bilan d'année d'exercice de pilotage de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte n'est finalement pas chose aisée car tout va tellement vite, que le temps de recul et le souffle nécessaire pour capitaliser nos actions, pour recentrer les efforts, manquent parfois.

Tant de réussites et parfois également de frustrations...C'est bien là toute la richesse de notre organisme, qui doit faire face à de nombreuses évolutions, dans des délais très contraints et dans un environnement socio-économique instable. Avancer vite pour rattraper une Institution Nationale qui, elle-même, évolue très rapidement... C'est bien là le défi majeur de la CSSM, en tant qu'organisme dernier-né du régime général !

Je retiendrai que l'année 2019 aura été une année de changements radicaux des conditions de travail des salariés de la CSSM, avec le déménagement de l'ensemble du personnel (hors services de l'agence de Petite Terre) et leur installation au sein du nouveau siège social, situé au Centre KINGA, à Kawéni. La livraison de ce magnifique bâtiment est l'aboutissement d'un projet immobilier de près de 4 ans qui, malgré les retards et aléas subis, est une fierté tant pour la CSSM que pour les Caisses Nationales, qui ont pleinement contribué à son financement, à hauteur de près de 19 millions d'euros sur un total de 24 millions d'euros.

Au sein de ce « vaisseau amiral » de plus de 6300 m², le projet phare est avant tout la mise en œuvre du projet d'accueil global, qui permet à la CSSM de recevoir l'ensemble de ses publics dans un espace agréable, moderne et connecté.

Dans la continuité des engagements des Caisses Nationales dans l'accompagnement de la montée en charge de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte, je retiens la visite à Mayotte du Directeur Général de la CNAF, M. Vincent MAZURIC, qui lors d'une mission riche en échanges, a constaté l'ampleur du rattrapage réglementaire et technologique, mais également, selon ses propres dires, le fort engagement des équipes de la CSSM pour répondre aux enjeux de la Branche Famille.

L'année 2019 a également été marquée par la poursuite du suivi du plan d'action de reprise progressive du recouvrement dans le cadre de l'accompagnement de la Caisse Nationale et des Urssaf d'appui.

Enfin, c'est en 2019 que nous avons pu apprécier trois évolutions réglementaires majeures, qui ont pu permettre la mise en place de l'exonération du ticket modérateur pour les assurés à revenus modestes, le parcours de soins et médecin traitant, ainsi que la fixation des taux de cotisation retraite des travailleurs indépendants.

« Améliorer les conditions de travail des salariés de la CSSM » et « Satisfaire nos publics »... si à la fin de l'année 2019, la première ambition du projet d'entreprise est réalisée pour une majeure partie du personnel, avec en perspective, le lancement des projets d'amélioration des conditions de travail des personnels des sites de Petite Terre, il faut reconnaître que bien que nos publics soient mieux accueillis, une nette amélioration reste attendue en termes de délais de traitement des dossiers.

« **Des usagers au cœur de nos préoccupations** » sera donc le mot de la fin pour 2019 et le leitmotiv de 2020 !

1.2 CHIFFRES CLÉS 2019 DE LA CSSM

164,8

MILLIONS D'EUROS

de cotisations
sociales
encaissées

423

MILLIONS D'EUROS

de prestations
légalées versées

9,5

MILLIONS D'EUROS

de dépenses
d'action sociale

182 768

BÉNÉFICIAIRES
D'ASSURANCE
MALADIE

dont 87 475 assurés
dont 12 943 ALD

90 338

PERSONNES COUVERTES
PAR DES PRESTATIONS
FAMILIALES

dont 22 918 allocataires
dont 5 406
bénéficiaires Rsa

5 647

BÉNÉFICIAIRES
DE PRESTATIONS
VIEILLESSE

dont 2 077 retraités
dont 3 545 Aspa

206

BÉNÉFICIAIRES
D'IJ AT

(indemnités journalières
accidents du travail)

699

ÉVACUATIONS
SANITAIRES
assurés affiliés
à la CSSM

47 087

CARTES VITALE
délivrées pour les
assurés CSSM

357

PROFESSIONNELS
DE SANTÉ
CONVENTIONNÉS

14 674

COMPTES
EMPLOYEURS
ACTIFS

276

SALARIÉS
EN CDI

Taux de couverture de la Sécurité sociale RG à Mayotte

68% AFFILIÉS
MALADIE

population de Mayotte

19% TAUX
D'IMPAYÉS

cotisations restes
à recouvrer

33% PRESTATIONS
FAMILIALES

population de Mayotte

45% DISPOSENT
D'UNE CARTE
VITALE

parmi les affiliés du RG
de 16 ans et plus

48% ASSURÉS
VIEILLESSE

part des 60 ans et plus

132

PROFESSIONNELS DE
SANTÉ LIBÉRAUX POUR
100 000 HABITANTS

1.3 ORGANIGRAMME

Le Comité de Direction comprend sept membres : la Directrice, le Directeur Adjoint, l'agent comptable, trois sous-directeurs métiers et supports et le médecin conseil.



Ymane ALIHAMIDI-CHANFI
DIRECTRICE



Assani SAINDOU
DIRECTEUR ADJOINT

- > Secrétariat de Direction
- > Pilotage et Performance
- > Contentieux
- > Elaboration et Suivi des budgets
- > Ecoute client et Bénéficiaires
- > Contentieux et veille juridique
- > Vie conventionnelle et GDR



Marie-Alice ALTHEY
SOUS - DIRECTRICE
DES RESSOURCES
(remplacement de **Maud MOREIGNE**)

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



Abdoul Hamidi KELDI
SOUS - DIRECTEUR
RELATIONS AUX ENTREPRISES
ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

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



Aurélie JAULIN
SOUS - DIRECTRICE PRESTATIONS,
ACTION SOCIALE, RELATION
CLIENTS ET SANTÉ AU TRAVAIL

- > Action Sociale
- > Relations avec le public
- > Prestations
- > Santé au travail



Clément BEGIN
AGENT COMPTABLE

- > Accès aux droits
- > Informatique
- > Agence Comptable



Axel LAGRANIERE
MÉDECIN CONSEIL
(en remplacement de **Denis REVELLE**)

- > Sanitaire et Médical

2 changements d'agents de direction en cours d'année :

- Marie-Alice Althey a remplacé Maud Moreigne
- Dr Axel Lagranière a remplacé Dr Denis Revelle

1.4 FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2019

Déménagement au Centre Kinga

La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) a emménagé au Centre KINGA et a ouvert l'accueil du public dans ses nouveaux locaux le lundi 30 septembre 2019. L'enjeu était de regrouper tous les services de la CSSM sur un site unique afin d'en faciliter les échanges et d'améliorer la productivité et in fine, répondre aux défis et enjeux dont elle doit faire face dans sa mission de service public

D'une surface totale de 6 400 mètres carrés, ce nouveau bâtiment a pour vocation d'offrir de meilleures conditions d'accueil pour le public et de meilleures conditions de travail pour les salariés. Il s'étend sur 2 bâtiments répartis sur 3 niveaux avec un rez-de-chaussée réservé à l'accueil du public (**1 100 mètres carrés**) : assurés, allocataires, retraités, professionnels (cotisants et professionnels de santé), partenaires.

Ce nouveau bâtiment répond aux normes environnementales avec une certification HQE (haute qualité environnementale) de la gestion des ressources, des équipements électriques basse consommation et une gestion des eaux de pluie pour réduire les impacts sur l'environnement. C'est également un bâtiment accessible pour les personnes à mobilité réduite.

Mise en place de l'offre de service en ligne pour les employeurs

La possibilité de déclarer et payer les cotisations sociales en ligne via urssaf.fr à compter de janvier 2019 devient une priorité pour gagner en efficacité et en performance.

Cette nouvelle offre de service a pour objectif d'une part, de mettre à disposition des cotisants une offre globale allant de la consultation de leur dossier à sa mise à jour en termes de déclaration et de paiement et d'autre part, d'améliorer la qualité des informations transmises par le bénéfice de la relation dématérialisée.

Les attendus pour les employeurs comme pour la CSSM sont nombreux : gain de productivité, simplification administrative, gain de trésorerie, fiabilité des données, adaptation aux évolutions du Numérique, Prévention des anomalies déclaratives.

Gestion centralisée du Revenu de Solidarité Active (RSA)

Suite à la recentralisation du RSA prévue dans la loi de finance 2019, l'Etat a décidé de confier par délégation la totalité de la gestion de cette prestation à la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte à compter du 1^{er} janvier 2019.

Il s'agit d'un transfert de compétence entre le Conseil départemental (CD) et l'Etat. La CSSM agissait auparavant en délégation du CD, elle agit désormais en délégation de l'Etat. L'étendue de cette délégation est plus importante et va jusqu'à l'orientation des bénéficiaires vers le CD pour un accompagnement social ou vers Pôle emploi ou la mission locale pour un accompagnement professionnel. Les premières demandes du RSA seront traitées directement dans les sites d'accueil de la CSSM.

Négociations des nouveaux Contrats Pluriannuels de Gestion

2019 a été également l'année de formalisation de la signature des 5 CPG de la CSSM pour la période conventionnelle 2018-2022. Ce sont des CPG adaptés à nos spécificités, avec des indicateurs transversaux (sur la relation client par exemple) et des moyens pour accompagner la montée en charge de la caisse : renforcement des équipes prestations maladie, de la plateforme de service, du développement social du territoire au sein du pôle social, qui témoignent de la confiance des caisses nationales à l'égard de notre organisme.

Visite du DG de la CNAF

Monsieur Vincent MAZURIC, le Directeur Général de la CNAF était en déplacement à Mayotte du 20 au 22 février 2019. Cette visite a eu trois objectifs principaux :

- ▶ Partager avec la Direction et le Conseil de la CSSM, le bilan du rattachement de la Branche Famille depuis 2015 ;
- ▶ Conforter la CSSM en tant qu'acteur incontournable des politiques familiales d'action sociale à Mayotte ;
- ▶ Analyser la situation de Mayotte en matière de Prestations familiales dans la perspective des négociations des objectifs et des moyens à contractualiser avec la CSSM pour la période de 2019 à 2022.

A l'issue de cette mission, riche en échanges avec les équipes, les partenaires et les porteurs de projets, un plan d'accompagnement de la CSSM par la CNAF a été mis en place avec une feuille de route co-construite et partagée.

Mise en place du dispositif de prise en charge à 100 % des soins sous conditions de ressources

L'article 53 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2019 instaure une prise en charge à 100% des frais de santé des assurés de Mayotte, sous conditions de ressources. Cette mesure est entrée en vigueur au 1er mai 2019 et a pour objet de lever les freins financiers à l'accès aux soins des personnes aux ressources les plus modestes. Elle permet la prise en charge à 100% (hors dépassements d'honoraires) des dépenses de santé pour les soins dispensés en ville (médecins spécialistes, médecins généralistes, dentistes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, etc.), dans les établissements de santé, et pour les médicaments prescrits et remboursables, les examens ou analyses de laboratoire et les frais de transport.

Cette exonération du ticket modérateur constitue une réelle avancée pour lutter contre le renoncement aux soins à Mayotte. Aussi les professionnels de santé, au travers de leurs syndicats et de leurs conseils ordinaires, se sont engagés pour la réussite de ce dispositif.

Étude Accès aux Droits

Fin 2019, la Direction a décidé de lancer une étude sociologique sur l'accès aux droits des personnes relevant des champs de compétence de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte, afin d'identifier et d'analyser les situations de rupture et de non recours aux droits. Il s'agira par la suite, dans le cadre d'un plan d'actions de formuler des préconisations et propositions permettant de remédier aux situations rencontrées de non recours ou de rupture de droit.

2 La CSSM engage des actions pour satisfaire ses usagers dans le respect des valeurs de service public

2.1 DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX DROITS DES USAGERS

Fiche 1

Gestion des bénéficiaires



Chiffres clés

FAITS MARQUANTS

► Dans le cadre du déploiement de la prise en charge à 100% des soins des assurés sous conditions de ressources (Ticket Modérateur Mayotte), une mission a mobilisé des renforts en CDD, le soutien de la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) et de la maîtrise d'Ouvrage déléguée (MOAD) de Lille, le déploiement d'un applicatif local de gestion de l'éligibilité au dispositif et d'édition des attestations (TM Mayotte), et d'un outil national de diffusion des courriers (CLOE). Avec plus de 22 000 assurés et 52 000 personnes qui ont intégré ce dispositif, c'est un succès collectif de bonne augure pour le déploiement de la complémentaire santé solidaire (CSS).

► Le transfert de l'activité Scan WEB P1 à l'antenne de Petite terre et la mutualisation de l'activité avec l'accueil et le pôle des flux entrants ont permis de sécuriser l'acheminement et le traitement des pièces justificatives. Toutefois, la coordination des acteurs et des délais de traitement sont à améliorer.

BILAN DE L'ANNÉE

► Une capacité de traitement des dossiers inférieure aux besoins se traduit par une augmentation continue des stocks sur toute l'année 2019. Le stock s'établi à 6 772 au 31/12/2019 contre 1927 en 2018, soit une multiplication par 3,5. Le taux de dossier traités dans les délais est de 43.16% contre 68.34% en 2018, soit une dégradation de 25 points.

► En moyenne, l'ensemble des demandes est traité à hauteur de 56%. Les résultats sont en dessous de l'objectif et du seuil, mais avec des objectifs très ambitieux (85% de dossiers traités dans les délais) au regard des moyens affectés.

► Intégration de la gestion du dispositif Ticket Modérateur dans les procédures et une montée en compétence des collaborateurs sur la gestion des droits Mutuelle.

PERSPECTIVES 2020

► L'objectif du taux de traitement des affiliations en moins de 30 jours est revu à la baisse en passant de 85% à 75% pour tenir compte des résultats 2019 et de l'augmentation des activités nouvelles sans possibilité d'augmenter nos ressources. L'objectif sur le taux certification des NIR est maintenu à 91% avec un seuil à 89%. Avec la crise sanitaire liée au Covid-19, le confinement généralisé et le processus d'affiliation qui a un peu évolué avec un grand nombre d'affiliations en NIR provisoire impacteront fortement le résultat en 2020.

► Les droits aux dispositifs TM Mayotte sont à renouveler en masse, en récupérant les données des revenus des familles à la DRFIP Mayotte avec toutefois, une crainte sur des retards et des ruptures de droits.

Nombre de bénéficiaires gérés

184 295

Nombre d'assurés avec des droits EXO TM

21 718

Taux de certification NIR

89%

Nombre de cartes Vitale produites et distribuées

3 628

Nombre de dossiers traités

42 944



Fiche 2

Gestion des déclarations annuelles des données sociales (DADS)



Chiffres clés

Nombre de DADS envoyés

3 467

Nombre de lignes des DADS saisies

41 933

Nombre de droits à l'information traités

255

Nombre de régularisations de carrière traitées

274

Nombre de dossiers droits d'option traités

12



FAITS MARQUANTS

- Mise en place du tutoriel et accompagnement des employeurs à bien remplir leur DADS.
- Reprise de la gestion des dossiers « Droit d'option » par le service des Données Sociales.
- Suivi des NIR d'attente pour améliorer la mise à jour des carrières retraite.
- Amélioration des délais de traitement des régularisations des carrières et réduction des stocks.
- Traitement des anomalies d'identification pour améliorer la mise à jour des carrières retraite (plus de 4 000 dossiers identifiés de la campagne 2018 ont été corrigés).

BILAN DE L'ANNÉE

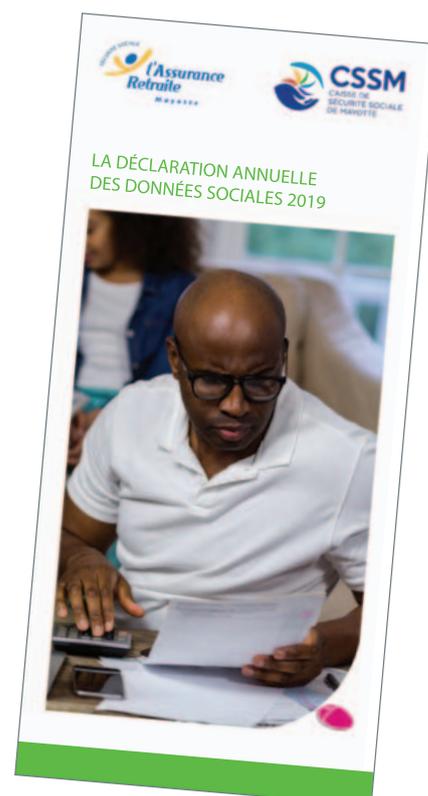
2019, une année riche pour le service DADS malgré le problème rencontré de remontée des lignes saisies avec la mise à jour des carrières Retraite suite à la saisie des données sociales dans l'application de Transfert de données sociales Mayotte (TDSM).

L'objectif CPG fixé à 40% des DADS saisis sur le total envoyé est atteint avec un résultat de 48%, soit 95.59% de DADS saisies sur les DADS reçues.

43.29 % de DADS 2018 attendues, ont été reçues et saisies, résultat supérieur à l'objectif CPG qui était fixé à 40%. A noter également une augmentation du nombre de lignes DADS saisies.

PERSPECTIVES 2020

- Revoir les problèmes de mise à jour des carrières retraite avec l'outil TDSM en début campagne
- Revoir la prise en compte des corrections d'anomalies TDSM et la mise à jour des carrières.
- Effectuer un pré établissement unique pour les DADS saisies en plusieurs séquences
- Déployer le répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU) et l'application pour le traitement de régularisation de carrière
- Disposer de données fiables sur la mise à jour des carrières



Partenariat en accès aux droits

La CSSM lance une campagne d'information sur la carte Vitale et sur la prise en charge des soins à 100% pour les personnes à faibles revenus.



Les agents de la CSSM seront présents dans les différentes communes, selon le planning suivant pour le mois de septembre 2019 :

Commune de KOUNGOU	Mardi 10 septembre au CCAS DE KOUNGOU DE 07H30 à 14H30
Commune de BOUEHI	Mercredi 11 septembre 2019 au NFRU DE MAICAVO KOROPA DE 7H30 à 14H30
Commune de MAMOUZZOU	Vendredi 13 septembre 2019 au CCAS DE BOUENI DE 7H30 à 12H00
Commune de BANDRABOUA	Mercredi 17 septembre à la MAIRIE DE MAMOUZZOU DE 7H30 à 14H30
Commune de DZAOUCI LABATTOR	Mercredi 18 septembre 2019 à la MAIRIE DE MAMOUZZOU DE 7H30 à 14H30
Commune de BANDRABOUA	Vendredi 20 septembre 2019 au CCAS DE BANDRABOUA DE 7H30 à 12H00
Commune de DZAOUCI LABATTOR	Mercredi 25 septembre 2019 dans les locaux de la CSSM (en face de l'Hôtel de Ville de Dzaoudi-Labattor) DE 7H30 à 14H30



FAITS MARQUANTS

- **Mise en place d'une caravane Accès aux droits** sur le nouveau dispositif de prise en charge de soins à 100 % (TM Mayotte), sur la carte vitale et l'adressage en partenariat avec les 17 CCAS de Mayotte du 10 septembre 2019 au 8 novembre 2019.
- **Signature des dernières conventions** de partenariats CCAS.
- **Validation et mise en place d'un pack naissance** (nouvelle naissance = nouvelle démarche) en partenariat avec la commune de Mamoudzou.
- **Réalisation d'une enquête sociologique** sur le non recours aux droits à Mayotte par David GUYOT.
- **Signature d'une convention de partenariat accès aux droits** avec la Croix Rouge
- **Signature d'une convention de partenariat accès aux droits** avec les Apprentis d'Auteuil

BILAN DE L'ANNÉE

Une chargée de mission en accès aux droits organise le partenariat utile avec les acteurs institutionnels de proximité pour élargir les relais d'informations, lever les freins à l'accès droits et faciliter l'accès effectifs aux droits

- **Formation** sur les différents dispositifs de la CSSM (sauf recouvrement), de tous les partenaires conventionnés, ainsi que le Conseil Départemental et les travailleurs sociaux des personnels des ministères de la justice et de l'éducation.
- **Séminaire bilan de partenariat** avec les CCAS de Mayotte et présentation du rapport sociologique à tous les partenaires de la CSSM
- **Mise en place d'un plan d'action** élaboré en partenariat interne et externe avec l'appui d'un stagiaire EN3 et faisant suite au rapport d'étude sociologique.

► **Écriture d'une procédure** pour coordonner les démarches d'affiliation entre les branches dans l'objectif de faciliter les démarches de nos usagers. (ne réclamer une pièce que si on ne peut pas l'avoir dans nos différents services). "Nous vous le demandons qu'une fois".

PERSPECTIVES 2020

- **Suivi et mise en œuvre** du plan d'actions établi et des contributions des partenaires de la CSSM.
- **Poursuivre le suivi** des conventions de partenariat et faire les bilans avec les partenaires.
- **Assurer le déploiement effectif** du Kit Maternité et élargir le partenariat avec les 4 autres communes qui ont des maternité (CHM).
- **Poursuivre les objectifs** de la feuille de route 2020.



VOS DROITS A LA CSSM

Vous résidez à Mayotte.
De nationalité française ou étrangère en situation régulière au regard de la législation sur le séjour à Mayotte pour une durée supérieure à trois mois ou y résidant effectivement depuis trois mois et selon d'autres conditions, vous pouvez bénéficier de :

- Votre affiliation à l'assurance maladie
- Le rattachement de votre enfant à votre sécurité sociale
- La couverture et le paiement des soins
- Des indemnités de maternité pour les salariés
- Des prestations familiales telles que les allocations familiales, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, l'allocation logement etc...
- Des prestations extra-légales telles que (aide en cas de naissances multiples, paiement de la caution et du premier loyer pour les locataires)
- Aide à l'accès à la propriété d'un logement très social, aide aux impayés d'eau et d'énergie etc...

COMMENT DÉCLARER LA NAISSANCE DE VOTRE ENFANT ?
Vous pouvez effectuer cette déclaration en la justifiant de l'acte de naissance de votre enfant ainsi que votre numéro de sécurité sociale et d'allocataire par mail : pfs.cssm@ccs-mayotte.fr

Simple, rapide et pratique, l'inscription de votre nouveau-né est ainsi directement prise en compte par votre caisse.

Vous pouvez également déclarer cette naissance par courrier à :

Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte
BP 84 - Place Mariage
97600 Mamoudzou.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS INUTILE DE VOUS DÉPLACER

Contactez la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte
Téléphone : 0269 61 91 91
Mail : pfs.cssm@ccs-mayotte.fr

Par courrier :
Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte
BP 84 - Place Mariage
97600 Mamoudzou

NOUVELLE NAISSANCE
NOUVELLE DÉMARCHE

CSSM
CAISSE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE MAYOTTE

2.2 AMÉLIORER SES RELATIONS AVEC LE PUBLIC

Fiche 4

Assurer l'accueil multi branches en mode guichet unique



Chiffres clés

Nombre de personnes reçues aux accueils physiques

142 693

Part de l'accueil sur RDV

6%

Nombre d'appels reçus

157 295

Taux de traitement des appels

48%

Nombre de mails reçus

37 151

Taux de traitement des mails

60%



FAITS MARQUANTS

Une grande partie des services de la CSSM a déménagé. Un challenge a été relevé : celui de l'installation des services et outils au nouveau siège en maintenant les délais et la qualité de la production, la continuité de service a été possible, et plus encore le maintien des résultats. Ce résultat est le fruit d'une forte coopération inter-services, coopération qui ne fait que s'accroître depuis l'installation d'une partie des équipes au Centre Kinga (sans oublier les sites de Petite Terre).

En effet, l'accueil physique multi-branches au sein du nouveau siège est d'ores un succès grâce à la mobilisation d'une équipe de plus en plus compétente sur tous les aspects de notre réglementation bénéficiaires, une équipe de plus en plus soudée (rappelons que cette équipe est jeune !), une équipe soutenue par des services supports de plus en plus réactifs.

Ce succès de l'accueil de Kinga s'évalue à l'aune des comportements des usagers qui évoluent très rapidement : étalement des flux sur les jours de la semaine et sur toute la plage horaire d'ouverture, recours au rendez-vous qui s'installe même si le rdv ne représente encore que 5 à 7% de nos accueils, utilisation des télé-services (+ 3 points sur le taux de compte Ameli ouverts, passant de 11% à 14%)

L'élargissement des compétences de la CSSM, qui, à l'occasion de la recentralisation du RSA se voit confier l'orientation des bénéficiaires du RSA, nouvelle mission qu'elle a menée à bien à iso-effectif.

BILAN DE L'ANNÉE

Répondre aux ambitions n°1 et 2 du projet d'entreprise à savoir : « être plus proche de nos usagers » et « Maîtriser nos activités »



► Réussir l'accueil physique multi branche au sein du nouveau siège dans toutes ses modalités. L'accueil multi branches est bien mis en place au nouveau siège. Les agents d'accueil reçoivent sur les 3 branches dans le même box.

► Déployer les téléservices de chacune des branches. Les téléservices sont bien déployés aux accueils, mais ne sont donc pas suffisamment exploités.

« lassuranceretraite.fr » est sous exploitées car les fonctionnalités ne sont pas accessibles.

Les indicateurs des téléservices « caf.fr », « ameli.fr » et « urssaf.fr » font l'objet d'un suivi mensuel.

► Tout ce qui concerne l'accès aux outils de consultations et d'informations est homogène sur tous les sites d'accueil.

► Poursuivre la documentation des procédures et des modes opératoires du processus : les procédures « accueil physique des usagers et traitement de la demande à la PFS » sont rédigées.

► Assurer une information de qualité et homogène aux ressortissants du régime agricole sur les différents sites.



L'accueil des ressortissants du régime agricole se fait sur tous les sites, y compris les sites de proximité. Le suivi des cartes vitale MSA se fait dans le même outil que celui qui permet le suivi des cartes du régime général.

► A la PFS, la supervision est mise en place, ainsi qu'à l'accueil physique et au service RPS une supervision,

avec une tendance à l'amélioration, en tenant compte de la spécificité de chacun des services. Aussi, à la PFS l'outil SIBILO permet de réaliser un suivi individuel des agents par rapport aux réponses données à nos usagers et dans l'optique d'une amélioration de la qualité du service rendu. Des actions de développement de compétences sont mises en place pour les agents de l'accueil physique.

PERSPECTIVES 2020

► Améliorer la supervision sur l'ensemble des activités

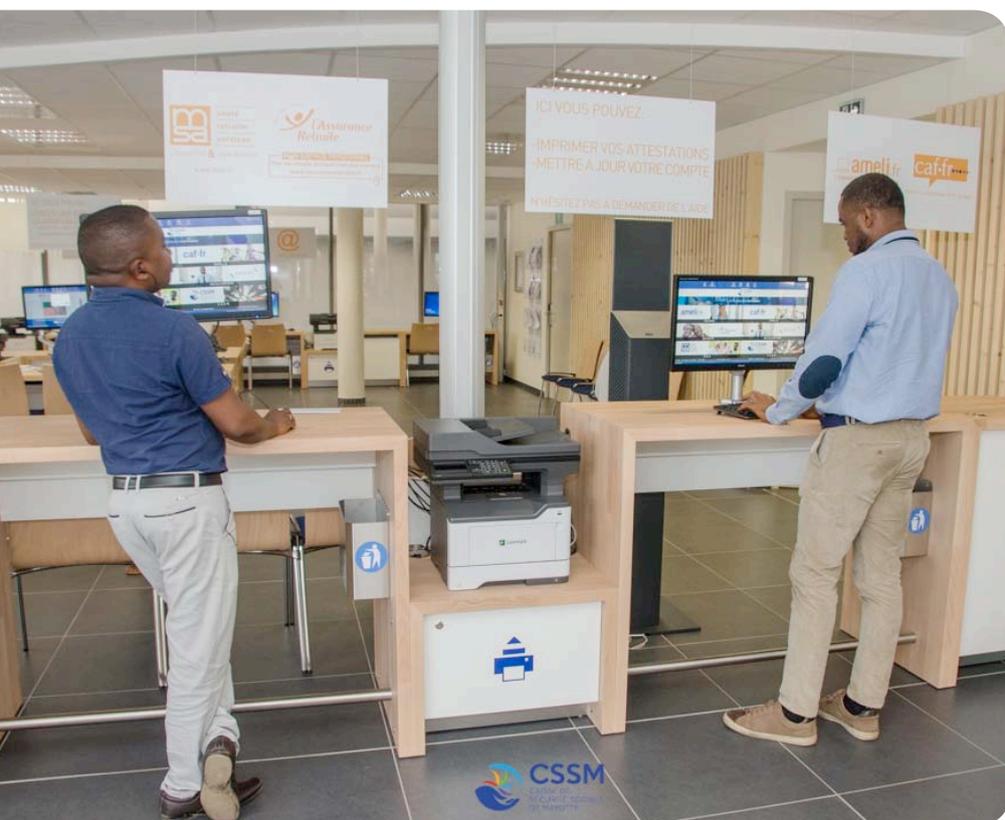
► Réussir un accompagnement individuel des agents afin de les amener à la maîtrise complète de nos outils de gestion de relations clients

► Réussir l'accompagnement de notre public vers l'utilisation des téléservices

► Améliorer la satisfaction de notre public en l'incitant vers l'accueil sur RDV

► Mettre à niveau les accueils de proximité pour s'assurer de leur accessibilité et de l'homogénéité du service rendu à la population

► Améliorer les conditions de travail de la plateforme de service



Fiche 5

Assurer l'accompagnement des évacuations sanitaires



Chiffres clés

Nombre de dossiers Evasan traités

1 199

Durée moyenne de traitement des dossiers

5,9 j



FAITS MARQUANTS

Dans un souci d'amélioration de la prise en charge des patients affiliés de la CSSM en EVASAN et hors EVASAN, la Cellule de Liaison CSSM / CHU (CLCC) a été créée en 2015 sur l'île de la Réunion en partenariat avec le CHU 974.

Il s'agit d'un accompagnement administratif auprès des différents acteurs de santé et patients assurés lors des soins hors département (Réunion / Métropole).

BILAN DE L'ANNÉE

Le volume d'activités est en constante évolution.

En premier lieu, il s'agit d'un contexte structurel. En effet, le volume des EVASAN sur la Réunion et la Métropole est exponentiel.

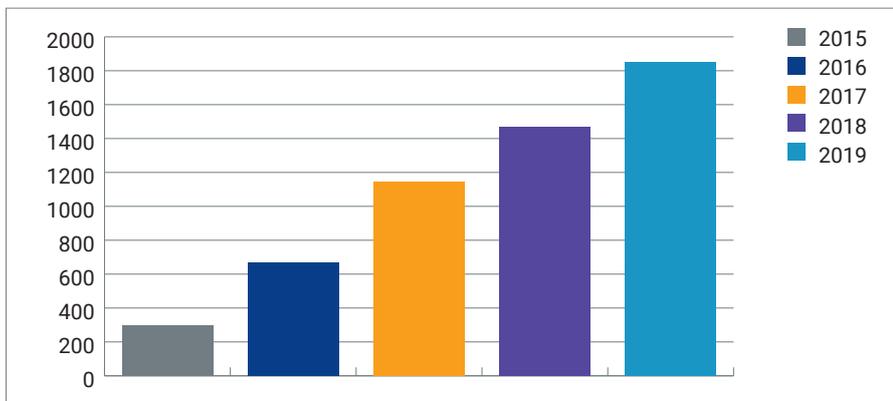
De plus, le partenariat tissé tant au niveau institutionnel qu'au niveau des différentes structures de soins, qu'elles soient publiques ou privées, fait que la CLCC est devenue un « allié » administratif incontournable dans le parcours de soins des patients assurés de la CSSM hors département (Réunion / Métropole).

PERSPECTIVES 2020

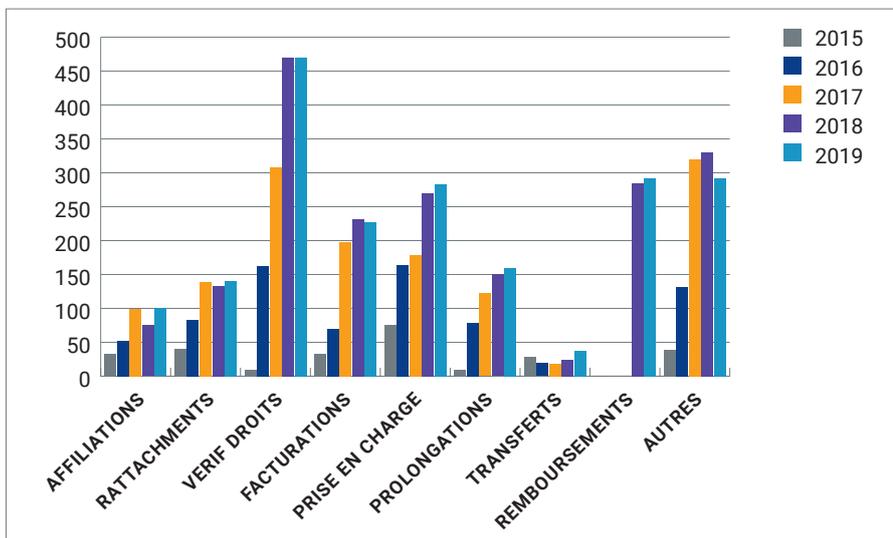
Il s'agit de renforcer le partenariat notamment avec les acteurs de santé de l'île de la Réunion.

Un flyer présentant les missions de la CLCC à destination des assurés en EVASAN va être distribué en amont du transfert, permettant ainsi d'accroître la visibilité du service, et assurer ainsi encore plus de proximité vers nos publics.

Le nombre de dossiers traités



Les différents types d'interventions



Etre à l'écoute de ses clients et bénéficiaires



Chiffres clés



Nombre de réclamations enregistrées

989

Taux de réclamations traitées

68,8%

Délais moyens de traitement

64,3 j

Réclamations traitées dans les délais

18,5%

Réclamations reçues concernant des prestations non payées

64,4%

FAITS MARQUANTS

- ▶ Elaboration de la procédure de gestion des réclamations à la CSSM et présentation aux différents services des missions du service et des relations de travail ;
- ▶ Montée en compétences de l'équipe avec une immersion dans les services réclamations des CAF du Calvados, Evreux, Rouen et Avranches de la responsable du service et du chargé d'étude prestations expert en écoute

clients et une formation en interne sur les outils des branches Famille, Maladie et Retraite ;

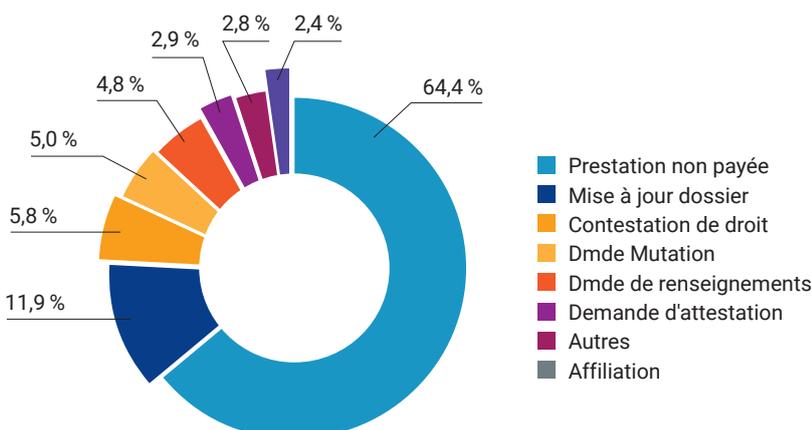
- ▶ Quelques dysfonctionnements techniques avec l'anomalie de l'outil SIRCE et une coupure du réseau informatique pendant une semaine en juillet 2019 qui ont généré des retards dans la prise en charge des réclamations ;
- ▶ Création d'une page réclamations sur le site internet de la CSSM afin de mieux informer les usagers sur leurs droits.

BILAN DE L'ANNÉE

Le circuit de gestion des réclamations

L'outil SIRCE de Gestion des relations Clients (GRC) commun à toutes les branches auprès des services permet de tracer tous les échanges entre la CSSM et les usagers et notamment les réclamations, a subi en 2019 des anomalies liées à la mise à jour des bases. Ceci n'a pas favorisé l'utilisation de l'outil voir même a causé un rejet par une partie des utilisateurs. Cependant, les réclamations faites par l'accueil téléphonique sont tracées dans l'outil. Une sensibilisation a été effectuée auprès des techniciens d'accueil par la responsable d'accueil. Cependant, le circuit de gestion des réclamations a été

Ventilation des réclamations reçues par motifs en 2019



très bien approprié par la plateforme de service (PFS), ce qui a favorisé l'augmentation du traitement du nombre de réclamations en début d'année 2019.

La relation partenariale – revue de processus

Le service ECB participe à toutes les revues de processus et présente les dif-

férentes atypies mensuelles et effectue des préconisations.

Les principales atypies et leurs préconisations sont les suivantes :

ATYPIES	PRÉCONISATIONS
Scanne et indexation non effectués le même jour	Réorganiser le circuit de numérisation (revue de processus S6)
Dernière échéance de congé maternité non payée	Demande d'amélioration de l'outil échéancier et notamment du retrait du justificatif de reprise
Réclamations saisies par la PFS alors que l'information était disponible dans les outils ou non indiquées dans les scripts	Effectuer des immersions au sein des services de production et mise à jour des scripts effectuée en M1
Nombreux dossiers IJ classés pour pièces manquantes sans courrier transmis à l'usager	Scanne des courriers envoyés à intégrer dans DIADEME en archive via ADICT (revue de processus M2)
Attestation de salaire effectuée sur NET-Services n'arrive pas à la CSSM	Effectuer une demande au national afin que les attestations soient intégrées dans DIADEME (M2 et M1)
Réclamations sur la diminution des montants d'IJ suite à retenue d'impôt	Informers les usagers du nouveau dispositif
Ecart important entre la date d'arrivée de la pièce à la CSSM et la date d'entrée en corbeille	Revoir la procédure de transfert des pièces des points d'accueil vers la PFE et améliorer le délai de scanne des pièces arrivées à la PFE (S6)

PERSPECTIVES 2020

- ▶ Créer un comité des usagers
- ▶ Ecrire un cahier des charges pour un outil interne de suivi et d'analyse statistique des réclamations.
- ▶ Déterminer et mettre en œuvre un plan de supervision de l'activité des techniciens du service ECB.
- ▶ Améliorer nos circuits internes et externes de réclamations, notamment par le développement des fonctionnalités de la page internet « Réclamation-Médiation » sur cssm.fr, la possibilité d'effectuer une réclamation sur les sites cssm.fr, Caf.fr, ameli.fr, le suivi de la page Facebook.
- ▶ Elaborer une procédure de gestion de la réitération.
- ▶ Répondre dans les délais aux réclamations.
- ▶ Organiser des échanges réguliers entre les délégués défenseur des droits et autres partenaires.



Développer la médiation administrative



Chiffres clés

Nombre de saisines en médiation

154
(haute de +170 % sur un an)

Taux de dossiers traités

61,7%

Nombre de dossiers clôturés

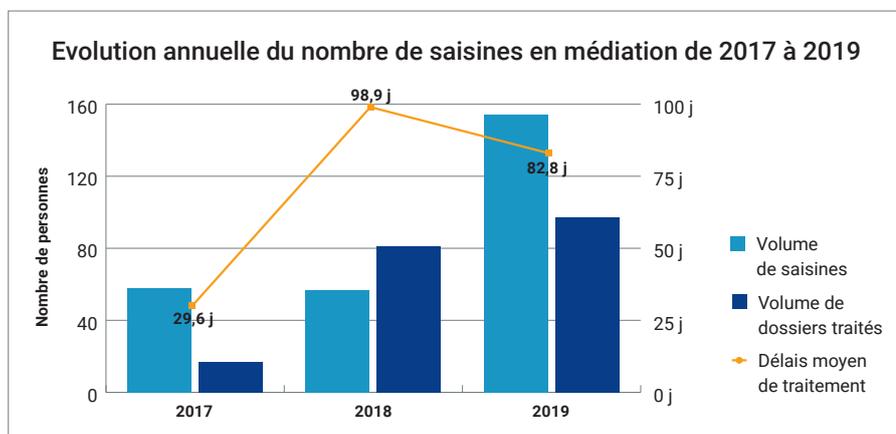
95

Délais moyen de traitement des saisines

82,8 j

Montant régularisé

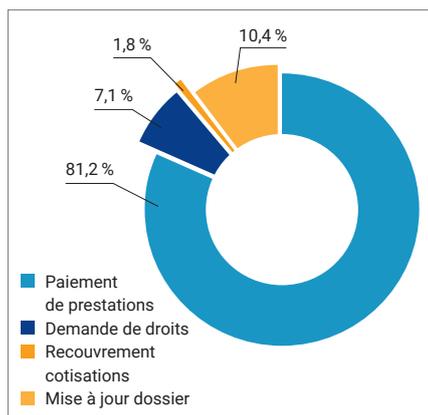
82 063,3 €



FAITS MARQUANTS

- Immersion auprès des médiateurs et responsable de service écoute clients des CAF du Calvados, Evreux, Rouen et Avranches
- Participation au premier séminaire organisé par la CNAM en mars 2019 à Poitiers et au séminaire organisé par la CNAF en octobre 2019 à Paris.
- Dans le cadre de la loi ESSOC, la médiation recouvrement en décembre 2019 a complété les trois axes de médiation famille, maladie, retraite, sous la responsabilité de la médiatrice.
- Création d'une page médiation sur le site internet de la CSSM afin d'informer les usagers de leurs droits et des voies de saisine.

Ventilation des saisines en médiation par motif en 2019



BILAN DE L'ANNÉE

Un Impact de la loi ESSOC

Les garanties encadrant l'exercice de la médiation dans les organismes du régime général de Sécurité sociale sont précisées en matière de formation préalable, de compétences requises, de principe d'indépendance, d'impartialité et de confidentialité, d'échange dans le traitement des réclamations et de formulation de recommandations.

Motif de saisine

81,2% des saisines concernent le paiement d'une prestation dont plus de la moitié sont des dossiers avec absence de paiement depuis plus de 2 mois, soit du fait du non traitement du dossier soit du fait d'une suspension de paiement. Par ailleurs, 10,4% des saisines ont eu comme motif la mise à jour de leur dossier soit dans le cadre d'une mise à jour de carrière, d'une mise à jour de RIB ou encore le rattachement d'un enfant dans un dossier d'assurance maladie.

Délai de traitement

En 2019, les dossiers non traités en 2018 ont ainsi été étudiés avec un délai moyen de traitement de 82,8 jours qui s'explique par plusieurs facteurs dont le délai de prise en charge et de saisine des services pour régularisation.

Des réunions de sensibilisation sur le délai de réponse aux médiations ont été effectuées directement auprès des collaborateurs de la production mais également lors des revues de processus.

PERSPECTIVES 2020

- Maitriser le circuit de la médiation recouvrement
- Elaborer une procédure sur la saisine de la médiation
- Développer les pages locales CAF.FR, AMELI.FR, URSSAF.FR et LASSURANCE RETRAITE.FR de la médiation
- Créer un outil de suivi et statistique des médiations
- Nommer un binôme en cas d'absence de la médiatrice

Fiche 8

Développer l'information et la communication auprès de ses publics



Chiffres clés

Nombre d'intervention dans les médias

26

Taux d'évolution annuel du nombre de visite sur le site Internet

68%

Nombre de communiqués

24

FAITS MARQUANTS

- ▶ L'année 2019 a été marquée très fortement par l'événement du déménagement de la CSSM sur un nouveau site à Kinga et l'accompagnement du public comme du personnel aux changements apportés à l'exploitation des nouveaux locaux.
- ▶ 2019 a bénéficié de l'appui de nouvelles compétences techniques de 2 CDD : le remplacement de la chargée de communication par un infographiste et référent en communication digitale ; un renfort en organisation d'événementiel).
- ▶ Développement de la communication interne via les mails de flash-info permettant une information continue des actualités de la CSSM : ce choix de support a été privilégié à la Newsletter qui apportait des informations en décalage de leur réalisation

BILAN DE L'ANNÉE

L'année 2019 a été riche en actualités générant une communication dense auprès de nos publics : en effet, le cœur de l'action de l'équipe communication-marketing est d'informer au mieux les publics de la CSSM sur leurs droits et les démarches associées, et pour cela la mobilisation de l'ensemble des médias disponibles est requise.

- ▶ en matière de nouvelles offres de service : campagne de déclaration et paiement en ligne des cotisations sociales ; prise en charge à 100% des soins sous conditions de ressources ; Gestion centralisée des prestations RSA sous délégation de l'Etat ;
- ▶ en matière d'événement : une campagne de communication d'envergure pour le grand événement relatif au déménagement a été mis en œuvre (affi-

chage panneaux publicitaires, spots télé et radio, distribution d'affiches et de flyers sur toute l'île) pour informer les usagers. L'ouverture au public du 30 septembre a été marquée par des animations joyeuses à l'attention de nos publics : animation Quizz, jeu Naringadzé de l'émission de Mayotte la 1^{ère}, remise de cadeaux etc.

- ▶ en matière de séminaire et conférence : 1^{ères} journées départementales du Handicap ; journées de rencontre des partenaires des crèches ; Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées ; Séminaire de présentation du dispositif RSA ;

L'information via l'intervention à des émissions de radio, de télé et des reportages a été fortement accentuée en 2019. Cette voie d'information et/ou d'interaction avec nos publics permet de toucher notamment des catégories de nos publics qui n'ont pas accès à l'information écrite.

La page Facebook CSSM, créée le 25 septembre 2015 bénéficie d'un bon suivi : malgré l'absence de sponsoring des publications débutées en 2018, la page CSSM compte un peu plus 3500 abonnés en fin 2019.

Cependant son exploitation limitée au partage d'actualités de la CSSM et sans interaction avec les adhérents, constitue un handicap.

PERSPECTIVES 2020

- ▶ Accompagner les publics sur l'évolution des modalités d'accueil multi-branché (offre des télé services avec un accès à un espace numérique).
- ▶ Développer l'accès à l'information via le site Internet : 1^{er} niveau d'information générale accessible à tout moment.



Retour en images sur l'événement de l'ouverture au public du nouvel accueil CSSM au centre KINGA.

Différentes festivités à l'attention du public et du personnel ont marqué cette journée du 30 septembre 2019.





2.3 GARANTIR LES PRESTATIONS DUES

Fiche 9

Assurer le versement des prestations dues



Chiffres clés



Délai moyen paiement des 1^{ères} IJ Maternité non subrogées

52,4 j

Délai de remboursement des feuilles de soins assurés

6,8 j

% des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due

72,9%

Délai de démarche en jours pour les minima sociaux

22 j

Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum

89,5%

FAITS MARQUANTS

- ▶ Déménagement à Kinga et regroupement de tous les services du pôle prestations au même endroit, ce qui facilite les échanges interbranches.
- ▶ Mise en place de la supervision au niveau des différentes branches et réalisation de 100% des supervisions à la branche famille.
- ▶ Appropriation du management visuel par tous les agents des différents services prestations, ce qui favorise l'implication des collaborateurs dans la planification de leur activité.
- ▶ Meilleure intégration du processus « verser des prestations » avec partage de compétences entre agents des différentes branches famille, maladie, vieillesse et avec la Direction Comptable et Financière, ce qui permet une prise en compte du client dans sa globalité.

Service prestations maladie

- ▶ Mise en place de l'exo TM au niveau de la CSSM avec une implication importante des collaborateurs de la branche maladie : tests, paiement, proposition de solutions pour les anomalies.
- ▶ Mise en place de l'outil échéancier local pour le paiement des échéances d'IJ maternité, l'outil est à compléter avec les parties maladie et AT.
- ▶ Renforcement de l'équipe maladie avec le recrutement de 2 agents en CDI.
- ▶ Arrivée du parcours de soins avec implication des collaborateurs de la branche maladie pour effectuer les tests sur les outils.

Service prestations retraite

- ▶ Mise en place d'une calculatrice Excel facilitant la liquidation des pensions de retraite à défaut d'avoir un outil retraite fonctionnel.

- ▶ Perspectives 2020 : basculer tous les dossiers retraite et réversion de l'outil Sacram devenu obsolète à l'outil local FDPR.

Service prestations extra légales

- ▶ Mise en place de la PSU au niveau de la CSSM pour les crèches de Mayotte. L'année d'expérimentation 2019 a été validée, ce qui a conduit à la décision de la CNAF de mettre en place la PSU nationale au niveau de la CSSM.
- ▶ Perspective : mise en place des applications nationales de traitement de la PSU



Service prestations familiales

- ▶ Poursuite de l'accompagnement de la CNAF dans le pilotage de l'activité et l'utilisation des outils de pilotage
- ▶ Poursuite de l'appui métier et du déploiement des applicatifs métiers aux services Prestations
- ▶ Signature d'une convention avec la préfecture pour permettre à des agents CSSM bien identifiés de consulter le portail AGDREF de la préfecture et recueillir les informations sur la régularité des séjours des demandeurs de prestations.
- ▶ Mise en place des déclarations de ressources en lignes sur CAF.fr pour le RSA et la prime d'activité ainsi que la simulation RSA et prime d'activité en ligne
- ▶ Recentralisation du RSA en janvier 2019 avec récupération par la CSSM des compétences d'attribution et d'orientation des bénéficiaires vers les partenaires pôle Emploi, Conseil Départemental et Mission locale
- ▶ Mise en place de l'obligation scolaire 3 à 5 ans au niveau national et vu la spécificité de Mayotte de produire un justificatif de scolarité pour bénéficier des PF, une dérogation a été accordée pour les rentrées 2019 et 2020.

▶ Poursuite de la formation Vademecaf et traitement par les diplômés des dossiers de la CAF de la Sarthe (CAF 72) pour ne pas perdre les compétences acquises au niveau des prestations nationales qui n'existent pas à Mayotte.

▶ Perspectives : mettre en place le circuit pour le passage à la retraite ou à l'ASPA des bénéficiaires d'AAH ou du RSA.

BILAN DE L'ANNÉE

Les résultats connaissent toujours des fluctuations problématiques (les délais de paiement des premières IJ non subrogées par exemple restent majoritairement au cours de l'année dans l'intervalle socle/obj càd entre 50 et 60j), cependant nous avons terminé l'année avec des indicateurs atteignant majoritairement la cible (délai de paiement des FSP 9^{ème} décile à 18j, FSE à 6j, taux de rejet IRIS à 4.70% // délais de démarche inférieur à 15j pour la famille)

La supervision est déployée sur les 3 branches prestataires, le management visuel également. Au-delà des outils qu'ils utilisent, les managers ont pu consolider leur posture et, en différentes occasions, j'ai pu constater que l'exigence, la bienveillance et le

courage managérial sont des valeurs de plus en plus partagées au sein des cadres. Au-delà des cadres eux-mêmes, c'est l'ensemble des équipes qui tirent bénéfice de ces évolutions.

PERSPECTIVES 2020

L'amélioration continue des processus nourrie par les réflexions des équipes, le travail en inter-branches et les retours de l'écoute-client

L'accent mis sur le pilotage de la production avec l'objectif de diminuer les irrégularités des résultats, à l'image des progrès observés pour la production famille

Pour le service retraite, la bascule, accompagnée par la CNAV, sur un outil connu, FDPR, permettant de retrouver de la fiabilité, du confort dans le travail et surtout la garantie que nous remplissons notre mission vis-à-vis de nos assurés



Garantir la gestion comptable



Chiffres clés

Taux de réalisation des contrôles agent comptables

93,44%

FAITS MARQUANTS

► Recrutement de comptables afin de renforcer :

- La comptabilité des gestions techniques en occurrence
- La comptabilité de la gestion technique R'ecouvrement' en occurrence
- Décès d'une collaborateur

► Lancement des formations des cadres agence comptable.

BILAN DE L'ANNÉE

► L'ensemble des cadres de l'agence comptable ont validé un processus de formation portant sur le pilotage de l'activité comptabilité et financière. Cette formation théorique était suivie d'un élaboration de mémoire sur des sujets impactant l'agence comptable

► Remontées des balances auprès des caisses nationales dans les délais conformément aux guides d'arrêtés des comptes toutes branches

► Les Caisses Nationales ont adressés leurs félicitations à l'ensemble du personnel de la CSSM

► Intégration dans l'inventaire de la CSSM : immeuble KINGA

► Viabilisation des créances : meilleur suivi des différents stades jusqu'à l'extinction de la créance – rapprochement entre Dettes Cible (comptabilité auxiliaire) et Copernic

► Remontée des balances : les balances mensuelles sont remontées dans les délais sauf pour le mois de janvier en raison de l'élaboration de l'arrêté de compte de l'organisme ; tous les efforts sont concentrés sur les différentes actions à réaliser afin de respecter le calendrier,

► Justification de compte de tiers : les actions devront se poursuivre encore car nous n'avons pas encore atteint les 100% de justification recommandées par les caisses nationales,

► Taux de CED qui doit être inférieur à 0€ : les consignes sont bien respectés par les cadres et comptables (à savoir la validation des flux avant validation des tirages) mais des soucis techniques n'ont pas permis d'atteindre cet objectif (non connexion internet / token non fonctionnel)

PERSPECTIVES 2020

► Continuer le processus de déploiement des plans de contrôle agent comptable : pour la partie recouvrement

► Formations management « CQP MO »

► Prévoir des immersions dans le cadre de plan d'accompagnement CN-CSSM

► Formalisation des procédures / modes opérations : faire valider l'ensemble des modes opérations réalisées dans le cadre de la démarche SMI

► Pilotage ou mettre en place la démarche d'analyse du contrôle interne toutes branches avec la création de poste en 2020

► Continuer l'apurement et justification des comptes de tiers de l'organisme afin de faciliter l'intégration des comptes de la CSSM au sein de régime général

► Fiabiliser les rapprochements de bases des données comptables toutes branches afin de mieux aborder la période d'arrêté des comptes



2.4 MIEUX ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

Fiche 11

Accompagner les entreprises dans le recouvrement des cotisations



Chiffres clés



Montant de cotisations appelées

203,88
millions d'euros

Taux de reste à recouvrer fin 2019

19%

Nombre de moratoires accordés pour
16,54 millions d'euros

315

Nombre de contraintes délivrées pour
25,11 millions d'euros

758

Nombre de cotisants ayant créé leur espace professionnel en ligne sur l'outil TELEDEP au 31 décembre

1 229

Nombre de comptes cotisants soumis au taux net des accidents du travail de 1.65 %

1 867

Nombre de comptes cotisants soumis au taux net des accidents du travail de 3.30 %

1 492

FAITS MARQUANTS

2019 est marquée par des réalisations qui relèvent du domaine de la gestion interne comme de celui de la maîtrise des activités, avec un suivi rapproché des réalisations et des résultats au travers de nombreux COPIL (Comités de Pilotage) et COSTRAT (Comités Stratégiques) réunissant, soit en présentiel, soit en Visio Conférence, les services de la CSSM, de l'ACOSS, de la DNRTI, des 2 URSSAF d'appui – PACA et URA.

S'agissant de la gestion interne, outre le déménagement dans les nouveaux locaux de KINGA le 27 septembre 2019 comme l'ensemble du personnel, on remarque plus particulièrement la tenue de plusieurs formations :

- ▶ Formation DIAMAN R et DIAMAN C pour les cadres ;
- ▶ Formation OMEGA + (fin d'une session et redémarrage d'une nouvelle session) pour les techniciens ;

S'agissant de la maîtrise des activités « métier », les équipes ont particulièrement été mobilisées sur les domaines suivants :

- ▶ Préparation PLFSS 2020 portant sur le déploiement du dispositif Autoentrepreneur à compter du 1^{er} avril 2020 ;
- ▶ Fiabilisation des comptes des ACT et de manière générale intensification des travaux ciblés sur les dossiers à très fort enjeux financiers (débits/crédits)
- ▶ Accompagnement des cotisants à la montée en charge du passage à la dématérialisation pour les employeurs qualifiés « d'obligés », en d'autres termes ceux dont le montant annuel des cotisations sociales est supérieur à 20 000 € ; en l'absence de la DSN, il s'agit de les convaincre de créer leur espace professionnel sur l'outil TELEDEP

BILAN DE L'ANNÉE

Le bilan 2019 est un bilan que l'on peut qualifier de mitigé dans la mesure où, selon leur secteur d'activité, les entreprises avaient été durement touchées par les conséquences de la crise sociale majeure de 2018.

Les difficultés économiques se traduisent en baisse d'activité et mécaniquement cette baisse influe sur le niveau de trésorerie des entreprises impactant leur capacité à s'acquitter de leurs obligations sociales.

En bout de chaîne, ce sont les indicateurs qui virent au rouge avec des résultats dégradés. Toutefois, on note un bilan très positif en matière de LCTI.

Au recouvrement, le cotisant est placé de plus en plus au cœur des préoccupations du recouvrement à la CSSM

- ▶ Politique de recouvrement accordant une priorité aux phases amiables
- ▶ Outils de dématérialisation des démarches usuelles : déclarations et paiements des charges sociales, demande de délai de paiement, édition d'attestations de vigilance
- ▶ Accueil sur rendez-vous et rendez-vous partenaires afin de mieux répondre aux besoins particuliers des cotisants et de catégories d'employeurs
- ▶ Matinées employeurs et matinales permettant d'échanger avec les cotisants sur leurs problèmes particuliers
- ▶ Accès plus faciles aux services en ligne avec l'espace d'accueil numérique et l'accompagnement dédié
- ▶ Mise en ligne d'informations pratiques sur le site internet de la CSSM

PERSPECTIVES 2020

Les travaux à mener par la DRECFE, dans son tout nouveau périmètre, visent deux grands domaines et quatre chantiers majeurs.

S'agissant des deux grands domaines

- ▶ Celui consécutif à la restructuration du périmètre de la Direction métier dans l'organigramme de la Direction Générale qui vise à repenser l'organisation actuelle ;



- ▶ Celui relatif à la stratégie de professionnalisation des métiers, passant, en particulier et outre les actions de formation inhérentes, par :

- Le déploiement des applications nationales y compris les outils collaboratifs ;
- L'intégration aux dispositifs nationaux de maîtrise des activités ;
- L'intégration dans la modélisation des schémas et circuits nationaux de la totalité de certains périmètres d'activités, aujourd'hui éclatés, comme le Recouvrement Amiable et Forcé ;

S'agissant des quatre chantiers majeurs

- ▶ Pour les cotisants Travailleurs Indépendants
 - Déploiement et montée en charge du dispositif Autoentrepreneur ;
 - Reprise du recouvrement des cotisations sociales des travailleurs indépendants dans le cadre juridique du décret de 2019 ;
- ▶ En matière de dématérialisation
 - Déploiement de la DSN pour le volet de la transmission des données sociales ;
 - Généralisation de TELEDEP en attendant le déploiement de la DSN ;

- ▶ En matière de réglementation

- Intégration des transferts de collecte par alignement sur le schéma national : contribution à la formation professionnelle, DOETH, AOM (ex AOT)... ;
- Intégration de la tarification Accidents du Travail/Maladies Professionnelles de droit commun au 1er janvier 2020, à savoir que la tarification pour les entreprises mahoraises, sera calculée sur la base d'un taux de cotisation unique appliqué selon la catégorie de risque ;



Fiche 12

Accompagner les professionnels de santé



Chiffres clés

FAITS MARQUANTS

Le déploiement de la nouvelle convention des infirmiers (avenant 6) avec ses mesures visant à favoriser une répartition plus équilibrée des infirmiers sur le territoire

- ▶ Stabilisation des rémunérations des accords conventionnels interprofessionnels des Maisons de Santé pluriprofessionnel (MSP)

- ▶ Apaisement du dialogue avec les représentants des professionnels de santé

- ▶ 12 commissions paritaires tenues avec 8 instances paritaires (médecin, pharmacie, dentiste, sage-femme, infirmier, kiné, ambulancier et taxi).

- ▶ C'est ensuite le déploiement du plan ONDAM 2018-2022 avec désignation d'un référent ONDAM qui participe désormais aux séminaires ROP aux côtés du représentant de l'ARS ; 3 référents de la CSSM sont inscrits dans l'annuaire des cellules de la GDR.

- ▶ Dans le Cadre de l'exercice coordonné, 4 structures pluri-professionnelles sont en activité : 2 maisons de santé et 2 centres de santé.

L'activité de ces structures contribue à l'amélioration de l'accès aux soins de la population de Mayotte.

BILAN DE L'ANNÉE

L'ambition principale de l'année 2019 portait sur une mobilisation des ressources internes afin d'apaiser la relation avec les instances paritaires des professionnels de santé.

Cet objectif a largement été atteint et matérialisé avec le suivi des problématiques identifiées afin de trouver les solutions attendues.

PERSPECTIVES 2020

- ▶ Capitaliser la qualité de la relation avec les professionnels de santé dans une démarche dans une déclinaison tenant comptes des spécificités locales.

- ▶ Renforcer la promotion des exercices coordonnés des professionnels de santé au sein des structures pluri-professionnelles que sont les maisons de santé (MSP), les centres de santé (CDS) et les communautés pluri-professionnelles territoriales de santé (CPTS).

- ▶ Mise en place d'une commission paritaire régionale des infirmiers associant l'ARS pour délibérer sur les orientations stratégiques pouvant améliorer l'offre de soins au niveau local.

- ▶ Promouvoir auprès des PS la création d'une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS).

Nombre de commissions paritaires tenues

16

Nombre de dialogues de gestion réalisés avec les structures pluri-professionnelles

3

Nombre de PS conventionnés en activité

344

Nombre de contact PS DAM et CIS

777



Fiche 13

La CSSM a confirmé sa place dans le développement des politiques sociales du territoire



Chiffres clés



Nombre d'actions financées suite à appel à projet

151

Subventions d'investissement pour les constructions des crèches et micro-crèches

2 016 493 €

Nombre d'établissements d'accueil des jeunes enfants financés

12

Nombre d'actions relatives aux accueils de loisir avec ou sans hébergement

50

Nombre d'actions relatives à l'accompagnement à la parentalité

53

FAITS MARQUANTS

1) Déclenchement de la préfiguration de L'AVS

La formation des porteurs de projet à travers les représentants des collectivités (cadre et élus) pour le déploiement et la préfiguration de l'animation de la vie sociale (AVS).

Accès à la PSU en faveur des EAJE

Organisation de la 1^{ère} journée des crèches le 21/11/2019

Cette organisation est le résultat d'actions de formation en faveur divers corps professionnels (élus, les DGS, les directeurs des crèches. Et enfin les experts comptables) en étroite collaboration avec les chargées de conseils et du développement du territoire et de l'accompagnement de Mr Jean Luc

GAUDIN spécialiste dans le domaine de la petite enfance. Ces résultats marquent également la démocratisation de l'accessibilité à tout les enfants quelques soient les ressources des parents. Il faudra retenir l'accès à la prestation de service Unique aux crèches de Mayotte. Sur le plan éco-

nomique, Mayotte accède aux fonds nationaux pour le financement des crèches et des micro-crèches.

2) Bilan du SDSF version °1

3) Intégration de l'activité prévention santé

La gestion et le traitement des demandes des subventions dans ce domaine seront désormais pris en charge par l'équipe d'action sociale.

BILAN DE L'ANNÉE

En matière de développement social du territoire, Il faut noter l'accès des crèches de Mayotte à une prestation de service unique adaptée dès janvier 2019, qui a permis de rendre ce mode de garde accessible à toutes les familles, tout en sécurisant les gestionnaires de ces structures. L'accès à la PSU nationale (c'est-à-dire sur fonds nationaux) dès le 1^{er} janvier 2020 est une reconnaissance du travail accompli pour et avec ces partenaires par le pôle social et le service prestations extra-légales.

La préparation et le démarrage de la préfiguration de futurs centres sociaux ou espaces de vie sociale marque également une étape importante dans la mise en œuvre des orientations de la CSSM en matière d'action sociale.



Sur ces deux thèmes (petite enfance/ parentalité et animation de la vie sociale), la Caisse tient clairement son rôle de leader départemental.

Enfin le fonds d'action sociale étant engagé à hauteur de 98%, témoigne de la contribution financière de la CSSM pour le développement des équipements sociaux en faveur des familles et de la place de la CSSM au sein du réseau des co-financeurs

PERSPECTIVES 2020

► La co-rédaction et la coordination efficace d'un schéma départemental des services aux familles 2020-2022 qui engage les partenaires financiers de la CSSM dans le soutien aux équipements sociaux de l'île.

► La mise en œuvre du plan d'action régional de la prévention des risques professionnels

► L'organisation de la Conférence interrégionale des CAF des outre-mer en Octobre 2020

► La politique d'action sociale en matière du développement du territoire se décline par des actions d'accompagnement et de financement des collectivités et les structures associatives dans les domaines de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse,

la parentalité, le logement ; l'animation e la vie sociale.

L'équipe doit donc promouvoir une offre de service en direction des partenaires tels que le réseau des CCAS, des crèches, des communes des caisses des écoles et des associations...

► Par ailleurs, au vu du retard de l'île de Mayotte, en matière de développement social, les professionnels du service développement ont un défi majeur celui d'accompagner les acteurs du territoires à savoir les élus et les responsables associatif pour le développement des équipements sociaux tels que les centres sociaux ; les LAEP (lieux d'accueil enfants parents, les développement des crèches et ou micro-crèche ; accueil de loisir avec ou sans hébergement afin de répondre aux besoins criant des familles de l'île en matière de la jeunesse, petite enfance et la prévention santé.



La CSSM développe son action sociale en faveur des populations en difficultés



Chiffres clés

Nombre d'aides individuelles octroyées en faveur des usagers :

898

Nombre d'aides financières en Famille :

74

Montant d'aides financières en Vieillesse :

284 154.65 €

Montant d'aides financières en maladie :

636 879 €



FAITS MARQUANTS

1) La mise place d'un règlement intérieur d'action sociale unique.

Cet outil conclut montre la détermination est l'engagement de la CSSM dans sa dimension multi branche. EN effet, l'année 2018 a été marquée par la mise en place d'une commission des politiques d'action sociale unique composée de 10 conseillers. Ils agissent sur les orientations et les politiques en matière d'action sociale et du développement du territoire de Mayotte sur les branches maladies, maladie, vieillesse et famille.

2) Déploiement Offre de service ARDH et de Maintien à domicile ; pour les personnes en sortie d'hospitalisation

Dans sa politique d'accompagnement des publics fragilisés par l'état de santé et au vu de la singularité du territoire en matière d'offre de soins, l'accompagnement du public en sortie d'hospitalisation reste un enjeu majeur. Un travail de partenariat avec l'Unique centre hospitalier du territoire en particulier le service EVASAN a été contractualisé.

3) Conventionnement avec trois prestataires agréés par le conseil Départemental dans le cadre du service à la personne d'aide à domicile

4) Evolution règlementaire du dispositif LAS/LATS.

La décision du gouvernement sur la suppression des financements des logements à caractère sociale a eu un impact économique sur les « entreprises » mais également une conséquence auprès des personnes mal logées. Les acteurs ont constaté la suspension de toute subvention pour l'accès à la propriété.

Par parallèlement, suite à la convention de la CSSM avec SOLIHA, le service constate la réalisation des travaux avec un suivi relatif aux activités d'amélioration du logement en faveur des personnes âgées. La contractualisation avec un prestataire spécialisé dans l'action logement a montré toute son efficacité en termes de délais de réalisation des travaux.

5) Disparition aides aux voyages

6) Promotion des offres de service auprès des partenaires

Le service social en partenariat avec le pôle accès aux droits a participé activement à l'action de formation des agents des CCAS, des agents d'accueil et des travailleurs sociaux du Conseil Départemental

7) Développement du réseau Partenariat avec le Conseil Départemental /SMAE

Mis en place d'un circuit partenarial concernant les aides aux impayés d'énergie ; obligatoirement le bénéficiaire doit absolument solliciter le FSL puis mise en place d'un échéancier avec la SMAE

BILAN DE L'ANNÉE 2019

Les travailleurs sociaux à travers leur mission première, c'est-à-dire accueillir toutes personnes sans distinction de race ni d'origine et être à l'écoute de



nement familiale. La dimension multi-branché de l'action sociale demeure un atout majeur pour les usagers de la CSSM. En effet, l'usager peut bénéficier d'une réponse auprès d'une assistante de service social concernant ces interrogations relatives aux branches famille, maladie, ou vieillesse. L'enjeu est d'accompagner les assurés sociaux, les allocataires, et les personnes âgées à travers différents offres de service attentionnés à savoir :

- ▶ Prévention des risques de perte d'emploi suite à des arrêts maladies de longue durée
- ▶ Favoriser un retour et le maintien à domicile dans les meilleures conditions après une hospitalisation
- ▶ Favoriser, l'accèsion à la propriété mais également, l'amélioration et aménagement de l'habitat
- ▶ Favoriser l'accès aux droits
- ▶ Le parcours seniors

nos usagers répondent à l'ambition n°1 du projet de d'entreprise de la CSSM, autrement dit « être plus proche de nos usagers ». Elles accueillent sur rendez-vous sur site ou elles se rendent sur les sites délocalisés de la CSSM.

Dans le cadre du développement des offres de service attentionnées, la construction d'une **nouvelle offre de service « retour et à domicile »** (qui finance des heures d'aide à domicile) pour les personnes sortant d'hospitalisation » ou en risque de perte d'autonomie. Il s'agit d'une étape importante en faveur du public fragilisé par l'état de santé ou l'avancé en âge. De plus la caisse contribue au développement du service à la personne sur le territoire.

Le public relatif aux arrêts maladie n'a pas répondu aux invitations sans retour ; Mise en place de l'action collective en partenariat avec les CCAS ; Délocalisation des interventions sur site de proximité au vu de l'état de santé des assurés sociaux (3 actions dont 2 sur sites et 1 action délocalisée).

PERSPECTIVES 2020

- ▶ L'adoption d'un nouveau règlement d'action sociale dès la première CPAS de 2020

L'action sociale de la sécurité sociale s'inscrit dans une démarche d'intervention et d'accompagnement sociale globale de la personne dans son environ-



Fiche 15

Inscrire le pilotage de la performance dans la maîtrise de nos activités



Chiffres clés

Nombre de demandes de travail statistique :

251

Nombre de notes d'analyse présentées en Commission paritaire des professionnels de santé :

8

Résultat d'audit national PSSI :

35 %

Résultat d'audit national PCA :

100 %

Taux d'exécution des recommandations :

44 %

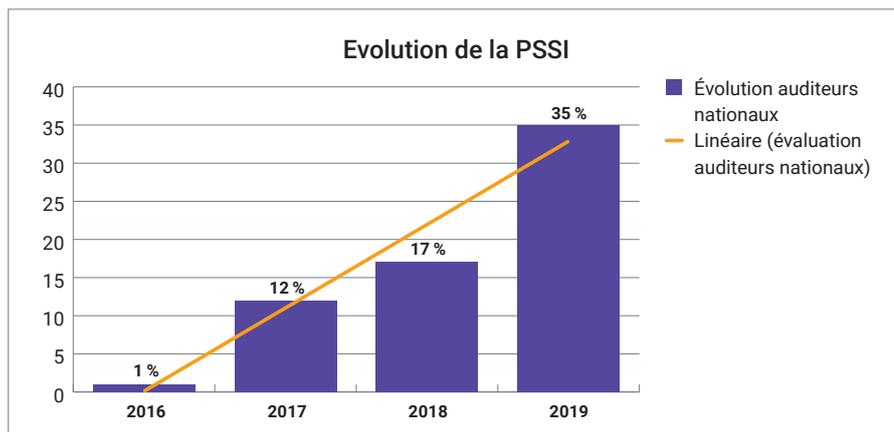
► Participation et suivi de l'avancée de la mise en place de l'exo ticket modérateur. Gestion des CDD pour cette nouvelle activité

► Nomination d'une suppléante PSSI

► Continuation de l'accompagnement PASS

L'OUTIL LOCAL DE GESTION DES DÉLÉGATIONS, DES HABILITATIONS ET DES MOYENS

Cet outil, doté d'un workflow en cours de consolidation, permet de centra-



FAITS MARQUANTS

- Mise en place d'un Tableau d'indicateurs de la CSSM, vue d'ensemble sur les indicateurs Phares, Cpg/Intéressement, Conseil
- Mise en place d'un Tableau de bord de Suivi des indicateurs de Convention de gestion du Rsa entre l'État et la CSSM
- Mise en place d'un Tableau des données de Sécurité sociale par commune, destiné aux partenaires locaux
- Recrutement d'une Assistante statistiques
- Nouvelle mission : Contrôle de gestion
- Déploiement du nouveau dispositif de gestion des délégations et des habilitations, comprenant la prise en compte de l'ensemble des moyens nécessaires à l'exercice des activités par fonction (notion de référentiels) + la gestion des embauches et départs
- Elaboration (MOA et suivi) d'un outil local de gestion des délégations et des habilitations

► Gestion des habilitations, dont les intérimaires, et suivi des embauches pour anticipation

► Nomination d'un RSSI suppléant au cours du second semestre

► Organisation des comités de pilotage PCA et PSSI

► Elaboration d'une convention de continuité d'activités avec la CAF du CALVADOS

► Gestion d'un PCA (coupure électrique 07/2019) + actions de vigilance cyclonique

- Sollicitation sur des réflexions thématiques et participation active du chef de projet dans le Projet Immobilier pour le nouveau site de la CSSM

- Accompagnement du chef de projet en appui aux travaux à fort impact législatif et réglementaire (alignement des dispositions du code du travail et étude des impacts liés au code de la S.S, réflexion sur les mesures à intégrer au PLFSS, convergence vers le droit commun, montée en charge de la réforme tarification AT-M...)



liser les délégations produites et les ressources allouées.

Cet outil qui utilise des outils de branches, facilite grandement l'intégration dans le système d'information des nouveaux agents (interface entre le service RH et l'informatique).

Cet outil est unique car il regroupe toutes les branches.

BILAN DE L'ANNÉE

- ▶ L'unité Statistique présente une image de qualité vis-à-vis des partenaires institutionnels, locaux ou nationaux de la CSSM
- ▶ Des chiffres et des supports propres pour appuyer l'aide à la décision de la Direction
- ▶ Elaboration des référentiels sur l'ensemble des activités de la CSSM, intégrés dans l'outil local de gestion
- ▶ Montée en charge progressive du dispositif de gestion des délégations/habilitations/moyens
- ▶ Gestion des délégations pour les nouvelles embauches
- ▶ Forte progression de la PSSI
- ▶ Sensibilisation des nouveaux embauchés au PCA et à la PSSI
- ▶ l'année 2019 était consacrée en grande partie au suivi des recomman-

dations des audits réalisés l'année précédente, soit 8 audits interne-externe.

PERSPECTIVES 2020

Montée en charge de la mission Contrôle de gestion

- Évaluation des ETPMA par branche, par agent
- Adéquation charges/Moyens
- ▶ Accompagnement de la nouvelle recrue Assistante statistique
- ▶ Mise en place de Tableau de bord d'activité Retraite destiné à la Direction Nationale Retraite (Cnav)
- ▶ Migration ACCESS MASTER vers PASSEPORT -> permettra de faciliter la gestion des habilitations de la branche maladie
- ▶ Déploiement de l'outil local de gestion des délégations/habilitations/moyens
- ▶ Consolidation du PCA dont tests opérationnels et conventions avec les organismes de secours
- ▶ Amélioration de la PSSI
- ▶ **L'accent mis sur le pilotage** de la production avec l'objectif de diminuer les irrégularités des résultats, à l'image des progrès observés pour la production famille
- ▶ **L'amélioration continue des processus** nourrie par les réflexions des

équipes, le travail en inter-branches et les retours de l'écoute-client

- ▶ Finalisation du tableau de bord multi-entrées permettant une alimentation automatique des données à maxima ; ce tableau permettra au CODIR d'avoir des données agréées, d'indicateurs de branche mais également d'indicateurs phares liés aux processus internes de l'organisme.
- ▶ Le déploiement du contrôle de gestion à la CSSM pour les prises de décision en interne et pour faciliter les dialogues de gestions avec l'ensemble des CN



Maîtriser les flux entrants de la CSSM



Chiffres clés

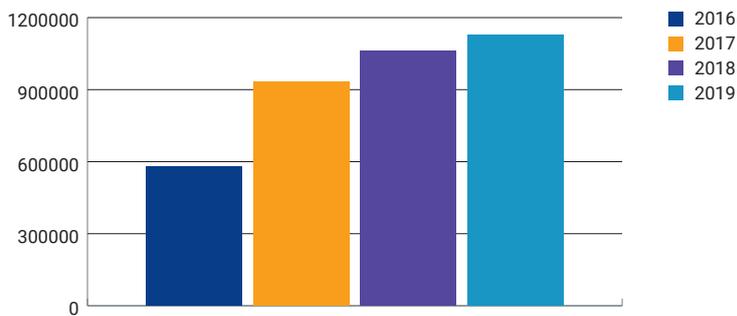
Nombre total de numérisation :

1 126 986

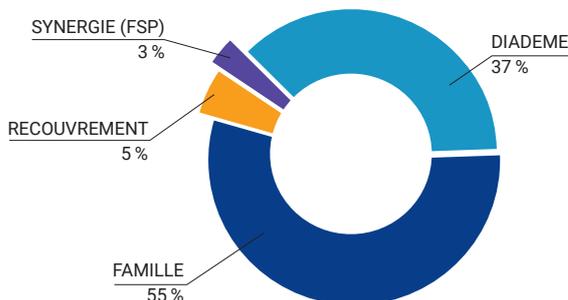
Taux d'évolution de la numérisation 2019/2018 :

+ 6 %

Evolution du volume de numérisation



Pourcentage de numérisation pas système d'acquisition en 2019



FAITS MARQUANTS

Parmi les faits marquants de l'année 2019, on note :

- ▶ Le remplacement de l'Agent de direction, en charge de la PFE en cours d'année ;
- ▶ Le renforcement de la collaboration avec les services de production de la Caisse en matière de :
 - Traitement des FSE (Feuilles de soins Electroniques) en mode dégradé (norme B2) par des collaborateurs du Service Prestations Nature ;
 - Traitement des dossiers d'affiliation de personne de nationalité

étrangère ou nées à l'étranger par des collaborateurs de la Gestion des Bénéficiaires (dossiers transmis au SANDIA pour certification de l'Etat-Civil et du numéro de sécurité sociale).

- ▶ La réorganisation de certaines activités du processus S6
- ▶ Le renforcement de la collaboration avec les services transverses de la Caisse
- ▶ Accompagnement URSSAF PACA pour doter les responsables de la PFE d'outils de supervision du recouvrement

BILAN DE L'ANNÉE

L'activité de la PFE croît de manière importante mais avec des variations différenciées selon les systèmes d'acquisition ; ces variations s'expliquent par la conjugaison de plusieurs facteurs :

- ▶ Montée en charge de l'affiliation des assurés sociaux en assurance maladie et des allocataires ;
- ▶ Prise en main de CIME et déstockage après une action de supervision ;

S'AGISSANT DE LA GESTION DES ARCHIVES ET CELLE DES IMPRIMÉS

- ▶ La volumétrie des archives papier ne cesse de croître faute d'organisation de leur élimination physique par un prestataire extérieur ; ce dossier est en cours de résolution ;
- ▶ La gestion des imprimés est majoritairement tournée vers celle des imprimés vierges ou pré identifiés que la Caisse doit mettre à disposition des professionnels de santé ; cette activité requiert beaucoup d'organisation et d'anticipation, les livraisons pouvant revêtir un caractère aléatoire quant à la tenue des délais alors même que les Professionnels de Santé en ont besoin dans leur

activité quotidienne vu le faible taux de diffusion des cartes vitale.

Ces activités logistiques sont très peu reprises, voire pas du tout, dans les actuels TDB de pilotage des activités alors même qu'elles sont très prégnantes pour la qualité du traitement des données entrantes comme celles sortantes pour l'archivage et leur conservation/élimination, leur numérisation, la rapidité de leur mise à disposition auprès des utilisateurs ; cet état de fait nuit au pilotage des activités.

Il convient de noter toutefois que chaque plateau technique est doté d'un module de supervision et que des actions de formation poussées sont de nature à dépasser ce manque.

2019 a également vu le lancement de deux projets qui, logiquement, devraient voir leur aboutissement en 2020, à savoir :

- ▶ La création de nouveaux circuits de numérisation de documents produits par le Service Contentieux ;
- ▶ La mise en place de l'encaissement automatisé de chèques (Projet Flux

EIC), projet qui a le double avantage de libérer la PFE de la gestion manuelle des chèques et d'assurer leur meilleure traçabilité.

PERSPECTIVES 2020

2020 doit être l'année de l'aboutissement des projets déjà lancés en 2019 et cités supra ; ce doit être aussi celle de la rationalisation d'un certain nombre de procédures (gestion des archives en particulier), mais également celle de l'optimisation de l'activité de la PFE dans un contexte remodelé par la crise sanitaire. Cette optimisation passe incontestablement par le recours à plusieurs leviers :

- ▶ Pilotage des activités par la tenue de tableaux de bord construits et adaptés à l'activité ;
- ▶ Maîtrise des activités : suppression de redondances, réaffectation si besoin d'activités déportées à tort sur la PFE qui les supportent sans en avoir forcément la maîtrise technique, prise en compte de nouveaux circuits de numérisation/indexation indispensables

à la fois pour les services utilisateurs et pour la sécurisation des documents donc de l'activité ;

- ▶ Optimisation des plateaux d'acquisition des différentes branches : avec l'augmentation de la volumétrie des flux papier et la centralisation de la gestion de flux entrants, la réflexion sur les conditions d'équipement de l'Organisation par une machine OPEX retrouve toute sa raison d'être.



Lutte contre la fraude aux prestations et travail illégal



Chiffres clés



Taux détection
des fraudes :

43 %

Montant préjudice subis
suite enquête PS :

111 153,25 €

Nombre de réquisitions
traités :

243

Montant des préjudices
financiers Famille (indu) :

231 517,08 €

Montants
des redressements LCTI
cumulé :

592 924 €

Nombre de contrôles
employeurs réalisés :

170

Montant total de
redressement en contrôle :

**1,113 millions
d'euros**

FAITS MARQUANTS

L'année 2019 a été marquée par l'arrivée d'un **responsable de processus M7** lutte contre la fraude aux prestations et lutte contre le travail illégal.

Suite à un rapport de diagnostic, une stratégie de restructuration et de normalisation a été posée avec trois axes stratégiques : le pilotage, la gestion de la fraude, et la gestion du personnel. Un plan d'actions pour les années 2019 et 2020 a été établi. Le **manager opérationnel** a suivi la formation OQPC (appellation ancienne : SAM). Une **technicienne** a été recrutée en novembre 2019 pour la branche famille afin de préparer les dossiers à présenter en commission fraude famille.

A la lutte contre la fraude, un renforcement des compétences et une clarification des enjeux et des objectifs visés

1. Aboutissement des procédures d'agrément
2. Elaboration d'un diagnostic partagé avec la CNAMTS (DGCCRF) avec une stratégie et un plan d'actions sur deux ans, et une définition plus précise du socle de performance attendu

3. Meilleur ciblage des actions Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI) internes ayant permis de dépasser les objectifs fixés

BILAN DE L'ANNÉE

Sur le volet Maladie : Les contrôles fraude de l'assurance maladie sont principalement orientés vers les professionnels de santé. Le contrôle du Kinésithérapeute et de l'Infirmier ont été réalisés à partir d'un scoring sur PROFILEUR. Le contrôle du Masseur-kinésithérapeute n'a rien relevé. Les 3 autres contrôles réalisés ont permis de détecter des situations fraude, faute et abus et un préjudice subi évalué à 111 153,25€. Les griefs relevés concernent principalement des facturations non conformes aux actes réalisés, des facturations d'actes non réalisés, l'application de majorations abusives.

Une séance d'informations - formation a été dispensée le 26 novembre 2019 aux acteurs de la production afin de les sensibiliser à la détection des surcharges sur les arrêts de travail, et informer ainsi la Lutte Contre la Fraude (LCF) afin qu'elle puisse mener les investigations nécessaires.

Sur le volet Famille :

La stratégie de normalisation de l'activité vise une convergence à 3 ans pour atteindre le seuil de 300 contrôles par agent et par an. Les enquêtes allocataires sont lancées à partir d'un ciblage DATAMINING. 42% des contrôles effectués sont en suspicion de fraude.



Le nombre d'enquêtes est passé de 70 en 2018 à 119 en 2019, cependant l'activité de contrôle allocataires a été interrompue en novembre 2019. En effet, une opération « coup de poing » exceptionnelle a été lancée en novembre 2019 afin d'avoir des dossiers qualifiés de fraude. Les contrôleurs sur place ont été les acteurs principaux. La technicienne recrutée en novembre a aussi activement participé à cette activité.

Les enquêtes AT/MP contribuent à la reconnaissance du fait accidentel, lorsque le traitement administratif d'une demande met en évidence un doute sur la matérialité de l'accident de travail, de trajet ou de la maladie professionnelle. 33 contrôles AT/MP n'ont pas révélé de situations de fraude aux prestations.

La gestion des réquisitions est une activité annexe adossée au service LCF. Une nouvelle gestion des réquisitions a été mise en place en 2019 afin d'améliorer la traçabilité et le suivi. Résultats : 100 % réquisitions traitées.

Le contrôle externe des employeurs :

- ▶ Le contrôle d'assiette sur site ou en chambre ;
- ▶ La Lutte Contre le Travail Illégal (LCTI) dans le cadre du CODAF ou hors champ du CODAF.

PERSPECTIVES 2020

Améliorer le pilotage et le suivi des activités afin d'atteindre les objectifs du service.

Finaliser les procédures LCF, et les modes opératoires

Prononcer des pénalités financières pour les professionnels de santé ayant fraudé

Cibler les prestations en espèces (arrêt maladie)

Améliorer la qualité des contrôles

A la lutte contre les fraudes, améliorer les performances pour approcher ou atteindre le niveau de performance attendu :

1. Etablir un bilan du plan d'actions 2019-2020 pour élaborer le prochain en intégrant plus les plans nationaux de toutes les branches prestataires
2. Développer les partenariats locaux pour mieux détecter les comportements frauduleux, notamment dans le cadre de la centralisation de la gestion du RSA
3. Mieux intégrer la LCF au sein des instances régionales et nationales
4. En matière de contrôle externe et de LCTI

- Maintien du taux de couverture du fichier employeurs par un ciblage des actions de contrôles privilégiant les TPE contrôlables ;

- Augmentation des taux et fréquences des redressements par ciblage des actions de contrôles sur les Grandes Entreprises et les ACT ;

- LCTI :

- garantie d'équité de traitement par ciblage des cotisants en proposant des actions de contrôles des cotisants n'ayant jamais fait l'objet de contrôle ;
- présence forte maintenue sur les secteurs à forts enjeux financiers au travers d'une approche risque renforcée ;
- amélioration de l'efficacité des contrôles LCTI en matière de détection comme en matière d'investigation ;
- mise en œuvre systématique de la procédure de solidarité financière à l'encontre du donneur d'ordre ou maître d'ouvrage non vigilant.



Assurer le Contrôle du service médical



Chiffres clés

Nombre d' ALD traitées (affections de longue durée exonérantes) :

3 893

Nombre de DAP traitées (demande d'accord préalable) :

2 972

Nombre d'arrêts de travail reçus :

9 247

Nombre de dossiers traités par la CMES :

1 551

Nombre de demandes de médecins libéraux à la CSSM :

293



FAITS MARQUANTS

- ▶ Arrivée du nouveau médecin-conseil en septembre 2019 (précédent médecin-conseil parti en novembre 2018)
- ▶ Déménagement à Kinga en octobre 2020 avec épuration puis transport des archives médicales à Kinga.

BILAN DE L'ANNÉE

- ▶ Augmentation de l'activité pour les demandes d'ALD (affections longue durée) et les arrêts de travail ;
- ▶ Nombre d'ALD traitées (affections de longue durée exonérantes) : 3893 (3504 en 2018)
- ▶ Nombre de DAP traitées (demande d'accord préalable) : 2 972 (2 999 en 2018)
- ▶ Nombre d'arrêts de travail reçus : 9 247 (6816 en 2018)
- ▶ Nombre de dossiers traités par la CMES : 1551 (1387 en 2018)
- ▶ Nombre de demandes de médecins libéraux à la CSSM : 293 (53 en 2018)
- ▶ Augmentation des demandes d'Evasan par les médecins libéraux.

PERSPECTIVES 2020

- ▶ Amélioration du circuit des demandes médicales d'Evasans
- ▶ Mise en place d'outils numériques spécifiques au service du contrôle médical
- ▶ Ecriture d'un projet de service pour un 2^e médecin-conseil
- ▶ Sécurisation et archivage des dossiers médicaux sous la responsabilité du cadre du service
- ▶ Participation de l'infirmier du service médical à des actions de prévention en santé
- ▶ Formation qualifiante des techniciennes (SM'PRO).



Fiche 19

Garantir le recours contre tiers (RCT)



Chiffres clés

FAITS MARQUANTS

- ▶ Début de la campagne de formation. Formation des agents du service RCT.
- ▶ Fermeture de service RCT durant 2 mois (arrêt maladie des 2 seuls agents du service RCT).
- ▶ Mise à disposition au CHM des imprimés de déclarations de faits accidentels même si ça n'a pas suivi des faits.

BILAN DE L'ANNÉE 2019

Les résultats de 2019 sont en baisse malgré de réelles potentialités dues à la mise en œuvre de GRECOT.

- ▶ Une convention avec le CHM non exécutée

- ▶ La convention de partenariat avec le CHM a été signée depuis le 15 novembre 2017. Cependant les acteurs désignés au sein du CHM pour la faire vivre ne sont plus joignables, certains ont même quitté l'établissement. Nous n'avons jamais obtenu des faits accidentels de la part de CHM.
- ▶ De nombreuses demandes de débourss adressées au CHM n'obtiennent pas de réponse.
- ▶ Le nombre de facturations parvenues à la CSSM reste faible, et le préjudice financier est important.
- ▶ Ces difficultés nécessitent l'appui de la Direction afin que le CHM respecte ses engagements.
- ▶ Une capacité de production qui n'est pas à la hauteur des enjeux financiers

Nombre de dossiers RCT ouverts au 31/12/2019 :

1 204

Nombre de dossiers RCT devant le tribunal statuant sur intérêts civils au 31/12/2019 :

43

Montant global des mises à charge au 31/12/2019 :

81 4707 €

Montant des dossiers transmis pour recouvrement - Huissier de justice :

174 349 €

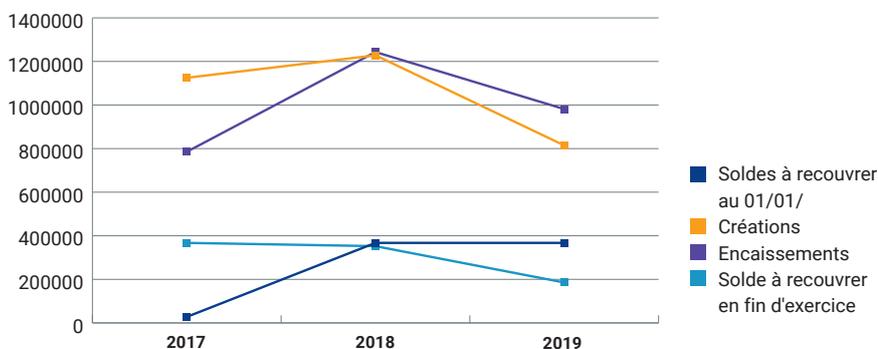
Montant RCT encaissé au 31/12/2019 :

984 218 €

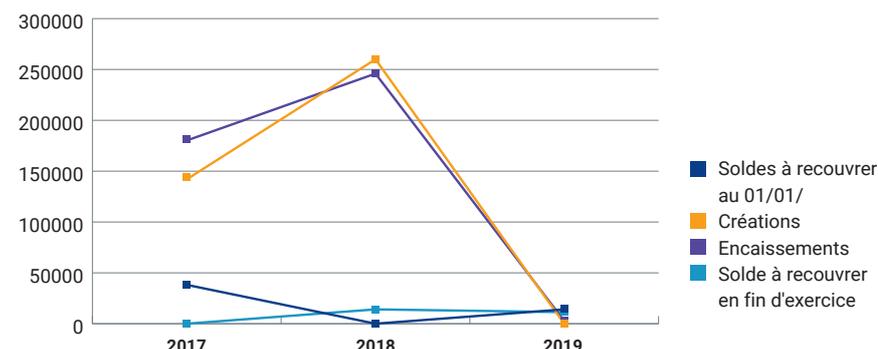
PERSPECTIVES 2020

- ▶ Signer une convention avec les huissiers et garantir le résultat, voir la possibilité d'EDI huissier.
- ▶ Elargir les conventions pour détection des faits accidentels avec : (vice-rectorat, les associations aides aux victimes, service de protection civil de la préfecture...) pour avoir connaissance de tous les accidents survenus sur le territoire.
- ▶ Franchir la barre de deux millions d'encaissement.
- ▶ Suivi rigoureux de tous nos dossiers qui sont sur les différentes juridictions.

Gestion M - Assurance maladie entre 2017 et 2019



Gestion A - Accidents du travail entre 2017 et 2019



Assurer le contentieux judiciaire et CRA (Commission de la cours Amiable



Chiffres clés

Nombre d'affaires reçues devant les Tribunaux :

195

Taux de jugements favorables à la CSSM rendus par le TASS :

68 %

Taux de traitement en CRA des dossiers reçus :

92 %

Taux de traitement des dossiers reçus pour Recouvrement forcé des créances :

69 %



FAITS MARQUANTS

- ▶ Le déménagement et la réunion du pôle contentieux dans les nouveaux locaux à kinga
- ▶ L'exploitation de l'outil jurisconsult (questions juridiques complexes des cotisants, le rescrit...)
- ▶ Le recouvrement forcé des créances de la branche famille ; édition des contraintes
- ▶ Rencontre contentieux – huissiers (créances Branches Famille)
- ▶ La reprise des présentations des demandes de remises de majoration et pénalités de retard REC, compétences CRA
- ▶ Le renforcement du contentieux judiciaire (arrivée d'une nouvelle collaboratrice - mutation en interne)
- ▶ Le recrutement et visite de l'EJR

(Expert juridique régional) - Branche Recouvrement.

BILAN DE L'ANNÉE

- ▶ 100% des dossiers réceptionnés 15 jours avant la commission ont été présentés à la CRA et le délai de notification de la décision à l'intéressé a été de 2 jours (objectif : 5 jours)
 - Ces résultats montrent une nette amélioration de la performance du service
 - Autres faits marquants dans ce service :
- ▶ Mise en place du recouvrement forcé des créances de la branche famille (édition des contraintes).
- ▶ Recrutement d'un expert juridique régional qui apporte au service un éclairage juridique très précieux.

PERSPECTIVES 2020

- ▶ Acheter la dématérialisation de l'archivage des AR des mises en demeure de la branche Recouvrement.
- ▶ Poursuivre et renforcer la montée en charge de la RSJ (Réglementation et sécurisation juridique)
- ▶ Accroître la sécurisation des projets des lettres d'observations (redressement suite à contrôle).
- ▶ Poursuite la sécurisation et l'efficacité des contentieux face à la montée en charge des activités du service (contentieux RSA, augmentation des recours CRA, augmentations des oppositions à contraintes...)

Fiche 21

Assurer la veille juridique



Chiffres clés

Nombre de textes parus dans les sites institutionnels impactant la caisse sécurité sociale de Mayotte :

125

Nombre de textes parus propres à la CSSM :

36

Notes juridiques réalisées :

8

Demandes d'expertises juridiques :

84

NEWS



FAITS MARQUANTS

Avancées :

- Déménagement sur le site KINGA (Amélioration des conditions et outils de travail)
- Renforcement de l'activité juridique avec le recrutement d'un expert juridique régional Mayotte – Réunion (pour l'URSSAF)

Difficulté :

- Un cadre Responsable de service pour la veille et l'expertise juridique multi branche de la CSSM (Activités, Réunions, formations, accompagnements, tenu des stat et tableaux de bord)
- L'Expert juridique URSSAF travaille 30% pour la CSSM, basé sur la Réunion

Réalisation :

- Participation aux réunions sur la convergence des droits (Préfecture de Mayotte, Conseil économique social et environnemental)
- Accompagnement de l'Expert juridique URSSAF lors de ses passages à la CSSM (Elaboration du planning de travail et des réunions avec les services en interne, la direction et les partenaires extérieurs)

- Accueil stagiaire de la formation professionnelle (2^{ème} année de BTS)

BILAN DE L'ANNÉE 2019

Le service veille juridique joue pleinement son rôle d'alerte aux services de la CSSM, et d'accompagnement sur les difficultés liées à la spécificité législative que constitue la sécurité sociale dans le Département de Mayotte.

Par la tenue de différents tableaux de bord, l'activité est suivie dans la perspective d'atteinte des objectifs et de l'optimisation de la performance par le processus S3 : Apporter l'expertise juridique.

PERSPECTIVES 2020

En matière d'enjeux, le responsable du service de la veille juridique a, à plusieurs reprises, participé à des réunions portant sur la convergence des droits applicable avec le droit commun, qui a comme point de mire l'application pleine et entière du code de la sécurité sociale à Mayotte.

Fiche 22

Assurer le suivi des budgets de fonctionnement et techniques



Chiffres clés

Montant total de budget de gestion administrative :

40 853 328 €

Dont l'évolution / 2018 :

11,56 %

Montant total de budget de gestion technique :

11 992 700 €

Dont taux d'exécution à :

97,8 %



FAITS MARQUANTS

Janvier 2019 : mise en place progressive du Budget Unique :

La mise en place progressive du budget Unique à la CSS Mayotte se traduit par la centralisation des dépenses de fonctionnement sur le FNGA d'une seule Caisse nationale. Plus concrètement, le budget unique est conçu par un transfert de FNGA des caisses nationales cédantes au profit de la caisse nationale prenante (la CNAM est désignée Caisse Pivot). La Gouvernance est assurée par la CNAM en lien avec les autres caisses nationales. Le budget étant alloué dans les comptes d'une seule caisse nationale, une seule gestion budgétaire permet de retracer l'ensemble de la Gestion Administrative.

C'est d'abord la mise en place progressive à la CSSM du budget unique de la GA à partir du 1^{er} janvier 2019 qui a facilité nos échanges avec les CN en nous donnant un interlocuteur unique pour solliciter les moyens financiers et assurer un meilleur suivi budgétaire.

BILAN DE L'ANNÉE 2019

La mise e Les dépenses de gestion administrative de l'année 2019 s'élèvent à 33 916 652 €, soit un taux d'exécution de 83%. Elles ont augmenté de 11.6% par rapport à l'année 2018.

Les dépenses de gestions techniques budgétaires de l'année 2019 s'élèvent à 11 725 490 €, soit un taux d'exécution de 97,8%. Elles ont augmenté de 8,69% par rapport à l'année 2018.

- ▶ Respect des consignes de mise en place du budget unique
- ▶ Respect des échéances nationales de reporting budgétaire ;
- ▶ Respect des enveloppes budgétaires allouées

PERSPECTIVES 2020

- ▶ Finalisation de la montée en charge du budget Unique.
- ▶ Fiabilisation des informations budgétaires remontées par les services ordonnateurs.
- ▶ Formation des collaborateurs pour l'appropriation des outils budgétaires et comptables de la branche famille.

Fiche 23

Garantir l'administration générale



Chiffres clés

FAITS MARQUANTS

L'aboutissement du projet immobilier avec un emménagement en septembre 2019 :

Ce nouveau bâtiment a pour vocation d'offrir de meilleures conditions d'accueil pour le public et de meilleures conditions de travail pour les salariés. Il s'étend sur 2 bâtiments répartis sur 3 niveaux avec un rez-de-chaussée réservé à l'accueil du public (1 100 mètres carrés) : assurés, allocataires, retraités, professionnels (cotisants et professionnels de santé), partenaires.

Ce nouveau bâtiment répond aux normes environnementales avec une certification HQE (haute qualité environnementale) de la gestion des ressources, des équipements électriques basse consommation et une gestion des eaux de pluie pour réduire les impacts sur l'environnement. C'est également un bâtiment accessible pour les personnes à mobilité réduite.

Ce projet immobilier a pour vocation de répondre aux défis et enjeux auxquels la CSSM doit faire face dans sa mission de service public.

De meilleures conditions de travail pour le personnel avec des espaces de bureaux mieux organisés et aux normes, des lieux communs plus conviviaux (salles de réunion, cafétéria, tisaneries) et des locaux mieux sécurisés (accès contrôlés, parkings surveillés). En outre, les locaux qui offrent une certaine flexibilité afin d'accompagner l'organisation de la CSSM.

BILAN DE L'ANNÉE 2019

- ▶ Mise en place d'un groupe de travail pour gérer le projet immobilier et l'après (installation)
- ▶ Organisation de visites du nouveau siège pour le personnel

- ▶ Déploiement des opérations de déménagement étalées du 28 août au 27 septembre. Regroupement des services positionnés sur 6 sites sur un site unique.

- ▶ Vente des immeubles Place du Marché et Place Mariage et promesse de vente des parcelles situées à Hauts Vallons

- ▶ Centralisation des fournitures de bureaux

- ▶ Mobilisation du service achats marchés sur la passation des marchés publics pour le nouveau siège, renouvellement et résiliation des marchés et contrats en cours, réalisation des baux

- ▶ Lancement de la procédure concernant la concession de la crèche

PERSPECTIVES 2020

Afin d'améliorer encore les conditions de travail et assurer la sécurité des locaux et des personnes, des travaux complémentaires à prévoir pour l'aménagement des tisaneries et de l'économat, la sécurisation du site avec de la vidéo surveillance de l'accueil, la sécurisation des ascenseurs pour éviter les incidents en cas de panne de courant.

- ▶ Sécurisation des ascenseurs (réalisé). Des batteries de secours dépannant en cas de panne de courant.

- ▶ Pour le confort et la sécurité des agents, nous avons engagé des tra-

Surface Utile (SU)
des nouveaux locaux
(Kinga) :

6 306 m²

Surface utile par agent :

12,7 m²

(conforme aux standards nationaux)

vaux pour permettre une ouverture longue portée du portail d'accès aux parkings souterrains

- ▶ Nous avons commandé du mobilier pour aménager les tisaneries et les rendre plus conviviales

- ▶ Des stores automatiques ont été commandées afin d'ombrager la terrasse de la cafétéria

- ▶ Un marché d'équipements de la salle du conseil a été lancé (installation téléviseurs, de matériel de Visio et de gestion des débats)

- ▶ Un marché de concession de la crèche a été lancé

- ▶ Un complément de la vidéo surveillance a été commandé

- ▶ Un renforcement de l'alarme intrusion



Assurer le système d'information



Chiffres clés

Nombre de sollicitations informatiques :

1 330

Taux de traitement dans un délai de 48h :

70 %

Taux annuel de disponibilité du système d'information :

99 %

Nombre de jours d'interruption de service durant le déménagement :

0



FAITS MARQUANTS

► Projet de déménagement de la CSSM impliquant un transfert des activités informatiques des différents sites vers Kinga. La continuité du service a été maintenue durant les opérations de transfert des activités informatiques, notamment grâce à l'extension du réseau LAN CSSM via une fibre noire entre Place Mariage et Kinga.

► Projet d'un nouveau Datacenter.

► Projet d'une solution multi branche de gestion des files d'attente (e GFA/e Sirius).

BILAN DE L'ANNÉE 2019

GESTION DES APPLICATIONS :

► Mise en place de pasrau (prélèvement à la source) pour les pensions de retraites.

► Développement de l'application Exo™ pour la TM50.

► Intégration des assurés de la MSA dans l'outil Gestion de carte Vitale.

► Début de migration des applications locales PHP vers une programmation orientée objet.

GESTION DES INFRASTRUCTURES :

► Livraison du nouveau Dacanter à Kinga.

► Suivi des travaux de câblage du nouveau siège,

► Refonte du cœur de réseau pour une meilleure interconnexion des SI des différentes branches, en collaboration avec les différents experts nationaux.

► Mise en œuvre du LAN (réseaux filaire et sans fil).

► Planification et réalisation du déménagement physique des activités informatiques (postes et serveurs).

► Déploiement du Poste libre-service masterisé CNAM.

► Postes accueil multi branches.

► Déploiement e Sirius pour la gestion des files d'attente et de eAppointment avec la possibilité de prendre rendez-vous en ligne.

► Déménagement et installation des salles Visio

PERSPECTIVES 2020

► Portage des applications locales vers SYMFONY.

► Poursuite du déploiement du poste unique CSSM pour la branche famille.

► Mise en place d'une infrastructure de secours en Petite terre.

► Offre de service plus orientée Métiers avec la signature de contrats de services.



Fiche 25

Assurer la gestion des ressources humaines



Chiffres clés

FAITS MARQUANTS

- Organisation de réunions d'information sur la retraite complémentaire avec notre partenaire HUMANIS pour le personnel.
- Refonte de l'accueil des nouveaux embauchés avec la mise en place de réunion d'échange avec la Directrice à partir d'octobre 2019.
- Diversité des méthodologies d'apprentissage : collaboration des caisses d'appui, immersions dans les caisses d'appui, formations-actions, retours d'expérience...
- Accompagnement du personnel à l'appropriation du site Kinga : visite, distribution des badges et du livret d'accueil

BILAN DE L'ANNÉE

La politique d'optimisation des compétences engagée depuis plusieurs années déjà a été réaffirmée. Elle s'est traduite par la poursuite de la professionnalisation des agents secteurs métiers à travers des dispositifs ou parcours certifiant, la professionnalisation des gestionnaires du patrimoine, un important volume d'heures consacrées à la formation du personnel, des opérations recrutements de grande ampleur. Concernant ce dernier point, une forte dotation de la CNAM et de la CNAF a permis d'élargir l'effectif au regard de la montée en charge des missions de la CSSM.

Dans la continuité de la montée en compétences des cadres managers visant à « repenser et améliorer ses pratiques managériales », un séminaire pour les managers stratégiques et agents de direction s'est déroulé fin octobre. Les travaux menés à l'issue des ateliers des agents de direction ont permis de revoir le périmètre d'activité de leur portefeuille. L'organigramme a été repensé.

En matière de dialogue social, la direction s'est attachée à respecter les

obligations réglementaires dans ce domaine et à maintenir des relations constructives avec les différentes instances (CE, DP, CHSCT).

Dans ce cadre les délégués syndicaux ont été invités à négocier le protocole d'accord préélectoral le 10 octobre 2019 et d'organiser les élections de la nouvelle instance remplaçant le Comité d'entreprise, les délégués du personnel, le Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail.

L'élection du Comité Social et Economique s'est déroulée le 10 décembre 2019.

Par ailleurs, dans le cadre des opérations de déménagement, les agents de ce secteur d'activité ont été fortement sollicités sur la création des cartes d'accès à l'immeuble et le paramétrage des données du temps de travail pour la prise en compte des horaires de travail.

PERSPECTIVES 2020

- Déploiement du schéma directeur des ressources humaines
- Installation du CSE en janvier 2020
- Mise en place d'un nouvel organigramme en mars 2020 après présentation au CSE des 18 et 21 février 2020
- Construction d'une politique de formation et de gestion en lien avec le projet d'entreprise et les éléments de cadrage du CPG

Nombre d'actions de formation réalisées :

107

Taux de réalisation du plan de formation :

72 %

Taux de salariés ayant suivi au moins une action de formation au titre du plan de formation :

80 %

Temps consacré à la formation :

2009 heures

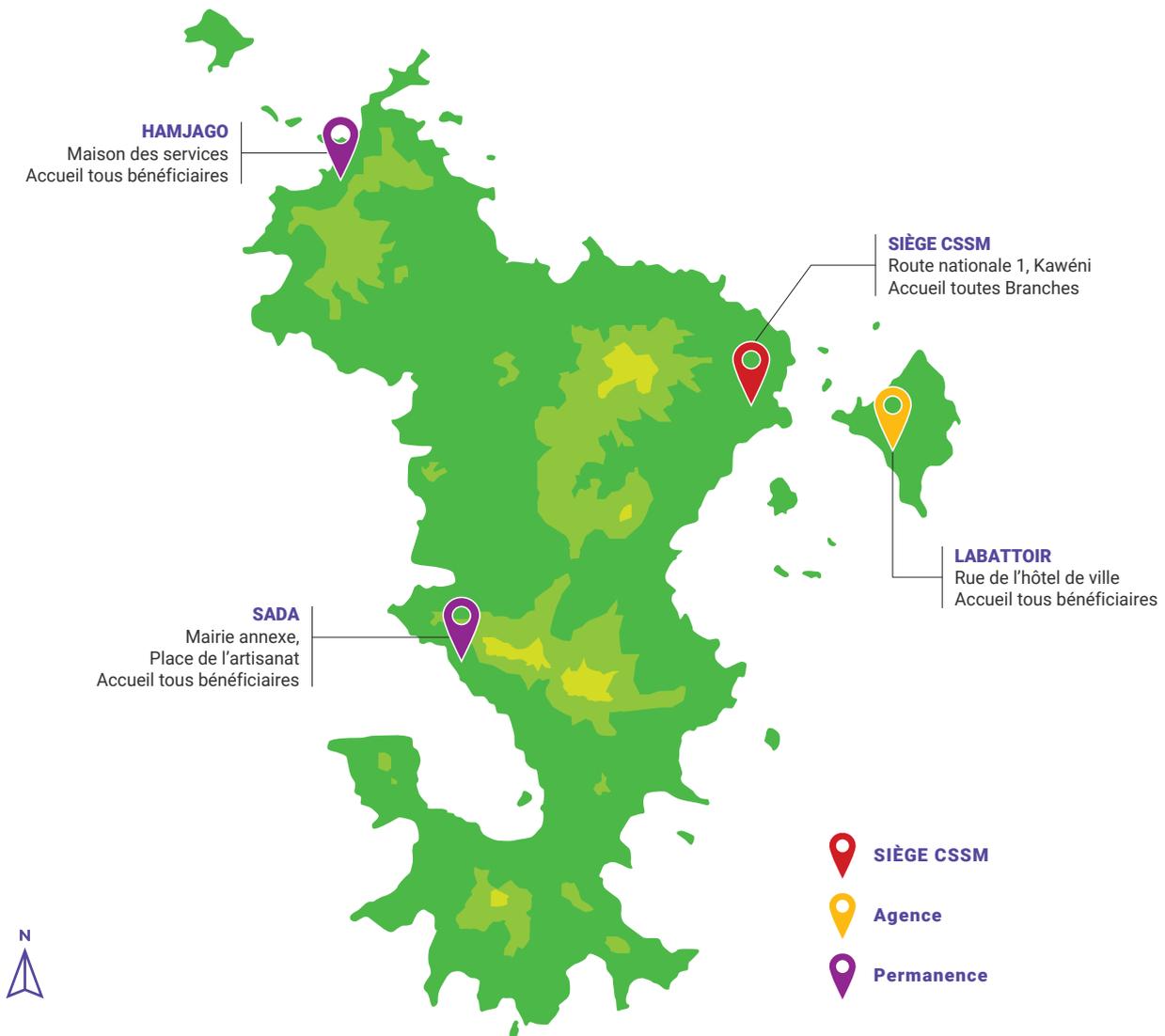
Budget de la formation 2019 :

721 184,20 €

- Faire de la caisse une entreprise apprenante et innovante
- Renforcement de la collaboration avec les organismes de formation d'accueil des stagiaires : EN3S, Sciences Po, écoles et lycées.
- Accueil d'un élève de l'EN3S dans le cadre de la réalisation de son stage de direction de janvier à mars.



LE RÉSEAU D'ACCUEIL DU PUBLIC DE LA CSSM EN 2019



1 LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX

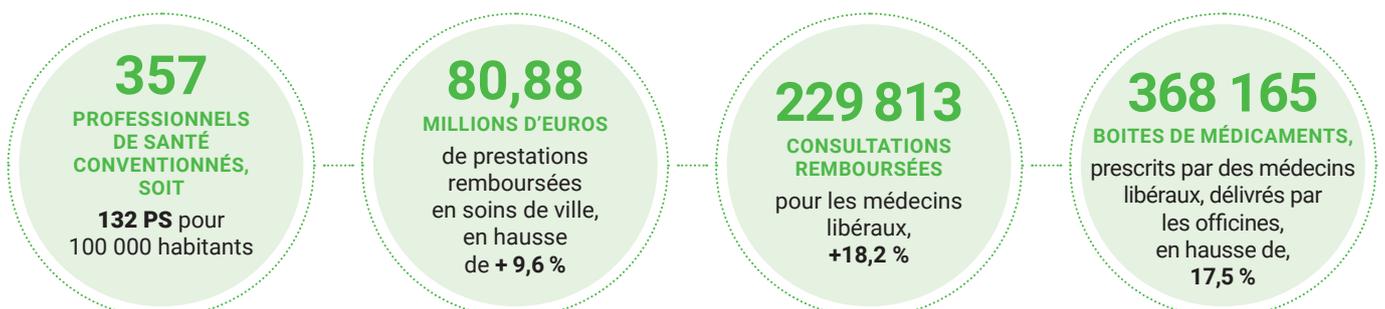


Figure 1 – Répartition des professionnels de santé par commune au 31 décembre 2019

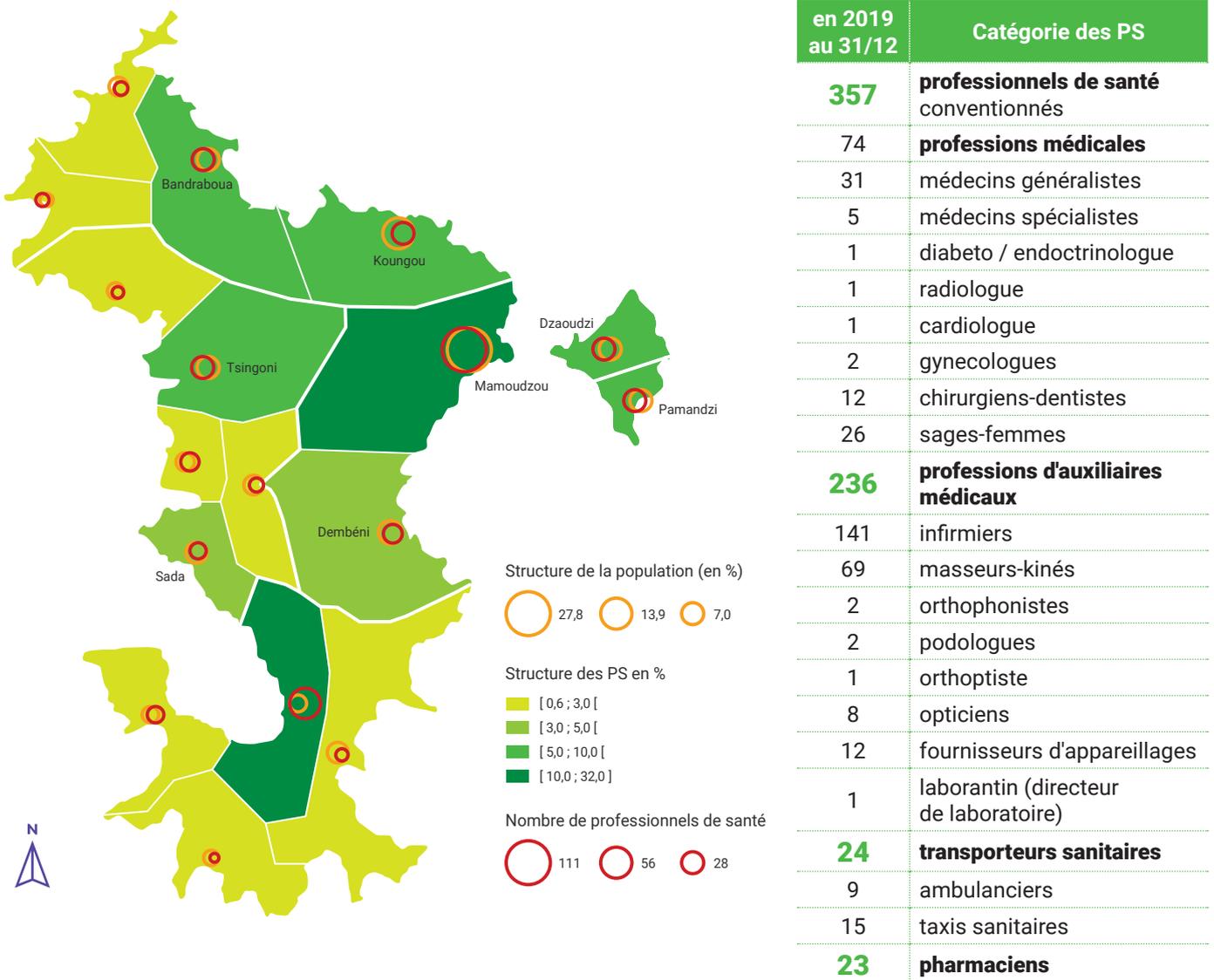
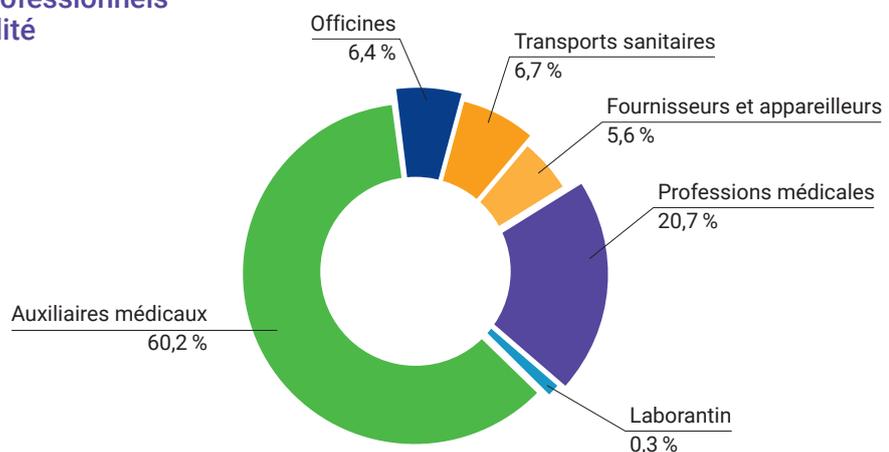


Figure 2 – Ventilation des professionnels de santé libéraux par spécialité au 31 décembre 2019



2 LES MASSES FINANCIÈRES DES PRESTATIONS LÉGALES ET DES COTISATIONS SOCIALES PAR BRANCHES DE SÉCURITÉ SOCIALE

Tableau 1 – Charges des prestations légales de la CSSM en 2018 et 2019

Charges de prestations (en euros) - classe 6	Exercice 2019	Exercice 2018	Évolution 2019/18
Total Prestations légales	423 021 209	394 957 262	7,1 %
Branche Maladie - Maternité	321 148 141	303 226 124	5,9 %
Prestations maladie	303 366 270	285 543 314	6,2 %
dont : prestations exécutées en ville	77 336 658	68 918 314	12,2 %
dont : dépenses exécutées en établissement	226 029 612	216 625 001	4,3 %
Prestations maternité	17 017 145	17 134 114	-0,7 %
dont : prestations exécutées en ville	9 539 976	9 307 838	2,5 %
dont : IJ maternités	5 817 350	5 844 788	-0,5 %
Prestations d'invalidité	389 274	245 833	58,3 %
Prestions décès	20 665	23 888	-13,5 %
Charges techniques Maladie	354 787	278 975	27,2 %
Branche AT/MP	11 054 254	10 377 723	6,5 %
Prestations AT/MP	1 960 788	2 147 899	-8,7 %
dont : rentes d'incapacité	508 889	657 828	-22,6 %
Charges techniques AT/MP	9 093 466	8 229 823	10,5 %
Branche Famille	65 349 925	58 639 595	11,4 %
Prestations familiales et légales	48 575 101	44 691 979	8,7 %
dont : allocations familiales	34 369 076	30 256 587	13,6 %
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	16 617 736	13 921 578	19,4 %
Charges techniques Famille	157 089	26 038	503,3 %
Branche Retraite	25 468 889	22 713 820	12,1 %
Prestations vieillesse (DP et DD)	6 810 800	6 547 143	4,0 %
Allocation de veuvage	165 659	216 196	-23,4 %
Allocations spéciales pour personnes âgées (ASPA)	18 492 430	15 906 804	16,3 %
Total Prestations extralégales	9 527 082	8 186 333	16,4 %
Action sanitaire et sociale Maladie	506 814	828 404	-38,8 %
Action sanitaire et sociale AT/MP	2 490	2 815	-11,5 %
Action sociale Familiale	8 794 271	6 856 941	28,3 %
Action sociale Vieillesse	223 506	498 173	-55,1 %
Total Action de prévention	689 036	859 455	-19,8 %
Action de prévention Maladie	202 971	219 203	-7,4 %
Action de prévention AT/MP	486 065	640 252	-24,1 %



Figure 3 – Charges de prestations légales de la CSSM par branche au 31/12/2019

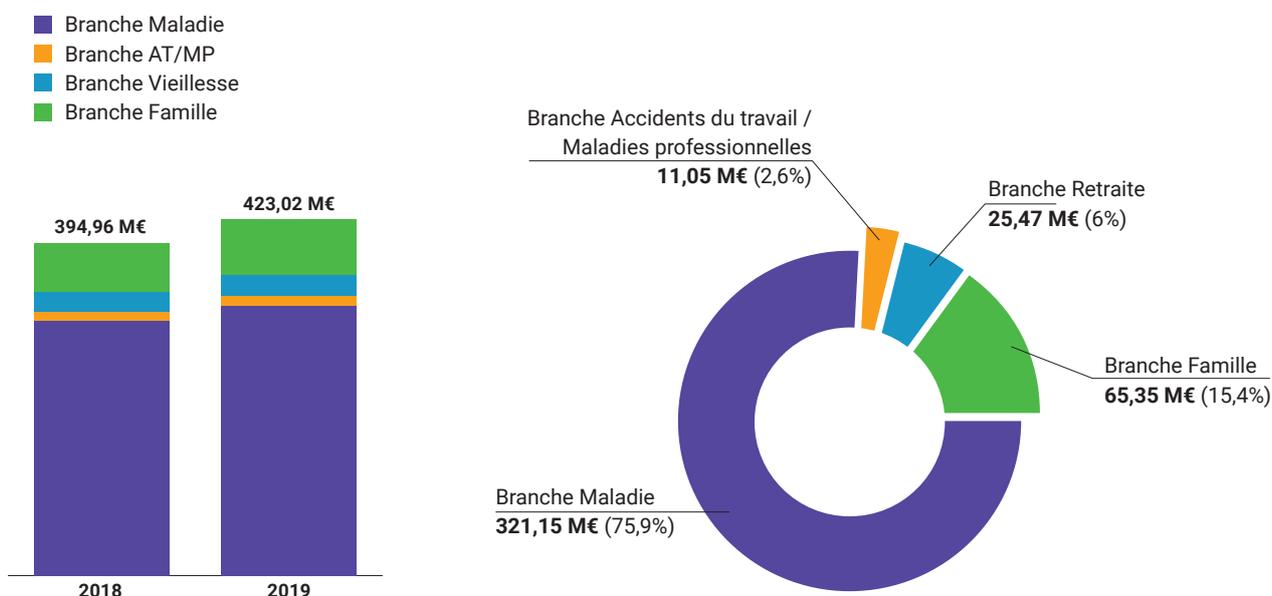


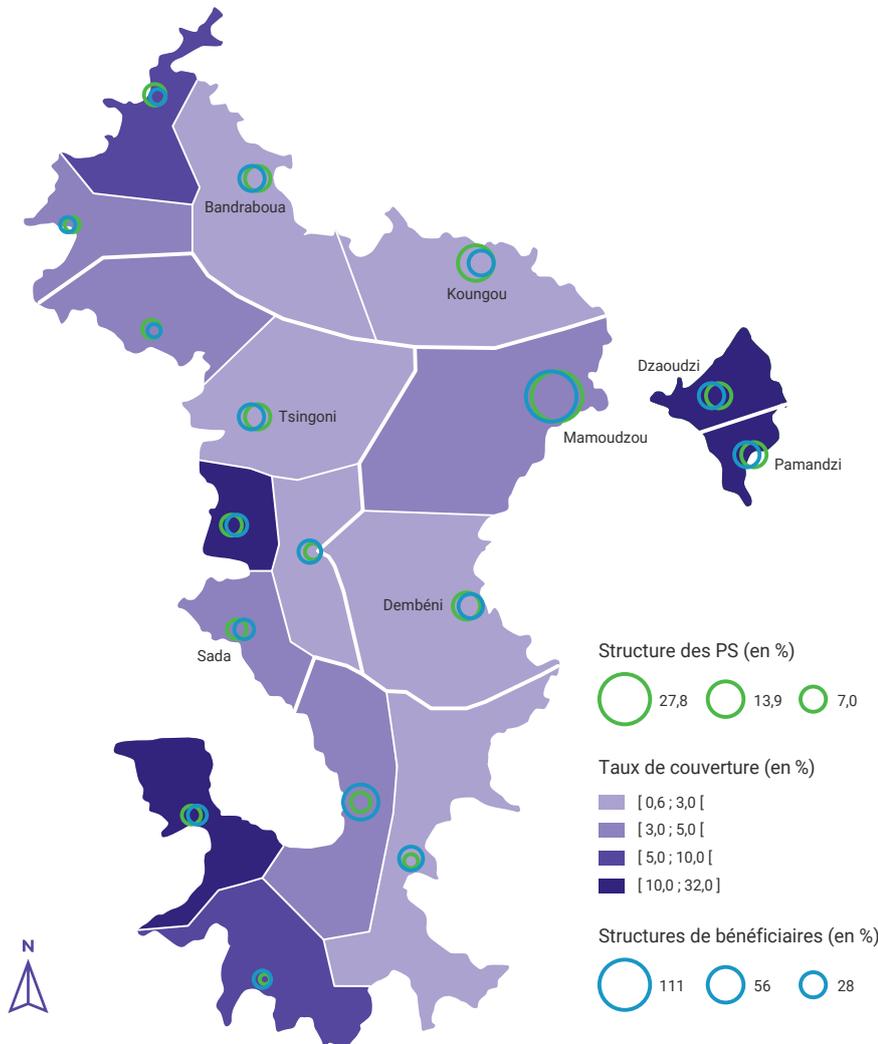
Tableau 2 – Produits de cotisations sociales encaissées par la CSSM en 2018 et 2019

Produits de cotisations (en euros) - classe 7	Exercice 2019	Exercice 2018	Évolution 2019/18	Structure en 2019
Total Cotisations sociales	164 759 162	159 017 887	3,6 %	100 %
Cotisations sociales Maladie	62 143 933	55 917 062	11,1 %	37,7 %
Cotisations sociales AT/MP	11 019 035	10 195 346	8,1 %	6,7 %
Cotisations sociales Famille	31 155 537	33 050 917	-5,7 %	18,9 %
Cotisations sociales Retraite	60 440 657	59 854 561	1,0 %	36,7 %

3 L'ASSURANCE MALADIE

(branche Maladie et branche AT-MP)

Figure 4 – Taux de couverture du Régime général d'Assurance maladie par commune au 31/12/2019



182 768

PERSONNES AFFILIÉES
À LA CSSM, SOIT
68 % de la population
de Mayotte

**41 ANS ET
10 MOIS**

ÂGE MOYEN DES ASSURÉS
9 ans et 6 mois pour
les ayants-droit

104 270

BÉNÉFICIAIRES
CONSOMMANT
L'ASSURANCE MALADIE,
+ 8,5 %

47 087

CARTES VITALE
délivrées par la CSSM,
+ 7,7 %

87 475

ASSURÉS
soit 47,9 %
des affiliés

Figure 5 – Pyramides des âges des affiliés du Régime général d'Assurance maladie à Mayotte au 31/12/2019

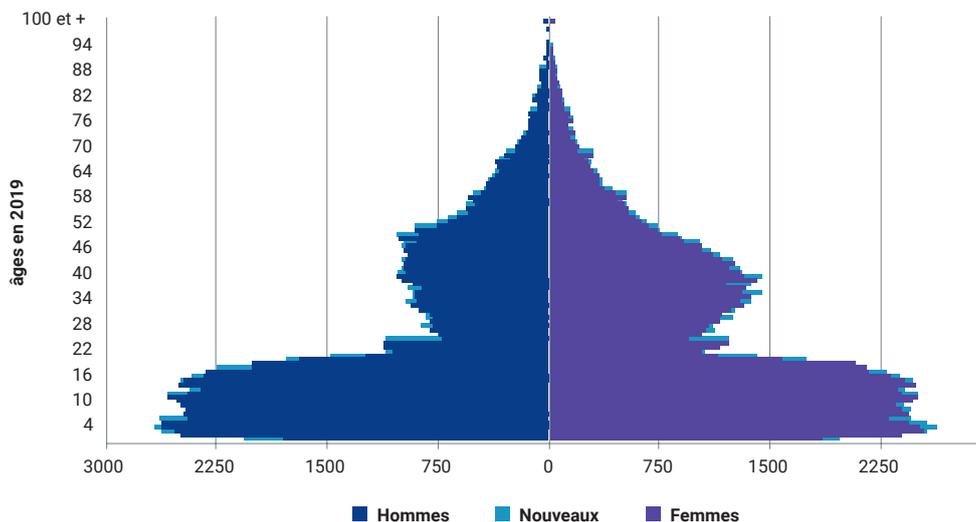




Tableau 4 – Dépenses des prestations en soins de l'Assurance maladie

	Exercice 2019	Exercice 2018	Évolution 2019/18
Dépenses de prestations exécutées en ville (y c. IJ maternité)	87 276 584	78 614 863	11,0 %
Dépenses relatives aux établissements sanitaires	221 460 046	216 406 565	2,3 %
Établissements publics	210 085 957	205 365 638	2,3 %
dont : dotation CHM	208 941 821	204 213 513	2,3 %
Établissements privés	11 374 090	11 040 927	3,0 %
Dépenses en établissements et services pour personnes âgées et personnes handicapées (médico-sociaux)	13 098 683	9 146 072	43,2 %
Dépenses relatives aux autres prises en charge (invalidité, décès, rentes AT)	918 828	927 549	-0,9 %
Autres charges techniques	9 448 253	8 508 798	11,0 %
Total charges de prestations légales	332 202 394	313 603 847	5,9 %

Figure 6 – Ventilation des consommations des soins exécutés en ville par poste en 2019

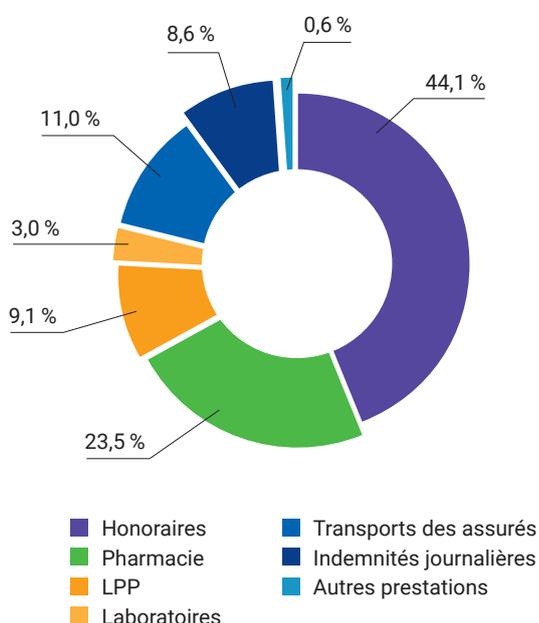
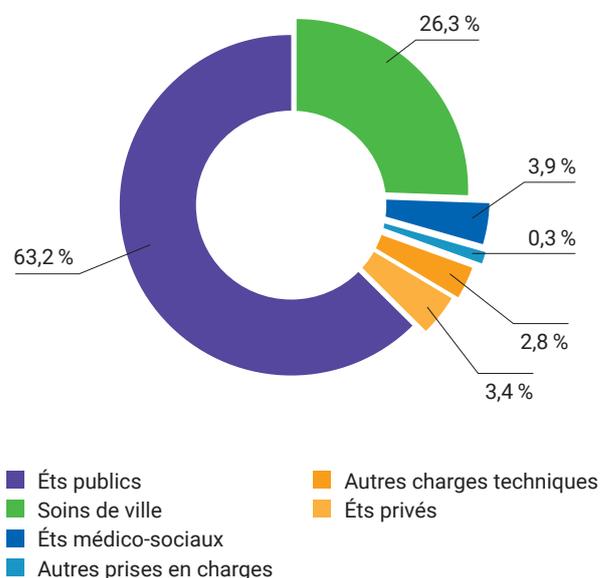


Figure 7 – Répartition des dépenses de prestations légales par secteur en 2019



4 LES POLITIQUES D'ACTION SOCIALE DE LA CSSM

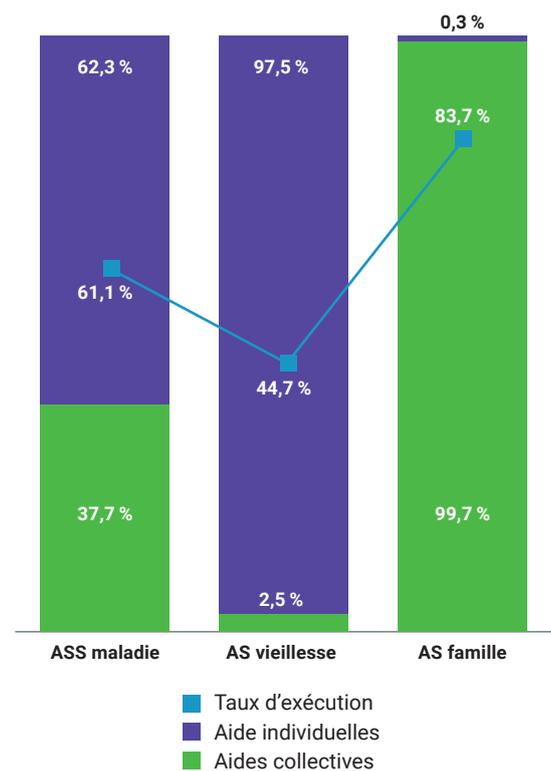
L'Action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie rassemble des aides extralégales accordées par la CSSM aux assurés sociaux confrontés à des difficultés financières dues à une maladie.

L'Action sociale famille a notamment pour mission de créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des jeunes et des Familles.

L'Action sociale vieillesse est focalisée sur la prévention et l'adaptation des conditions de vie autour de la personne âgée.

Tableau 5 / Figure 8 – Répartition des dépenses de l'As et de l'Ass par risque au 31 décembre 2019

		Exercice 2019	Évolution 2019/18
Ass maladie et ATMP	Dépenses réalisées	509 304 €	- 38,7 %
	dont actions collectives	192 018 €	- 61,9 %
	dont actions individuelles	317 287 €	- 2,9 %
	Budget alloué	833 642 €	- 7,6 %
	Taux d'exécution	61,1 %	- 31,0 pt
As vieillesse	Dépenses réalisées	223 506 €	- 55,1 %
	dont actions collectives	5 652 €	- 96,1 %
	dont actions individuelles	217 855 €	- 38,0 %
	Budget alloué	500 000 €	0,0 %
	Taux d'exécution	44,7 %	- 54,93 pt
As famille	Dépenses réalisées	8 794 271 €	28,3 %
	dont actions collectives	8 766 846 €	29,1 %
	dont actions individuelles	27 425 €	- 59,8 %
	Budget alloué	10 506 571 €	19,1 %
	Taux d'exécution	83,7 %	+ 5,9 pt
Total	Dépenses réalisées	9 527 082 €	16,4 %
	Budget alloué	11 840 214 €	15,8 %
	Taux d'exécution	80,5 %	+ 0,4 pt



11,84
MILLIONS D'EUROS
de budget alloué aux politiques d'action sociale

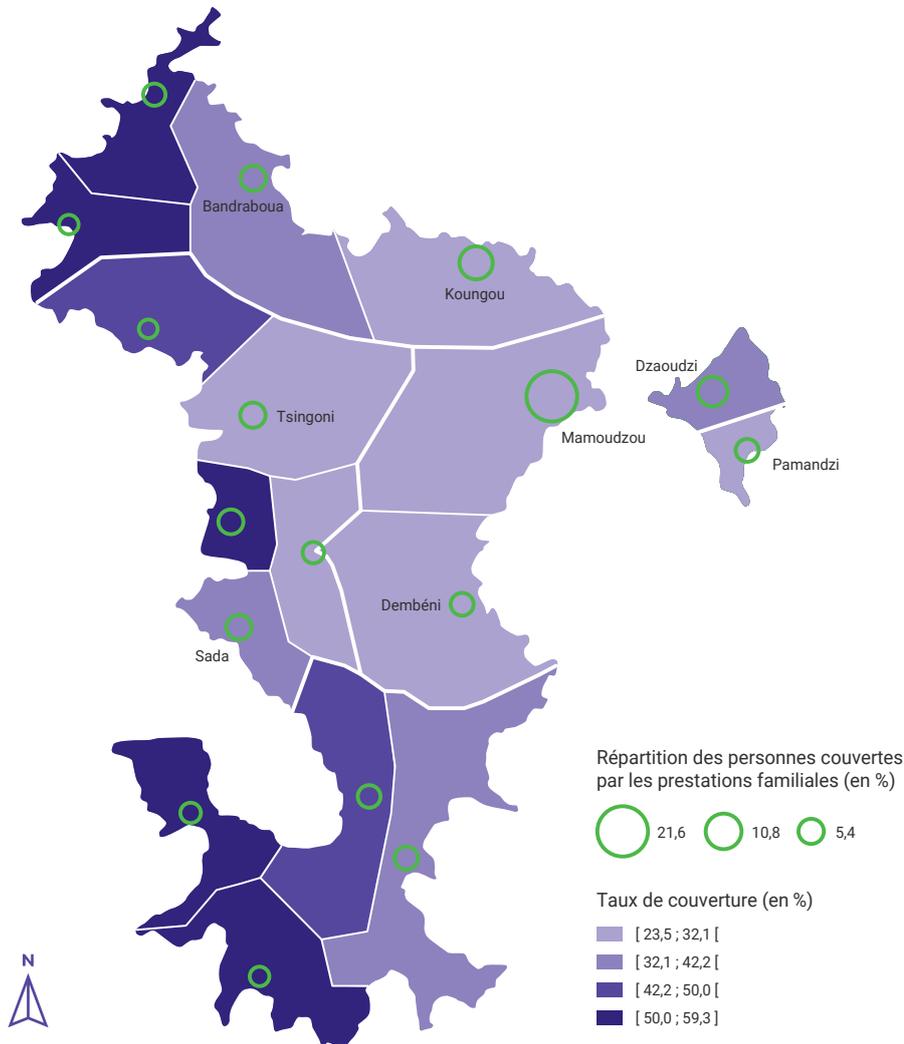
9,53
MILLIONS D'EUROS
de dépenses d'action sanitaire et sociale, en hausse de **+ 16,4 %**

80,5 %
du budget a été exécuté

94,1 %
de la dépense globale est portée par les aides collectives

5 LES ALLOCATIONS FAMILIALES

Figure 9 – Taux de couverture des aides familiales par commune au 31/12/2019



90 338
PERSONNES COUVERTES PAR LES PRESTATIONS FAMILIALES, SOIT **33 %** de la population de Mayotte

22 918
ALLOCATAIRES RESPONSABLES DE DOSSIERS, **+ 1,3 %**

5 406
BÉNÉFICIAIRES DU REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE, **- 3,8 %**

1
ALLOCATAIRE POUR **4 PERSONNES** couvertes par les prestations familiales

5 916
FAMILLES MONOPARENTALES, soit **26 %** des allocataires

95,53
MILLIONS D'EUROS de prestations familiales et légales versées par la CSSM, en hausse de **+ 8,2 %** dont **65,35 millions d'euros** de prestations légales, **+ 11,4 %**

Figure 10 – Caractéristiques des allocataires au 31 décembre 2019

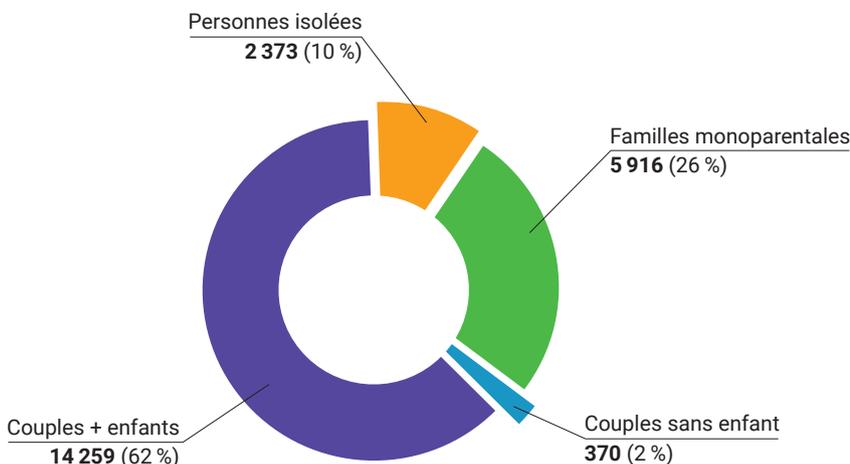


Figure 11 – Évolution du nombre d'allocataires par type de prestations

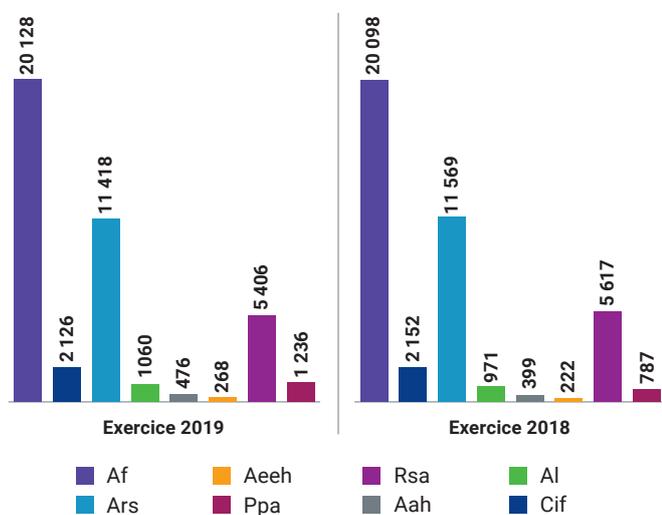


Figure 12 – Évolution du nombre de personnes couvertes par les prestations familiales entre 2018 et 2019

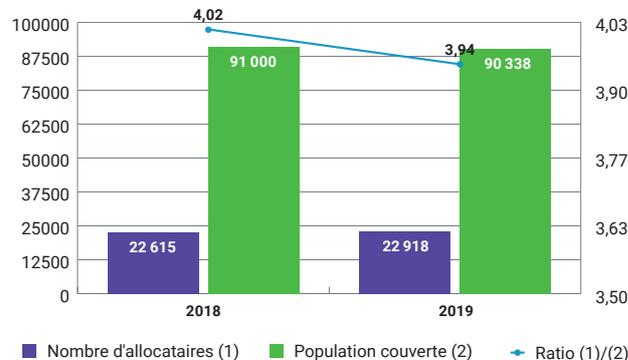
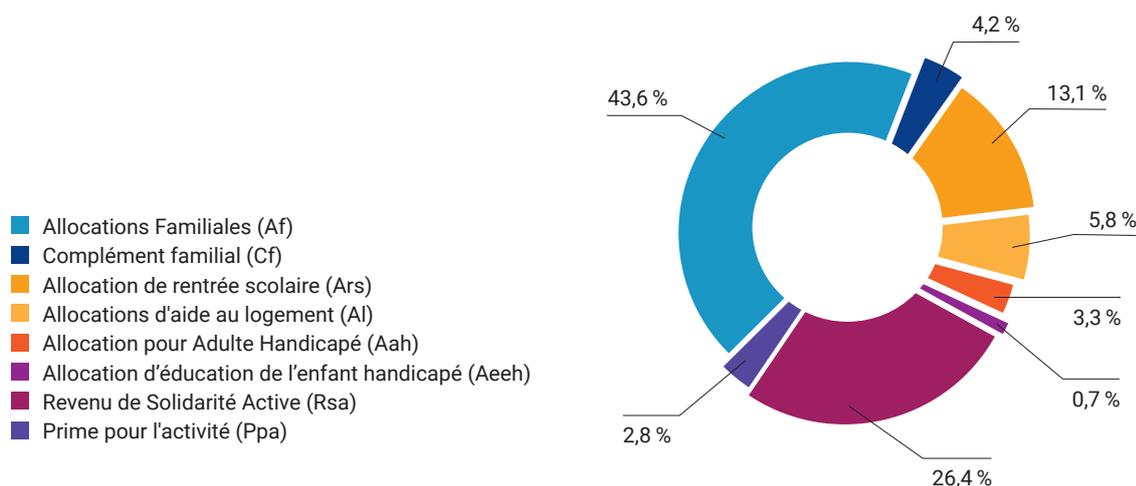


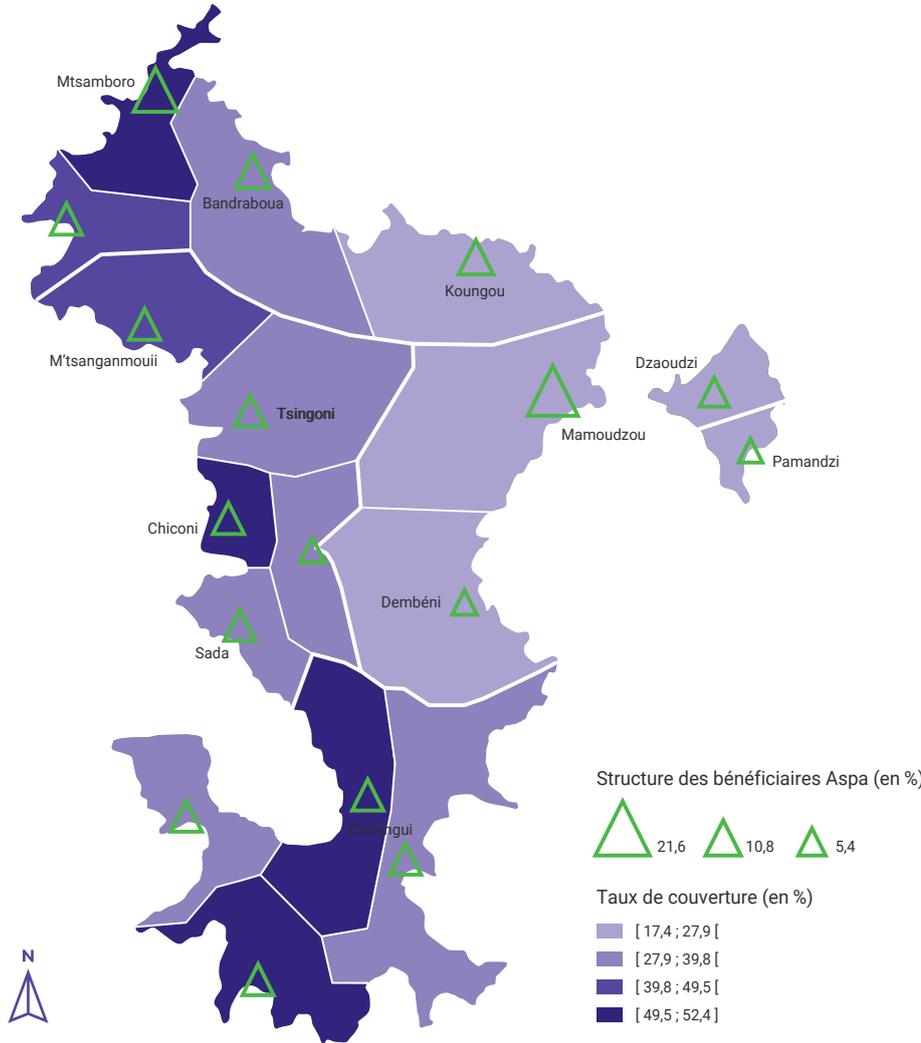
Tableau 6 / Figure 13 – Répartition des prestations familiales et légales servies par la CSSM au 31 décembre 2019

Prestations familiales et légales (en euros)	Exercice 2019	Exercice 2018	Évolution 2019/18
Allocations Familiales (Af)	34 369 076	30 256 587	13,6 %
Complément familial (Cf)	3 297 362	3 167 955	4,1 %
Allocation de rentrée scolaire (Ars)	10 376 056	10 830 655	-4,2 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Ae eh)	563 760	464 638	21,3 %
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	16 617 736	13 921 578	19,4 %
Total prestations légales	65 223 990	58 641 413	11,2 %
Prime pour l'activité (Ppa)	2 230 603	1 469 777	51,8 %
Revenu de Solidarité Active (Rsa)	20 863 677	21 630 491	-3,55 %
Allocation pour Adulte Handicapé (Aah)	2 643 615	2 247 735	17,6 %
Allocations d'aide au logement (Al)	4 571 535	4 300 649	6,3 %
Autres prestations (Apl, Rso, Rmi...)	886 792	704 985	25,8 %
Total prestations décentralisées	30 309 429	29 648 652	2,2 %
Ensemble des prestations familiales	95 533 419	88 290 066	8,2 %
Total PF hors PARS	78 915 684	74 368 488	6,1 %



6 L'ASSURANCE VIEILLESSE

Figure 14 – Répartition des bénéficiaires d'Allocations Aspa par commune en 2019



5 647
BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS VIEILLESSE SOIT
48 % de la population de Mayotte âgée de 60 ans et plus

2 077
RETRAITÉS DE PENSION PERSONNELLE ET DE PENSION DE RÉVERSION, en hausse de + 4,9 %

3 545
ALLOCATIONS SPÉCIALES POUR PERSONNES ÂGÉES (ASPA MAYOTTE), SOIT
62,8 % des personnes couvertes par l'Assurance vieillesse

25,47
MILLIONS D'EUROS de dépenses des prestations légales, + 12,3 %

Figure 15 – Évolution du nombre de bénéficiaires de prestations vieillesse entre 2014 et 2019

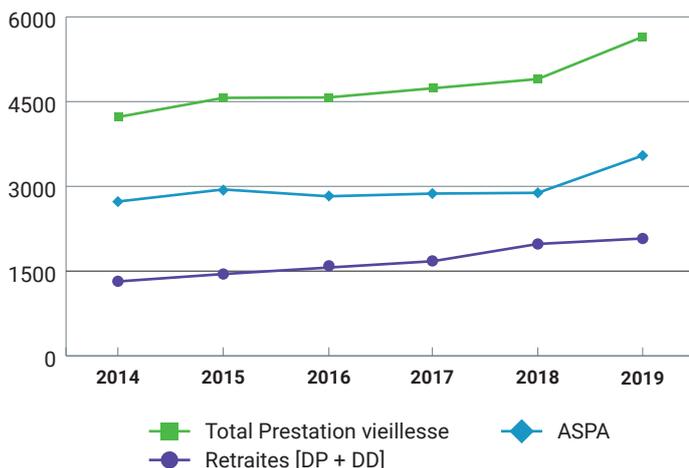


Figure 16 – Répartition des bénéficiaires par type de prestations vieillesse en 2019

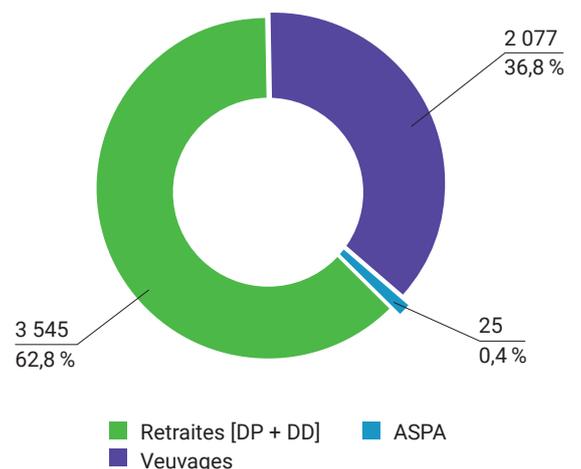


Tableau 7 – Dépenses des prestations légales vieillesse par type

Montants en euros	Exercice 2019	Exercice 2018	Évolution 2019/18
Retraite personnelle	6 621 680	6 354 555	4,2 %
Pension de réversion	189 120	192 589	-1,8 %
Allocation de veuvage	165 659	216 196	-23,4 %
Allocation ASPA	18 492 430	15 906 804	16,3 %
Total Prestations vieillesse	25 468 889	22 670 143	12,3 %

7 LE RECOUVREMENT DES COTISATIONS SOCIALES

Pour assurer son rôle de redistribution, l'une des missions premières de la CSSM est de recouvrer et répartir les cotisations et contributions sociales des salariés et des employeurs afin de contribuer à la solidarité nationale.

Tableau 8 – Situation contentieuse sur l'exercice 2019

Nombre de comptes actifs	Exercice 2019	Exercice 2018	Évolution 2019/18
Secteur privé (RG)	3 158	3 449	-8,4 %
Secteur public (ACT)	79	74	6,8 %
Employeurs et travailleurs indépendants (ETI)	9 994	9 366	6,7 %
Employeurs de personnels de maison (EPM)	1 417	1 542	-8,1 %
Divers	26	25	4,0 %
Ensemble	14 674	14 456	1,5 %

14 674

COMPTES ACTIFS,
EN HAUSSE +1,5 %

dont **3 158** comptes
cotisants du Régime
général, en baisse
de 8,4 %

318

DEMANDE DE DÉLAIS RG

pour des structure
en sursis à poursuite
(SURPO)

203,88

MILLIONS D'EUROS

de cotisations
sociales liquidées,
+ 4,7 %

19,0%

des cotisations restent
à recouvrer

Figure 18 – Évolution du taux du reste à recouvrer entre 2013 et 2019

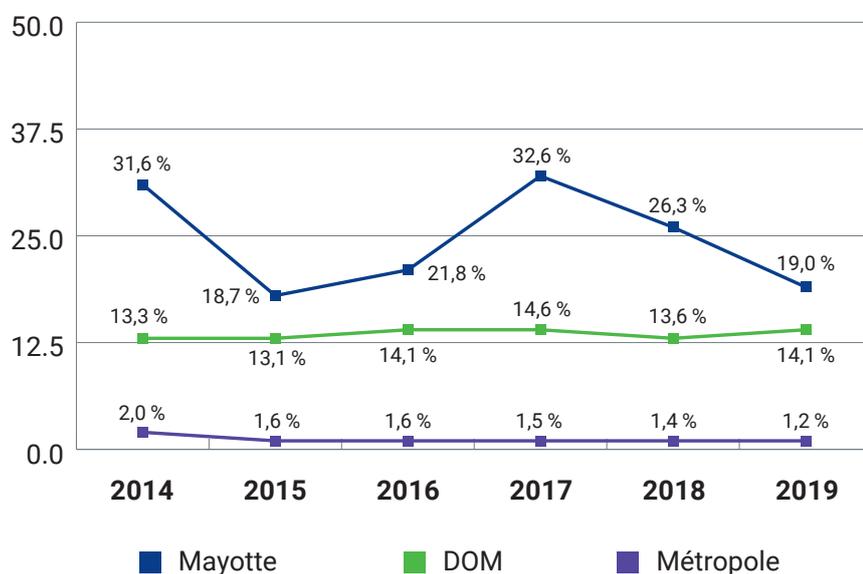


Tableau 9 – Répartition des comptes cotisants par catégorie

Exercice 2019	Cotisations liquidées en euros	Restes à recouvrer en euros	Taux RAR	Évolution du taux RAR
Secteur privé	110 614 951	30 998 648	28,0 %	- 8,7 pt
Secteur public	87 692 258	2 980 222	3,4 %	- 1,32 pt
Employeurs de personnels de maison	5 242 216	4 708 378	89,8 %	- 2,71 pt
Divers	325 865	0	0,0 %	- 0,01 pt
Total	203 875 290	38 687 248	19,0 %	- 7,29 pt

8 LE SERVICE MÉDICAL : l'évacuation sanitaire (Évasan)

Le Médecin Conseil préside la commission médicale d'évacuations sanitaires composée de praticiens hospitaliers. En cas d'évacuation sanitaire, la CSSM prend en charge les frais de transport, d'hospitalisation ainsi que l'accompagnement des assurés sociaux après l'hospitalisation, notamment avec la cellule Evasan composée de 2 agents de la CSSM située au CHU de la Réunion.

CHIFFRES CLÉS D'ÉVASAN EN 2019



PRINCIPALES CAUSES D'ÉVASAN EN 2019

- ▀ les maladies cardio-circulatoires,
- ▀ les tumeurs, le transfert pour traitement des pathologies cancéreuses,
- ▀ les affections génito-urinaires en rapport avec la prise en charge de l'insuffisance rénale chronique,
- ▀ les maladies du système nerveux

Les établissements receivers d'évasan en 2019

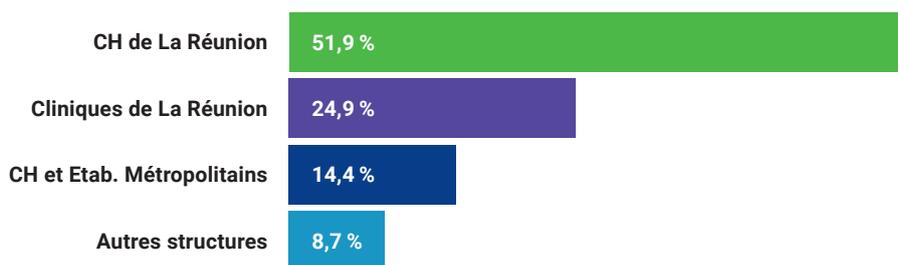
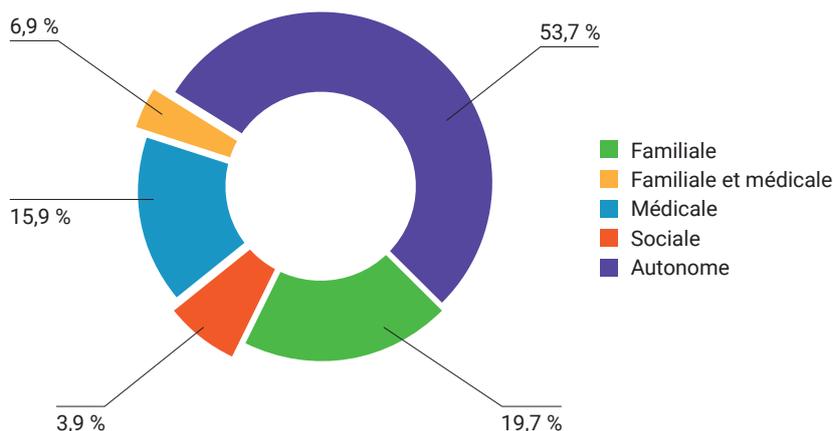


Figure 19 – Répartition des assurés en évasan selon la catégorie de personnes accompagnantes lors du transfert en 2019



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

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

LISTE DES MEMBRES :



Président :
Salim NAHOUDA

ORGANISME REPRESENTE	TITULAIRES	SUPPLEANTS
CGT	NAHOUDA Salim	HAMADA Thoawillou
	HADHURAMI Anissa	GALLOIS-PARMENTIER Bruno
	BOURAHIMA Hamada	ABDOU COLO Nassuhati
UDFO	TOTO Jacques	ISSIHACA Mouhamadi
	DAHALANI Nourdine	HOUDJATTE Anbdallah
CISMA-CFDT	MOINDJIE Said	SOIBRI Soraya
	BALAHACHI Ousseni	M'COLO MARI Habirou
CFE-CGC	ANDJILANI Maoulana	FOUNDI CHEBANI Moina-Hamissi
MEDEF	MARTINEZ Norbert	OZBOLT Jean-François
	NAGAR David	RABRET Fabrice
	BALTUS Carla	ASSANI HANAFFI Nizar
CPME	OUSSENI Bourahima Ali	ABDOU Youssouf
	SAID ALI Mohamed Zamir	SAID ALI Stti batoule
CAPEB	DJOUMOI Mouhamadi	ABDALLAH Abdoulloih-ben
FDSEAM	CHAMSIDINE Ahmed	DARMI MOUSSA
CONFEDERATION PAYSANNE	ANTHOUMANI Said	ATTOUMANI Wa-soha
PERSONNES QUALIFIEES	HARITI Asna	PAS DE SUPPLEANTS POUR LES PERSONNES QUALIFIEES
	ALI Nizary	
	BACAR Hadurami	
	MADI Tamime	

LES COMMISSIONS

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

LES COMMISSIONS RÈGLEMENTAIRES

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE (CRA)

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



Président :
Nouridine DAHALANI

TITULAIRES	SUPPLEANTS
Mr Norbert MARTINEZ → EMP	Mme Carla BALTUS → EMP
Mr Mouhamadi DJOUMOI → EMP	Mr Ambdoulloih-Ben ABDALLAH → EMP
Mr Nouridine DAHALANI → SAL	Mr Ambdallah HOUDJATTE → SAL
Mr Bruno GALLOIS-PARMENTIER → SAL	Mme Anissa HADUHURAMI → SAL
Mr Ali NIZARY → PQ	M. Tamime MADI → PQ

LA COMMISSION DES MARCHÉS

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



Président :
Mouhamadi DJOUMOI

TITULAIRES	SUPPLEANTS
MR BOURAHIMA ALI OUSSENI → EMP	Mme Sitti BATTOULE → EMP
MR MOUHAMADI DJOUMOI → EMP	MR ABDALLAH AMBDOULLOIH-BEN → EMP
MR MR BOURAHIMA HAMADA → SAL	Mr Toawilou HAMADA → SAL
MME COLO NASSUHATI → SAL	Mme Anissa HADHURAMI → SAL
MME ASNA HARITI → Personne Qualifiée	Mr Tamime MADI → Personne Qualifiée

LA COMMISSION DES PÉNALITÉS

La Commission des pénalités est saisie pour avis consultatif par la Directrice de la CSSM lorsque se trouve constatée la réalisation de faits litigieux définis.

Cette commission n'a pas été installée en 2019.

TITULAIRES	SUPPLEANTS
MR ABDALLAH AMBDOULLOIH-BEN → EMP	MR MOUHAMADI DJOUMOI
MME CARLA BALTUS → EMP	MR NORBERT MARTINEZ → EMP
MR OUSSÉNI BALAHACHI → SAL	MME SORAYA SOIBRI → SAL
MME COLO NASSUHATI → SAL	Mr Bruno GALLOIS-PARMENTIER → ASS SOC
MR HADURAMI BACAR → Personne Qualifiée	Mr Tamime MADI → Personne Qualifiée

LA COMMISSION FACULTATIVE DES POLITIQUES D'ACTION SOCIALE

(BRANCHES MALADIE, VIEILLESSE, FAMILLE)

En cas de dossier individuel hors champs de délégation de la Directrice Générale (cf. Règlement Intérieur d'Action Sociale), la Commission apprécie l'opportunité d'apporter une aide et en fonction de la capacité socio-économique du bénéficiaire à pouvoir faire face à une difficulté et du degré de la dépense engagée. Par ailleurs, elle attribue des subventions aux partenaires et porteurs de projets pour toute action en faveur du développement social du territoire.



Président :
Salim NAHOUDA

TITULAIRES	SUPPLEANTS
MR ABDALLAH AMBDOULLOIH-BEN → EMP	MR MOUHAMADI DJOUMOI
MME CARLA BALTUS → EMP	MR NORBERT MARTINEZ
MR DAVID NAGUARD → EMP	MR FABRICE RABRET
MR CHAMSSIDINE AHMED → EMP	Mr Darmi MOUSSA
MR SALIM NAHOUDA → SAL	Mr Bourahima HAMADA
MME ANISSA HADHURAMI → SAL	MME NASSUHATI COLO
MR MOUHAMADI ISSIHACA → SAL	MR NOURDINE DAHALANI
MR MAOULANA ANDJILANI → SAL	MME MOINAHAMISSI CHEBANI
MME ASNA HARITI → PERSONNE QUALIFIÉE	Mr ALI Nizary → Personne Qualifiée
MR TAMIME MADI → PERSONNE QUALIFIÉE	MR HADURAMI BACAR → Personne Qualifiée

2000



Centre KINGA, route nationale 1
BP 84 - 97600 Mamoudzou
Tél. : 0269 - 61 - 91 - 91
E-mail : pfs.cssm@css-mayotte.fr

www.cssm.fr