

23

RAPPORT D'ACTIVITÉ



CSSM
CAISSE DE SÉCURITÉ
SOCIALE DE MAYOTTE

*Une volonté d'agir
pour Mayotte*



Sommaire Qui sommes-nous ?

- Qui sommes-nous ? 02
- 2023 en chiffres 03
- Mot du président 04
- Gouvernance 05
- Mot du directeur général 06
- L'équipe de direction 07
- Nos ambitions 08
- Temps forts 2023 09
- Réseau d'accueil physique 12
- Relation avec les usagers 13
- Recouvrement des cotisations .. 14
- Assurance maladie 16
- Service du contrôle médical 20
- Prévention des risques professionnels 22
- Allocations familiales 24
- Assurance retraite 26
- Développement social du territoire 28
- Accompagnement social de nos assurés 30
- Maitrise des risques 31
- Lutte contre la fraude aux prestations 32
- Gestion des contentieux 33
- Vie de l'entreprise 34
- Données comptables 38
- Glossaire 39

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSSM) est un organisme unique qui regroupe la gestion de l'ensemble des missions de la Sécurité sociale sur le territoire de Mayotte. La CSSM recouvre les cotisations sociales et verse des prestations aux assurés du régime général du département. Elle est ainsi le premier acteur du social à Mayotte et participe de façon importante aux revenus des ménages résidant régulièrement sur le territoire.

Depuis 1977, la Caisse de prévoyance sociale (CPS), devenue Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSSM) en 2004, est au service de la population de Mayotte. Des évolutions importantes ont émaillé la vie et l'histoire de la CSSM dans ses missions et dans son périmètre d'intervention sur le territoire de Mayotte.

La mise en œuvre du dispositif de protection sociale s'est étalée sur trois grandes périodes :

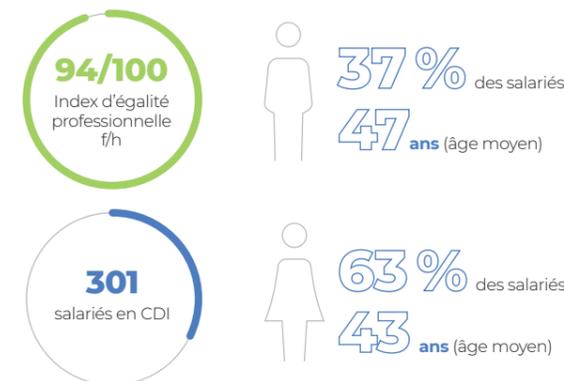
- jusqu'en 1996 s'est construite une protection sociale exclusivement mahoraise ;
- entre 1997 et 2001, une série de textes législatifs et réglementaires, qui retiennent les grands principes des textes nationaux, ont été promulgués ;
- à partir de 2002, un processus d'intégration progressive de la Caisse dans l'institution Sécurité sociale s'est manifesté aussi bien dans son organisation, dans ses missions, que dans ses relations avec la Tutelle et les circuits financiers.

La CSSM est aujourd'hui le seul organisme gérant les cinq branches de la Sécurité sociale : le recouvrement des cotisations sociales, l'Assurance Maladie, les risques professionnels, les allocations familiales et l'Assurance retraite. Ainsi, elle fait simultanément office d'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (Urssaf), de caisse primaire d'Assurance Maladie (CPAM), de caisse d'allocations familiales (CAF) et de Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat). Et depuis le 1^{er} janvier 2015, elle assure le front office du régime agricole dont la gestion est confiée à la MSA d'Armorique.

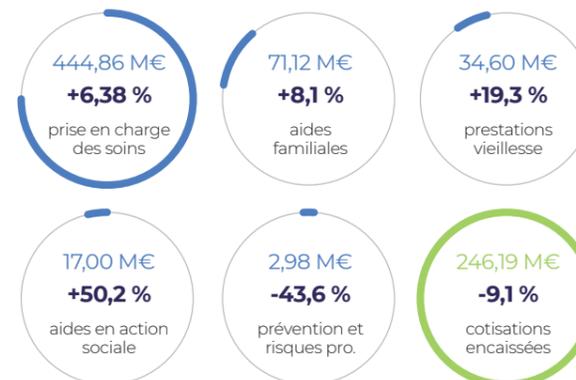
La CSSM peut se vanter de symboliser une des valeurs fondatrices de la Sécurité sociale : le principe de l'unité.

2023 en chiffres

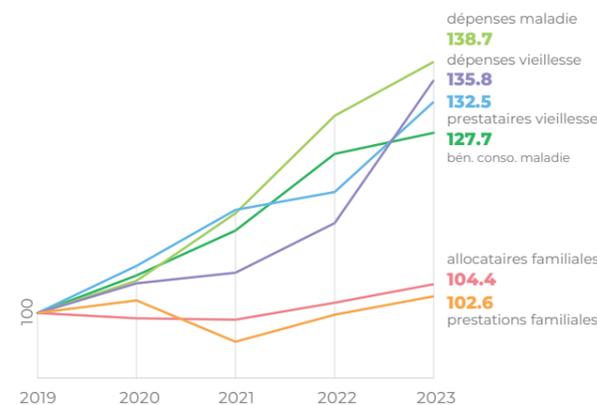
Notre personnel



Bilan financier des prestations sociales



Évolution des dépenses et des bénéficiaires

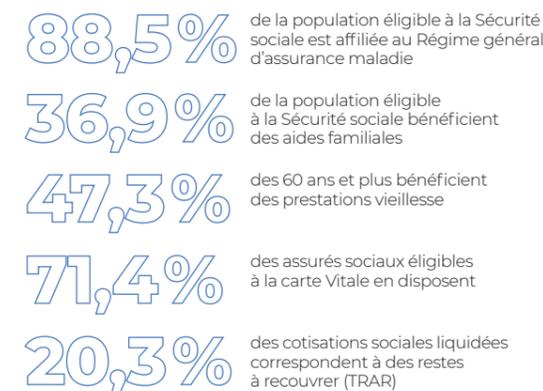


Indice (base 100 en 2019)
Exemple : indice 138,7 des dépenses maladie = hausse de +38,7 % des dépenses maladie en 2023 par rapport à 2019.

Nos usagers



Couverture de la population de Mayotte





Mot du Président

Nouridine DAHALANI
Président du Conseil de la CSSM

Les sécheresses répétées, que connaît le département de Mayotte particulièrement en 2023, ont contraint les habitants à apprendre à s'adapter aux longues pénuries d'eau, nécessitant une gestion drastique de la ressource.

À ces restrictions, imposées à la population depuis le début de cette année, s'est ajouté un climat social très agité dû à l'insécurité préoccupante sur le territoire. Malgré cette conjoncture, la Direction de la CSSM et ses équipes ont poursuivi avec détermination l'accomplissement sans interruption des missions de services publics qui sont les leurs. Ce rapport annuel rend compte du souci qui a été le nôtre, de préserver d'une part le lien social avec la population et d'autre part, la dynamique partenariale, tant sur le plan local qu'au plan national. Il met également en relief le savoir-faire et le sens de l'engagement de l'institution au service de l'intérêt général et des publics les plus vulnérables.

Il convient de souligner l'investissement de l'équipe de Direction de la CSSM qui a su mettre en œuvre une organisation du travail, afin de faire face aux besoins de nos publics et maintenir des services de qualité. Une reconnaissance toute particulière à notre Directeur général, M. Philippe Féry, pour son dynamisme et son dévouement envers la CSSM. Je salue le soutien de mes collègues du Conseil qui ont répondu présents à toutes les réunions du Conseil et des différentes Commissions malgré les remous qui ont secoué le territoire.

Mes remerciements, associés à ceux des membres du Conseil, s'adressent à l'ensemble de l'équipe de Direction et du personnel de la CSSM qui, sans leur engagement, rien de tout ceci ne serait possible.

Gouvernance

La gouvernance repose sur plusieurs acteurs et dispose de la personnalité morale.

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

Le Conseil de la CSSM constitue une instance importante de débats et de décisions sur les questions politiques de Sécurité sociale au bénéfice de la population de l'île. Il a pour rôle de déterminer, sur proposition du Directeur, les orientations des contrats pluriannuels de gestion (CPG) – les objectifs poursuivis pour améliorer la qualité des services rendus à l'usager –, les axes de la politique de communication à l'égard des usagers et les axes de la politique de gestion du risque. Il délibère également sur la politique d'action sanitaire et sociale.

En 2023, le Conseil s'est réuni quatre fois et a délibéré sur les points suivants :

- la poursuite de la formation des membres de la CPAS afin qu'ils s'approprient au mieux l'étendue de leurs missions ;
- la validation du recrutement du Directeur général de la CSSM, suite au départ de M^{me} Alihamidi-Chanfi Ymane ;
- la proposition de partenariat avec le Conseil général pour les résidences autonomie, adoptée à l'unanimité ;
- la validation des statuts de la CSSM et du règlement intérieur du Conseil ;
- la validation des budgets de gestion administrative et des budgets d'intervention 2024 ;
- la validation du rapport financier 2022.

Nombre de réunions auxquelles ont participé des conseillers : **27 dont 10 représentations extérieures**

Mandature Conseil de la CSSM : 2022- 2026					
TITULAIRES				SUPPLÉANTS	
Organisation désignatrice	Nom	Prénom	Titre	Nom	Prénom
CFDT	BALAHACHI	Oussen	2 ^{ème} Vice-Présidente	BLAMPAIN	Gilla Mariama
CFDT	MOINDJIE	Said	Conseiller	YOUSOUF SAID	Frahati
CFE-CGC	ANDJILANI	Maoulana	Conseiller	CANIPAROLI	Florence
CFTC	HAMADA	Zakouoini	Conseiller	ALI	Hadia
CGT	ABDOU COLO	Nassuhati	Conseillère	GALLOIS PARMENTIER	Bruno
CGT	NAHOUDA	Salim	Conseiller, Président de la CPAS,	HADHURAMI	Anissa
CGT-FO	DAHALANI	Nouridine	Président du Conseil	MROIIMANA	Safinati
CGT-FO	HOUDJATTE	Anbdallah	Conseiller	YVES	Daniati
CPME	HUSSEIN	Ali	Conseiller	ABDOU	Youssef
CPME	BASTOI	Said	Conseiller	OUSSENI	Bourahima Ali
MEDEF	BALTUS	Carla	Conseillère	LOUTFI	Soifaoui
MEDEF	CAUSSE	Michel	Conseiller, Président de la CRA	ELLOUZ	Farid
U2P	MADI	Fahar	Conseiller	ABDALLAH	Ambdoulloih
FNAE	SELEMANI	Nazra	Conseillère		
FNMF	BONNEFOY	Bruno	Conseiller	HAMIDOUNI	Sitti Djamilia
FNSEA	MOGNE-MALI	Laïni	3 ^{ème} Vice-Présidente		
UNAASS	BABOU	Aboubacari	Conseiller	MOUHOUDHOIRE	Moncef
UNAF	ALI	Nizary	1 ^{er} Vice-Président	ZAFERA	Ahmed
UNAF	HAFIDHOU	Antufaty	Conseillère	OILI	Maoulana
Personnes qualifiées	RASTAMI	Joëlle	Conseillère		
Personnes qualifiées	SOUF-SAFI	Souf-Abdallah	Conseiller		
Personnes qualifiées	TAMIME	Madi	Conseiller		
SNFOCOS	AHAMED	Nayim	Représentant du personnel	MASSOUNDI	Neimati
CGT	YSSOUFI	Souaravou	Représentant du personnel	ALADINI	Anfia
FO	HALIFA	Amina	Représentant du personnel	ABDOU	Laïthi



Mot du Directeur Général

Philippe FÉRY

Directeur général de la CSSM

Une année s'est déjà écoulée à la Direction de la CSSM et plus que jamais c'est la passion de tous pour ce territoire à forts enjeux et d'une singularité particulièrement attrayante qui impressionne.

Grâce à l'investissement de tout le personnel, dû à une prise en compte des réalités contextuelles de département – la population mahoraise a traversé des moments difficiles liés à la grande pénurie d'eau –, la Caisse de Mayotte a fait l'objet d'une attention bienveillante par les Caisses nationales.

Au vu de la situation, nous avons opté pour différentes orientations :

- retrouver un service de base fiable afin de redonner confiance aux usagers dans leur service public et ainsi légitimer la place de la CSSM dans le développement social de Mayotte ;
- apporter tous les éclairages nécessaires aux Caisses nationales et à la Direction de la Sécurité sociale, afin que les transformations à opérer qui garantissent une application du droit se rapprochant de celui de l'Hexagone, ou des autres DROM, soient comprises par les bénéficiaires ;
- innover sur l'adaptation des règles en termes de financement des partenaires, ou encore de modalités de mise en œuvre des prestations pour rendre un service performant et complet.

Avec le Conseil et son Président, Nouridine Dahalani, nous avons choisi une nouvelle signature qui incarne notre engagement et notre orientation stratégique pour consolider la présence de la CSSM et agir pour le

développement du territoire : « **une volonté d'agir pour Mayotte** ». Elle a pour vocation de répondre aux problématiques de la population sur tous les sujets et de relever les défis auxquels Mayotte est confrontée.

Dans cet objectif, des contrats pluriannuels de gestion ont été négociés pour cinq ans avec comme enjeux pour la CSSM la montée en compétence de chacun : mise en place d'un plan de formation, adapté à notre éloignement et compatible avec les enjeux environnementaux.

Ensuite, et sur la base d'un diagnostic partagé sur les productivités individuelles, plus des moyens humains – notamment sur le service de base – ont été déployés et une communication a été renforcée.

Afin de garantir la continuité de service auprès de nos concitoyens, la CSSM a, tout au long de l'année 2023, mobilisé et développé ses propres ressources.

Ce rapport traduit les efforts et l'engagement incontestable du personnel de la CSSM que je remercie.

L'équipe de Direction

Le Comité de Direction (Codir) de la CSSM est composé des agents de Direction et associe la cheffe de cabinet du Directeur général, le responsable du Conseil et des relations sociales et la responsable Communication et Marketing. Le Codir en qualité d'instance de décision ultime prend les décisions stratégiques de pilotage de la performance et de la vie de l'organisme tout en veillant à la coordination des actions menées entre les différentes branches.

Ce Comité, qui se réunit hebdomadairement, veille à la diffusion rapide des décisions collectives prises afin de garantir le partage aux équipes des orientations et positions de la Direction.



Philippe FÉRY

Directeur Général

- Cabinet de direction / Secrétariat de Direction
- Statistiques, contrôle de gestion et études socio-économiques
- Relations Conseil et Commissions Relation CSE
- Communication-Marketing



Vincent SWIETEK

Directeur Comptable et Financier

- Agence Comptable
- Lutte Contre la Fraude
- DPO/PSSI/PCA
- Audits, Qualité, SMI
- Budgets



Abdoul Hamidi KELDI

Directeur Général Adjoint

- Production Maladie
- Relations Usagers
- Santé au travail
- Cellule de liaison CSSM/CH
- Service médical



Sara MOHAMED

Directrice Adjointe Relations aux entreprises, Contentieux Multibranches

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



Remy POSTEAU

Directeur Famille, Action Sociale et Flux Entrants

- Production Famille
- Développement social du territoire et Travail Social
- Flux entrants



Catherine BOCHEUR

Directrice Retraite et Supports

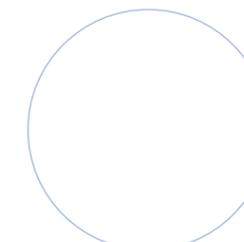
- Production Retraite
- Ressources humaines
- Informatique
- Pôle Administration Générale (PAG)



Patrick FOURRIER

Directeur Gestion du Risque

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



Poste vacant

Medecin conseil

Nos ambitions

Les axes et ambitions stratégiques :
les projets et chantiers prioritaires – 2023-2027.

1

Légitimer la place de la CSS de Mayotte

Axe 1
Maîtriser le service de base de chacune des Branches.

Axe 2
Développer la relation de service.

Axe 3
Développer une communication proactive et multicanale.

2

Être acteur de la convergence des droits

Axe 1
Promouvoir le droit de la Sécurité sociale auprès des membres du Conseil et des élus du territoire.

Axe 2
Participer aux réflexions des tutelles sur l'évolution du droit à Mayotte.

4

Être une entreprise écoresponsable

Axe 1
Assurer l'autonomie et la réduction de la consommation énergétique de l'organisme.

Axe 2
Assurer un approvisionnement autonome en eau des bâtiments de la CSS Mayotte.

Axe 3
Réduire et valoriser les émissions de déchets de l'organisme.

3

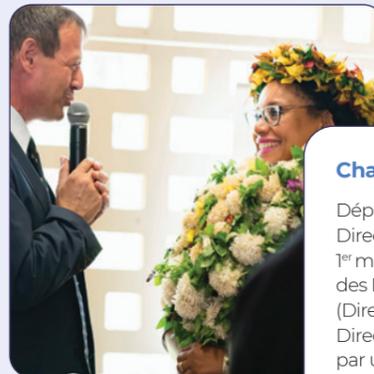
Innover pour mettre l'action de la sécurité sociale en adéquation avec les besoins du territoire

Axe 1
Développer des modes d'intervention dynamique aux services des collectivités et des publics de la CSSM.

Axe 2
Proposer des financements adaptés à la situation économique des porteurs de projet.

Axe 3
Mettre en œuvre des outils d'information permettant d'être au plus près des publics.

Temps forts 2023



Changement de Direction

Départ de Mme Alihamidi-Chanfi Ymane après six ans à la Direction de la CSSM. Prise de fonction de Philippe Féry, au 1^{er} mars 2023, marquée par une réorganisation des portefeuilles des Directions renforcées par deux arrivées, Catherine Bocheur (Direction Retraite et services Supports) et Patrick Fourier, (Direction Gestion du risque maladie) et une nouvelle vision portée par un changement de signature « Une volonté d'agir pour Mayotte ! ». Il s'agit de faire face aux défis auxquels Mayotte est confrontée en y apportant des solutions adaptées aux spécificités locales. Un nouvel organigramme est venu parachever un changement organisationnel visant notamment à optimiser la prise de décision pour s'adapter aux défis et aux enjeux du territoire, à améliorer la communication pour une meilleure coordination entre les différents services et à favoriser l'innovation pour stimuler la créativité au sein de l'entreprise.



1^{ères} signatures de la Convention territoriale globale (CTG)

Le déploiement de la Convention territoriale globale (CTG) à Mayotte a démarré le 20 janvier 2023 par une réunion de lancement avec les mairies en présence de Vincent Nicolle, Directeur du département Gestion et financement de l'action sociale de la Cnaf. Le Cabinet Plenitudes a accompagné les chargés de conseil et de développement de la CSSM à la réalisation d'un état des lieux recensant, pour chaque commune, ses problèmes, ses forces, ses faiblesses et les attentes des habitants. La CTG vise à renforcer l'efficacité et la coordination des actions à destination de la population grâce à une identification des besoins de chaque territoire pour garantir l'accès aux droits sur les champs d'intervention suivants : l'enfance, la jeunesse, le soutien à la parentalité, l'animation locale, la vie des quartiers, le logement, l'amélioration du cadre de vie, et l'accès aux droits.

Avec 11 signatures en fin d'année 2023, le territoire est couvert à hauteur de 65%, engendrant des créations de postes de chargés de coopération, installés au sein des collectivités.



Crise de l'eau

Dans le contexte de la grande pénurie d'eau à Mayotte, des dispositions exceptionnelles de soutien aux usagers de l'Urssaf sont adoptées. Il s'agit de venir en aide aux entreprises et aux travailleurs indépendants qui peuvent rencontrer des difficultés de paiement de leurs cotisations, dues aux conditions d'exercice dégradées de leur activité par la suspension du recouvrement forcé, l'apurement des dettes ou encore la remise automatique des majorations.

Reconnaissant l'urgence de cette situation, la CSSM a décidé également d'un financement spécifique à hauteur de 341 129 euros, en soutien à l'opération de l'Académie de Mayotte de distribution de gourdes destinées aux élèves du 1^{er} et du 2nd degrés pour leur permettre de rester hydratés tout au long de la journée scolaire.

Avec l'exploitation, depuis fin 2022, du dispositif innovant de récupération et de stockage des eaux de pluie, la CSSM a pu maintenir son activité de service public pendant cette période de coupures d'eau.



Renforcement de la visibilité de la CSSM

La CSSM est désormais présente sur quatre réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, YouTube et Instagram) et compte des abonnés répartis entre Mayotte, La Réunion et l'Hexagone :

- Facebook : 10 933 abonnés ; 60,6% femmes et 39,4% hommes ; taux de couverture d'un contenu 138,2 K.
- LinkedIn : 2924 abonnés. En 2023, la page a été consultée plus de 6 000 fois.
- Instagram : 423 abonnés ; taux de couverture de 10,6 K.

En 2023, au travers des "Rendez-vous CSSM", la CSSM a mis en place 17 émissions TV/radio bimensuelles où les agents experts dans leur domaine informent les usagers sur leurs droits et démarches, la prévention, les actions mises en place pour le développement du territoire sur l'ensemble des missions gérées par la CSSM. Tous les intervenants ont bénéficié d'une formation en média training afin de les préparer à savoir transmettre les bons messages au public et à maîtriser les codes de communication et les bonnes techniques de posture à l'écran. La CSSM dispose ainsi d'un vivier d'ambassadeurs CSSM pour ses campagnes de communication externes (notamment TV et print affichage 4/3).

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte innove dans sa relation de presse avec la mise en place d'un nouveau rendez-vous annuel sous format d'un temps d'échanges privilégiés entre la presse locale et les interlocuteurs de la CSSM, pour dresser le bilan de l'année, présenter ses orientations et ses priorités envers ses usagers.



Négociations des nouveaux contrats pluriannuels de gestion

Le déploiement du 1er CPG transverse en Outre-mer pour les COG 2023-2027 constitue une opportunité pour répondre au besoin de simplification pour des usagers interlocuteurs d'un seul organisme conformément à l'objectif affiché « dites-le-nous, une fois ».

Plusieurs enjeux :

- alignement stratégique sur les politiques de branches et convergence progressive des résultats vers les objectifs nationaux, afin de prendre en compte les caractéristiques territoriales spécifiques des organismes ultramarins et d'objectiver les particularités pouvant impacter négativement leur productivité ;
- développement des synergies interbranches visant à décloisonner et capitaliser les expériences, à optimiser le modèle CGSS/CSS et à mettre en œuvre d'une stratégie de management soutenue ;
- déploiement d'une relation de service personnalisée et de qualité en développant des offres et des services coordonnés en interbranches/ interrégimes et aussi en permettant aux assurés d'accéder à l'ensemble des services en un point unique.



Avancée dans l'accès aux droits avec le déploiement de la C2S

Une grande avancée dans la lutte contre le renoncement aux droits et aux soins de l'assuré mahorais qui peut se faire soigner et bénéficie de la même prise en charge que les assurés métropolitains et des départements et régions d'Outre-mer (DROM).

Au regard de la situation du territoire et afin de favoriser le recours aux soins, le plafond de ressources est aligné à celui des départements d'Outre-mer (DOM) et va permettre à terme de doubler le nombre de bénéficiaires par rapport à l'exonération du ticket modérateur passant de 75 000 bénéficiaires à environ 140 000 d'ici à fin 2025, soit 44,9 % de la population de Mayotte.

Des dispositions transitoires et dérogatoires pour les bénéficiaires de l'exonération du ticket modérateur ont permis leur bascule automatique vers la Complémentaire santé solidaire sans participation financière au 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024.

On notera que cette prestation bénéficie des mêmes règles d'application que celles en vigueur pour les autres DROM et départements de l'Hexagone.

Création de la Fédération locale des centres sociaux

Cette reconnaissance nationale vient renforcer l'accompagnement de l'animation de la vie sociale sur le territoire par une mutualisation des ressources et une harmonisation des pratiques.

Avec l'appui du réseau national, la Fédération porte la vision construite collectivement par des acteurs locaux et soutenue par des professionnels. L'enjeu majeur est de répondre aux actions favorisant le bien-vivre ensemble et la participation des habitants, dans une démarche de tisser les liens entre les générations.

La CSSM a attribué une subvention pluriannuelle de 2023 à 2025 à la Fédération des centres sociaux de France, à hauteur 165 377 €, pour soutenir la création et la consolidation d'une fédération des centres sociaux et EVS de Mayotte.



Campagne carte Vitale

Au 1^{er} janvier 2023, seulement 67% des assurés éligibles à la carte Vitale en disposent. Une grande campagne de communication 360° et d'influence adaptée aux problématiques locales a été déployée afin de promouvoir l'obtention et l'utilisation de la carte Vitale. Un outil essentiel qui facilite l'accès aux soins en permettant un remboursement rapide et simplifié des dépenses médicales. Une campagne illustrée par la mascotte de la carte vitale nommée "Vitale" qui a été plébiscitée pour être utilisée dans les autres organismes nationaux. Cette action se traduit par plusieurs actions, des campagnes TV, des opérations d'aller-vers avec la distribution des cartes Vitales dans les communes, des campagnes radio, des émissions radio et des communications sur les réseaux sociaux.

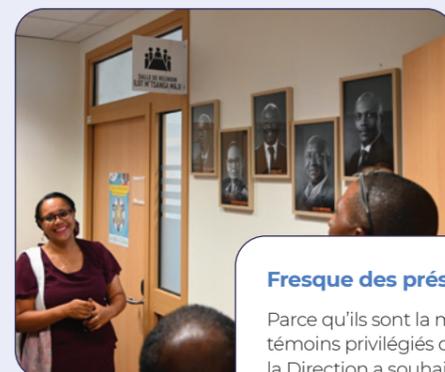
Au 31 décembre 2023, 80 718 cartes Vitales sont gérées par la CSSM (+10 403 cartes par rapport à 2022), soit un taux de couverture de 71%.



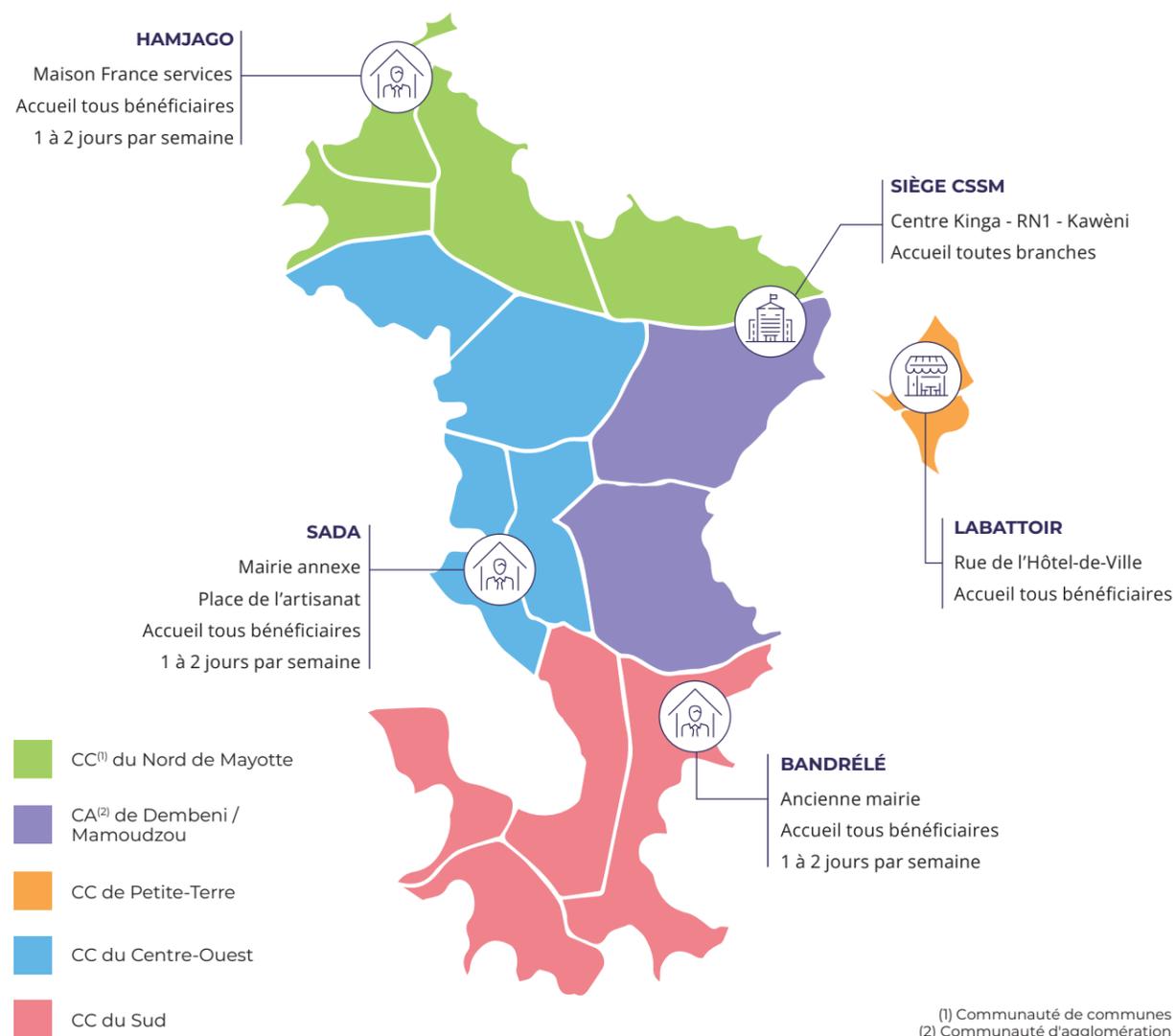
Fresque des présidents de la CSSM

Parce qu'ils sont la mémoire de notre organisme et ont été les témoins privilégiés de son évolution en tant que présidents du Conseil, la Direction a souhaité les mettre à l'honneur avec une fresque photos posée dans le couloir de la salle du Conseil.

De 1997 à nos jours, cinq présidents ont assuré la gouvernance de la Caisse de prévoyance sociale à la Caisse de sécurité sociale aujourd'hui. L'inauguration a été réalisée en présence des présidents chaleureusement remerciés par la Direction et le Conseil de la CSSM.



Réseau d'accueil physique



1 siège social

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



1 agence

pour recevoir tous
les bénéficiaires,
du lundi au vendredi



3 permanences

pour recevoir tous
les bénéficiaires,
1 à 2 jours par semaine

Relation avec les usagers



80 912

usagers reçus en
accueil physique dont
70 % sur RDV

93,76 %

de courriels traités
dans les délais de 48 heures

62,55 %

d'appels téléphoniques
entrants aboutis

FAITS MARQUANTS

Mise en place des outils de gestion de mails des branches Maladie, Famille et Recouvrement

Ce besoin exprimé en 2022 dans le cadre du projet de modernisation de la relation de service de la CSSM a pu être concrétisé en 2023 avec la mise en œuvre des outils nationaux dédiés au traitement des mails :

- **Eptica** pour le traitement des mails des usagers de l'Assurance Maladie. Depuis leur compte Ameli, nos usagers pourront échanger directement avec nos agents via l'outil Eptica déployé à la CSSM. Cette nouvelle fonctionnalité garantit un traitement plus rapide des demandes et une amélioration de nos relations de service.
- **OSVC** pour le traitement des mails des allocataires de prestations familiales.
- **Contact** pour les mails relevant des usagers de l'Urssaf : depuis le 3 juillet 2023, les usagers peuvent contacter les agents du Recouvrement en passant par le site Urssaf.fr, rubrique « contactez votre Urssaf » et par téléphone.

Actions partenariales d'aller-vers

Depuis début 2023, les relations avec nos partenaires – Centre communal d'action sociale (CCAS) et Maison

France services – ont été réactivées. La CSSM a participé à 17 événements de rencontres d'usagers dans les communes pour l'accès aux droits. Plus de 2 000 cartes Vitales ont pu être distribuées lors de ces événements de proximité. Ces actions ont permis de réduire de manière significative le stock de cartes vitales non délivrées.

Finalisation du projet de la modernisation de la relation de service (MRS)

Suite à un constat d'une image insatisfaisante de la CSSM aussi bien en externe qu'en interne, une réflexion collaborative (Projet MRS) a été menée afin de favoriser l'innovation en matière de relation à l'utilisateur.

Notre objectif était de moderniser notre relation de service.

Une grande partie des actions d'amélioration retenues sont déjà mises en place. Ce qui fait passer notre taux de satisfaction de moins de 30 % à plus de 70 % actuellement.

Le livrable de la doctrine est en cours de finalisation.

PERSPECTIVES

Organisation sectorisée des accueils

L'organisation de l'accueil physique par secteur est repensée afin de répondre au mieux aux exigences de notre public. Une expertise par branche de la Sécurité sociale est nécessaire à la qualité du service rendu aux usagers en assurant des réponses concluantes.

La mise en œuvre de cette nouvelle politique passe de la mise en place d'une polyvalence raisonnée des agents d'accueil.

Montée en compétence des agents

Nous avons enfin commencé les formations qualifiantes (CQP Famille, Maladie et Recouvrement) de nos collaborateurs afin de les faire monter en compétence et les spécialiser en fonction de leurs appétences.

Plus de journées d'ouverture pour les sites de proximité afin de faciliter l'accès aux droits.

Nous sommes en phase d'expérimentation sur l'augmentation des plages d'ouverture de nos sites de proximité afin de répondre au besoin de faciliter l'accès à nos services, exprimé dans le projet MRS.

Recouvrement des cotisations



15 234
comptes actifs (+6,7 %)

294,62
millions d'euros de cotisations sociales appelées

59,81
millions d'euros de dettes sociales

41,8 %
d'auto-entrepreneurs

20,30 %
de cotisations sociales impayées

FAITS MARQUANTS

Négociation du CPG 2023-2027 en octobre 2023, avec trois objectifs :

1- Obtenir le paiement des sommes dues tout en accompagnant les entreprises en difficulté :

- avoir des services plus adaptés, plus accessibles et plus performants ;
- améliorer la performance du recouvrement amiable et forcé = réduire le taux de reste à recouvrer.

2- Améliorer la relation cotisant :

- une attention forte à l'accueil physique et téléphonique ;
- des délais de traitement réduits et des réponses de qualité.

3- Fiabiliser les données sociales déclarées par les employeurs.

La poursuite du recouvrement des cotisations pour les entreprises et les Administrations et collectivités territoriales (ACT)

Après une longue période de suspension du recouvrement des cotisations liées à la crise Covid-19, l'ensemble de la chaîne du recouvrement est effective depuis fin 2022. La procédure normale inclut

le recouvrement amiable ainsi que les différentes étapes du recouvrement forcé, aussi bien pour les entreprises que pour les ACT. Dans ce cadre, la CSSM a envoyé, en mars 2023, 105 courriers amiables de rappel de la dette puis six demandes en paiement en direction des ACT.

La suspension du recouvrement à partir d'octobre 2023

Dans le contexte difficile de crise de l'eau, des dispositions exceptionnelles de soutien aux usagers de l'Urssaf ont été adoptées par les pouvoirs publics.

Pour répondre aux difficultés rencontrées, les mesures suivantes ont été prises au niveau de la CSSM :

- suspension de l'ensemble des actions de recouvrement forcé (contraintes, saisies-attributions et assignations au tribunal) à l'exception de celles ayant vocation à sécuriser les créances et à soutenir la viabilité des entreprises en difficulté ;

- échelonnement du remboursement des dettes des entreprises, des auto-entrepreneurs et des employeurs de gens de maison avec des délais de paiement pouvant aller jusqu'à vingt-quatre mois ;

- la remise automatique des majorations et pénalités à l'issue du plan d'apurement, sous réserve du respect de celui-ci.

La procédure de recouvrement amiable a été maintenue durant cette période pour sensibiliser les usagers sur la situation de leurs comptes et les possibilités de régularisation.



Partenariat

Dans le cadre de la prévention des difficultés et de l'accompagnement des employeurs, un comité des chefs des services financiers (CCSF) est mis en place en 2023 avec les services de

l'État dont la Préfecture et la Direction régionale et interrégionale des finances publiques (DRFIP). Le rôle de cette instance est d'étudier de manière globale la situation des entreprises qui sollicitent des plans de résorption de leur dette et d'attribuer des échéanciers qui peuvent aller jusqu'à quarante-huit mois, ce qui donne des possibilités supplémentaires aux employeurs.

Par ailleurs, la CSSM participe aux différents événements organisés sur le territoire en direction des employeurs pour expliquer les missions de l'Urssaf, les obligations de déclarations et de paiement en lien avec les droits des salariés et le financement de la protection sociale et assurer la promotion des offres de service de l'Urssaf.

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

Renforcement de l'accueil pour plus d'accessibilité aux usagers

- Mise en place d'un accueil sans rendez-vous et élargissement des plages d'accueil avec possibilité de faire intervenir un expert pour le traitement du dossier.

- Mise en place le 15 juin 2023 de l'outil national de gestion de la relation client, Contact, avec la mise à disposition d'agents dédiés à la réponse aux appels téléphoniques et aux mails Urssaf. Désormais, les usagers doivent passer par urssaf.fr pour contacter les conseillers CSSM concernant leur dossier.

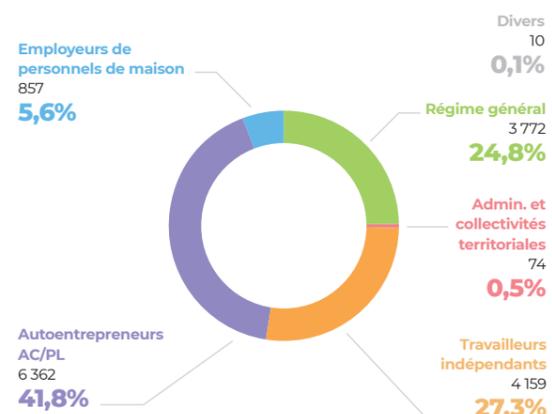
Poursuite des travaux de sécurisation juridique des activités de la branche Recouvrement

- Mise en place des dispositifs nationaux relatifs au contrôle et à la sécurisation des rapports de contrôle (lettres d'observation et réponses à contestation).
- Déploiement des outils nationaux pour le suivi des dossiers contentieux.
- Formation des salariés et montée en compétence sur la réglementation et la sécurisation juridique sur les procédures de recouvrement, les questions juridiques complexes et les outils de traitement.

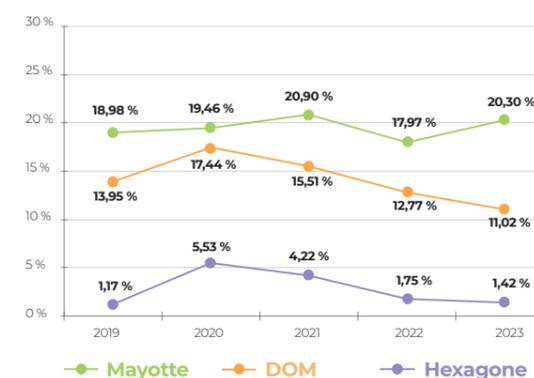
Accompagnement des salariés

- Réorganisation des services du recouvrement pour plus de fluidité dans les échanges et l'optimisation du traitement des dossiers.
- Développement des compétences : formation et participation aux réunions nationales.

Répartition du nombre de comptes actifs par catégorie, au 31/12/2023



Évolution du taux des restes à recouvrer entre 2019 et 2023



PERSPECTIVES

Reprise du recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants au 1^{er} janvier 2025.

Mise en place de Pajemploi au 1^{er} janvier 2024.

Vers une meilleure maîtrise des activités

- Intégration des projets nationaux notamment fiabilisation des données sociales et solidarité à la source.
- Développement du plan local de maîtrise des activités (PLMA) Directeur-DCF.

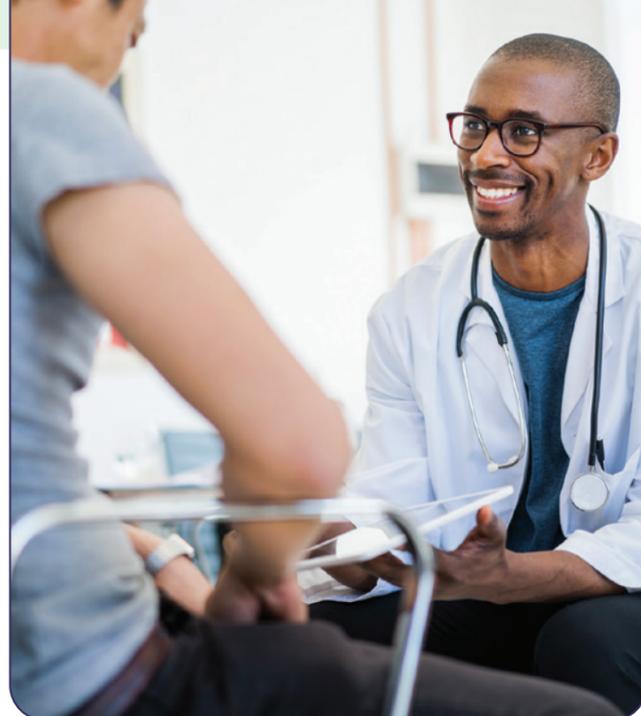
Accompagnement soutenu des cotisants

- Contrôle : sensibiliser et agir auprès des publics présentant un risque élevé d'erreurs ou de fraudes :
 - aider nos publics à comprendre la législation et leurs obligations (visites conseil) ;
 - renforcer l'équipe contrôle avec la formation de deux nouveaux inspecteurs du recouvrement.
- Développement de l'appui réglementaire auprès des cotisants avec accompagnement sur les possibilités de saisine de l'Urssaf via les circuits dédiés (Jurisconsult) : demandes de rescrit, questions juridiques complexes...

Assurance maladie



Mayotte



51,7 % de femmes,
48,3 % d'hommes

40 % des affiliés ont moins de 16 ans

41 ans et 2 mois,
âge moyen des assurés

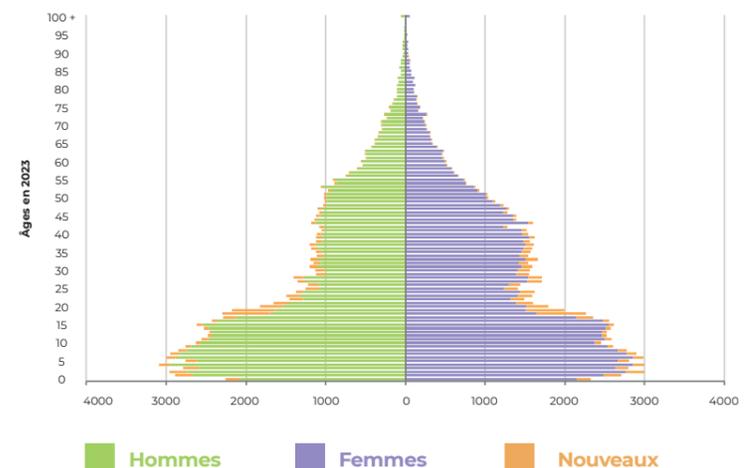
9 ans et 8 mois,
âge moyen des ayants-droit

Relation avec les professionnels de santé

L'année 2023 aura été marquée par une activité significative dans la prise en compte des demandes des professionnels de santé :

- 8 400 courriels reçus traités pour 70 % d'entre eux dans les quarante-huit heures ;
- 50 professionnels de santé reçus en accueil physique sur le site de la CSSM ;
- 302 actions d'accompagnement du délégué assurance maladie (visites et échanges par mail ou téléphoniques) ;
- 823 actions d'accompagnement du délégué numérique en santé notamment sur le déploiement de la télétransmission, et l'ordonnance numérique pharmacie, les primo installations médecins.

Pyramide des âges des personnes couvertes par le Régime général d'assurance maladie à Mayotte au 31/12/2023



217 369
personnes couvertes

423,30
millions d'euros versés pour le risque maladie

6,40
jours de délai de remboursement des feuilles de soins électroniques

110 303
assurés et 107 066 ayants-droit (enfants et personnes à charge)

265,83
millions d'euros de dotations annuelles de financement aux hôpitaux publics

68
jours de délai moyen de règlement de la première indemnité journalière maladie non subrogée

379
professionnels de santé libéraux conventionnés

6 453 265
de prescriptions d'auxiliaires médicaux remboursés (+5,1%)

33,8 %
exercent dans la commune chef-lieu à Mamoudzou

120,58
millions d'euros de prestations en soins de ville remboursés (+6,2 %)

387 133
d'actes de consultations remboursés (+10,6%)

46,69
millions d'euros d'honoraires des médecins libéraux (+7,7%)

FAITS MARQUANTS

Vers la maîtrise de nos services de base

En 2002, le pôle production s'est organisé afin de garantir une maîtrise de ses activités.

Dans la suite de 2022, l'année 2023 s'est caractérisée par une consolidation des activités du pôle production de la branche Maladie.

En cohérence avec nos objectifs de maîtrise de la performance, les services de production ont vu leurs effectifs évoluer pour une meilleure prise en compte des nouvelles activités à prendre en charge. Le décret n° 2023-1 du 2 janvier 2023 relatif à l'extension, l'amélioration et à l'adaptation de prestations en espèces et en nature de l'Assurance

Maladie à Mayotte ainsi que le déploiement au 1er janvier 2024, du dispositif de la complémentaire santé solidaire confirment la logique de convergence des droits sociaux et en particulier ceux de la Sécurité sociale, engagée par la branche Maladie depuis maintenant quelques années.

Le fichier assurés, avec un taux de certification des assurés qui dépasse maintenant les 91%, continue d'évoluer démontrant ainsi la dynamique d'évolution de notre territoire.

En collaboration avec la Cnam et la mission de coordination pour les Outre-mer (Micor), le pôle production maladie continue de faire évoluer ses outils de production.

En effet, outre la structuration de l'activité AT/ MP autour du déploiement de nouveaux outils,

le paiement des prolongations d'arrêt de travail est maintenant automatisé permettant de gagner du temps dans la gestion et le suivi des indemnités journalières.

Le cap sur la performance passe aussi par la continuité des actions déployées en 2022 et notamment la création de la cellule de réception des pièces justificatives des professionnels de santé permettant de sécuriser les paiements qui leurs sont faits.

Sur le volet RH, la formation reste un axe fort de notre engagement auprès de nos collaborateurs avec des formations qui permettent d'accompagner les évolutions réglementaires et le déploiement de nouveaux outils.

Répartition des professionnels de santé libéraux par spécialité au 31 décembre 2023



EN 2023 au 31/12	CATÉGORIES ET SPÉCIALITÉS	EN %
379	Professionnels de santé conventionnés	100 %
84	Professions médicales	22,2 %
32	Médecins généralistes	8,4 %
7	Médecins spécialistes	1,8 %
11	Chirurgiens-dentistes	2,9 %
34	Sages-femmes	9,0 %
222	Professions d'auxiliaires médicaux	58,6 %
148	Infirmiers	39,1 %
65	Masseurs-kinés	17,2 %
3	Orthophonistes	0,8 %
2	Podologues	0,5 %
4	Orthoptistes	1,1 %
71	Fournisseurs	18,7 %
26	Pharmaciens	6,9 %
9	Opticiens	2,4 %
11	Ambulanciers	2,9 %
13	Taxis sanitaires	3,4 %
12	Fournisseurs d'appareillages	3,2 %
2	Laborantin (directeur de laboratoire)	0,5 %



FAITS MARQUANTS

Vie conventionnelle

Huit commissions paritaires locales des médecins, pharmaciens, dentistes, kinésithérapeutes, infirmiers, transporteurs sanitaires, sages-femmes, taxis ont été tenues. L'année a été marquée par l'entrée en vigueur de la nouvelle convention nationale des chirurgiens-dentistes et des avenants aux conventions nationales de sages-femmes, des kinésithérapeutes et des infirmiers.

Dans le cadre de l'accompagnement des exercices coordonnés, trois dialogues de gestions avec les structures de soins conventionnées ont été réalisés dans l'objectif d'identifier les freins et les axes d'amélioration, de partager les indicateurs de gestion et proposer une offre de services complète des interlocuteurs de la CSSM (médecin-conseil, délégué assurance maladie, délégué numérique en santé, référent des organisations coordonnées).

Le ciblage des actions à destination de la constitution de Communautés de professionnelles territoriales de santé (CPTS) est renforcé avec l'organisation d'une trajectoire de travail et de conventionnement et réussir la coconstruction des indicateurs de gestion d'une CPTS.

Gestion du Risque/Prévention

L'exercice 2023 permet l'apport d'une plus grande visibilité sur les actions GDR à déployer :

- déploiement d'une organisation dédiée aux problématiques de prévention : affectation d'1/2 ETP à la Prévention Santé, dans un service centré sur les actions de prévention (transfert d'activités antérieurement portées par le service Action sociale de la CSSM) ;
- renforcement de la synergie médico-administrative au travers la formalisation d'une collaboration renforcée entre la DRSM Réunion et la CSSM pour notamment pallier l'absence de médecin-conseil au sein de la caisse de Mayotte ;

- déplacement à Mayotte en septembre 2023 de la Mission Jeunes de la Caisse nationale (M. Frédéric Napias) pour accompagner la CSSM dans l'élaboration d'une stratégie Jeunes au plan local, mêlant « accès aux droits » et axes de prévention.

16,35 %
taux de dépistage
du cancer du sein

32,03 %
taux de dépistage du
cancer du col de l'utérus



Les évacuations sanitaires

Le suivi administratif de la prise en charge des affiliés de la CSSM en situation d'évacuation sanitaire (Evasan) est assuré par la Cellule de liaison CSSM/CHU(CLCC) en matière de gestion des affiliations et des droits en collaboration étroite avec les partenaires des territoires de Mayotte et de La Réunion.

656
assurés sociaux ont
eu recours à l'évasan

55,6 %
ont voyagé seul
lors du transfert

2,77
millions d'euros de frais
de transports aérien
et terrestre remboursés

FAITS MARQUANTS

- Partenariat avec les équipes médicales de la DRSM de La Réunion permettant de pallier l'absence de médecin-conseil de la CSSM.
- Révision de certaines procédures avec le service médical et les équipes du CHM.
- Fonctionnement à effectif réduit de la CLCC en 2023 : 50 % d'effectifs présents (1 ETP) pendant dix mois.
- Visite au sein des locaux de la CLCC par la Direction générale adjointe de la CSSM (échanges lors de réunions partenariales, renforçant la visibilité de la CLCC).

PERSPECTIVES

En cohérence avec les besoins de nos assurés, le pôle production maladie continue d'assurer le développement d'une politique forte en termes de structuration de son activité et de déployer sa feuille de route pour rester proactive dans sa relation de service aux usagers.

Avec l'arrivée d'un nouveau Directeur Gestion du risque. En septembre 2023, les interventions de la Cellule de liaison se restructure autour de :

- la relation avec les professionnels de santé ;
- la gestion au plan local de la relation conventionnelle entre la CSSM et les professions de santé ;
- le déploiement de structures d'exercice coordonné ;
- la structuration de démarches de prévention ;
- l'organisation des déplacements sanitaires des assurés le nécessitant ;
- la confirmation d'une organisation de lutte contre la fraude.

Les établissements receveurs d'évasan en 2023



Service du contrôle médical

2 993

demandes d'affection
longue durée (ALD)

9 660

demandes d'incapacité
totale de travail (ITT)

FAITS MARQUANTS

- En 2023, suite au départ du médecin-conseil depuis octobre 2022, la Direction régionale du service médical (DRSM) de La Réunion a assuré la suppléance pour signer les avis mais aussi pour accompagner l'équipe sur la mise en place des nouveaux outils et sur la maîtrise des procédures de traitement des dossiers.
- L'application Hippocrate est mise en œuvre avec une montée en charge progressive.
- Départ du médecin-conseil en cours d'année 2023, la suppléance étant assurée par les médecins-conseils de la DRSM de La Réunion.
- Renforcement de l'équipe avec le recrutement d'un technicien et des compétences techniques via la formation à la gestion des maladies professionnelles et à la formation initiale des praticiens conseils et des infirmiers du service médical.

PERSPECTIVES

- Recrutement d'un médecin-conseil.
- Montée en charge des applicatifs médicaux (Hippocrate, tableur Evasan).
- Poursuite de l'optimisation du circuit de gestion des Evasan.
- Poursuite de la montée en charge des activités d'accompagnement des offreurs de soins, de la gestion du risque et la lutte contre la fraude.
- Étude de la possibilité de mettre en place de la voie de recours amiable via la Commission médicale de recours amiable (CMRA) d'Île-de-France dans le cadre d'une convention partenariale.





Prévention des risques professionnels



224

bénéficiaires de rentes
d'accidents du travail

2,36

millions d'euros de prestations
légales versées

471

assurés victimes d'accidents
du travail et de trajet

104

milliers d'euros de dépense
en action de prévention AT/MP

FAITS MARQUANTS

- Lancement de la promotion sur le compte professionnel de prévention (C2P) avec mise en place de la CRC2P (Commission des réclamations du C2P). Un partenariat avec la CGSS Réunion pour l'organisation de webinaires employeurs en vue de sensibiliser les entreprises.
- Réalisation d'actions partenariales avec l'organisme OPPBTP pour un meilleur portage des enjeux de prévention du BTP.
- Le pôle santé au travail a organisé quatre séances de formation sur le document unique d'évaluation des risques professionnels. Ces formations axées sur cette thématique visent à doter les apprenants des compétences nécessaires pour identifier, analyser, hiérarchiser et prévenir les risques au sein de leur environnement professionnel.
- Augmentation des interventions en entreprises avec 99 interventions et cinq entreprises accompagnées.

- Campagne de communication via Mayotte la première sur les risques professionnels.

PERSPECTIVES

- Élaboration et signature du Contrat pluriannuel de gestion des risques professionnels avec intégration des programmes nationaux (RC Pros, TMS Pros, BTP Pro...).
- Reprise des actions de prévention sur la poussière et les bruits en partenariat avec les laboratoires et centres de mesures nationaux.
- Professionnalisation de nos activités avec la mise en œuvre des outils du SI national.
- Réorganisation du pôle pour améliorer sa performance.
- Renforcer et accompagner les ressources du pôle.



Allocations familiales



90 608

personnes couvertes, dont 23 936 allocataires

13,79

jours de délai de démarche pour les bénéficiaires de minima sociaux

71,12

millions d'euros de prestations familiales et légales versées

23 936

allocataires dont 6 912 familles monoparentales et 4 366 bénéficiaires du RSA

18,97

jours de délai de démarche moyen des prestations légales

29,84

millions d'euros de prestations légales versées pour le compte de l'État

FAITS MARQUANTS

L'année des réussites

L'année 2023 fut particulièrement marquantes pour la branche Famille. En effet c'est l'année de l'explosion des résultats, un exploit, fruit de plusieurs années d'efforts, de restructuration et de remobilisation au sein de l'équipe.

La branche Famille de la CSSM est ainsi arrivée en tête de classement des 101 CAF que compte le réseau.

C'est aussi l'année d'entrée en formation de CQP en tant que gestionnaire conseil pour huit techniciens de production.

L'année de l'affranchissement

Depuis plusieurs années la branche Famille de la CSSM a fait partie d'un programme de CAF à forts enjeux (en difficulté), bénéficiant d'un accompagnement particulier de la Cnaf, notamment un appui à la production.

En 2023, sa sortie de ce dispositif a été actée sans impact négatif sur les résultats, bien au contraire.

Les évolutions

En termes de progrès, l'enrichissement des téléprocédures ouvertes sur le département permet ainsi aux allocataires mahorais d'effectuer la quasi-totalité de leurs démarches en ligne.

De nouveaux outils de branche ont été intégrés sur la gestion des mails et le pilotage de la performance.

Le déploiement d'une nouvelle prestation

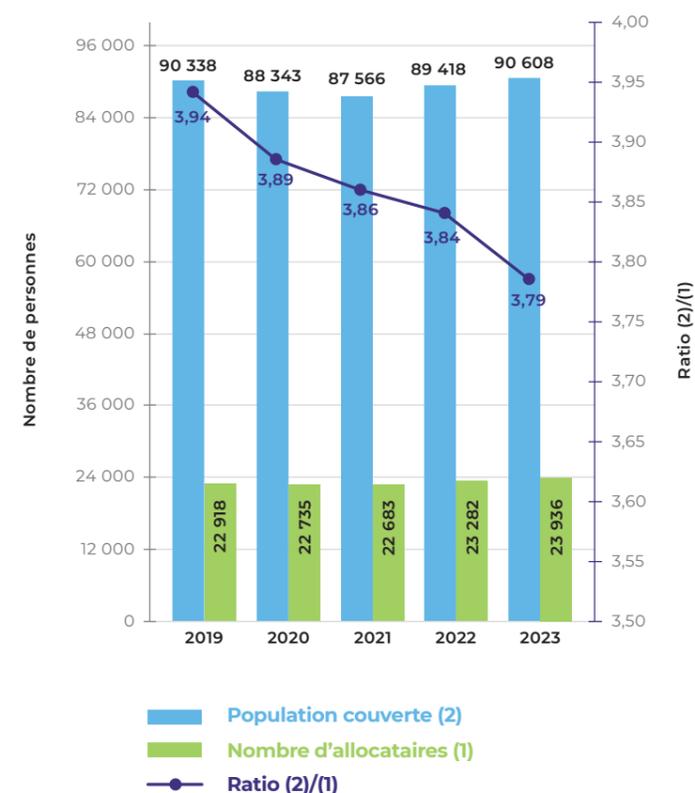
Dans le cadre de la loi pauvreté du 28 février 2023 et pour étoffer son action de lutte contre les violences faites aux femmes, l'État a créé l'aide universelle d'urgence en faveur des victimes de violences conjugales. Entrée en vigueur le 28 novembre 2023 sur l'ensemble du territoire français,

cette aide est destinée à permettre aux personnes victimes de violences conjugales de quitter rapidement le foyer conjugal pour se mettre à l'abri et de prendre un nouveau départ.

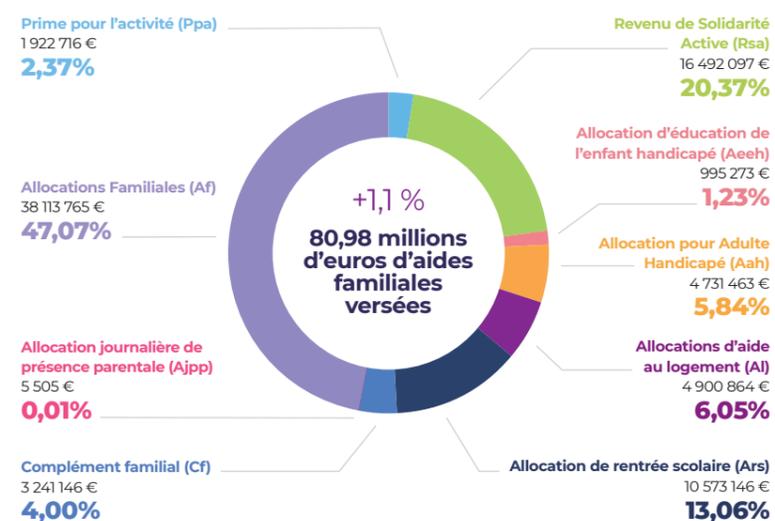
Elle est basée sur des principes de souplesse, de rapidité et d'universalités. Outre l'aide financière, ce dispositif intègre également une notion d'accompagnement adaptée aux besoins de la victime.

À Mayotte, les acteurs espèrent que les victimes se saisiront de cette aide pour dénoncer les actes de violences et faire valoir leurs droits en toute autonomie.

Évolution du nombre de bénéficiaires des prestations familiales entre 2019 et 2023



Ventilation prestations familiales et légales par type d'aides en 2023



PERSPECTIVES

Focus sur la qualité de traitement

La branche Famille a réussi à stabiliser la maîtrise de l'activité en termes d'écoulement de la charge. En parallèle, elle a entamé la formation d'une partie des agents pour une meilleure prise en charge des dossiers. Pour les années, elle s'est fixée comme objectif d'améliorer la qualité de traitement des dossiers. Ceci permettrait de limiter les indus, les paiements à tort et les situations contentieuses, de réduire les réclamations et d'améliorer la satisfaction client.

Restructuration du service

Le pôle production famille envisage une réorganisation des activités avec la mise en place d'une cellule de formation et d'appui au pilotage. Cela passe par la désignation et la formation de formateurs et d'experts métier qui pourront accompagner quotidiennement les collègues.

Amélioration des indicateurs non performants

Depuis 2023, la plupart des indicateurs CPG de la production famille sont passés au vert.

Sur une dizaine d'indicateurs, deux sont en vigilance :

- le taux de données entrantes par voie dématérialisée : il s'agit de toutes les informations qui arrivent par les téléservices usagers et partenaires. Ce taux est très bas par rapport au national ; il doit être rehaussé avec les actions de promotion des téléservices ;
- Le taux de liquidations automatiques : la production est réalisée par les techniciens mais aussi par des automates programmés pour liquider les informations arrivées via les téléprocédures. Là aussi le résultat est mitigé ; il faudrait déployer des stratégies et des scénarios favorisant la performance de cet indicateur.

Assurance retraite



6 492

bénéficiaires de prestations vieillesse (+11,7 %), dont 3 201 retraités de droits propre et de pension de réversion

84,18

jours de délai moyen pour le traitement d'une demande de retraite personnelle

34,60

millions d'euros de prestations vieillesse servies (+19,3%)

3 263

bénéficiaires d'Aspa Mayotte sans régime d'assurance vieillesse (+5,6 %)

81,52 %

taux de demandes d'Aspa Mayotte traitées en moins de 60 jours

22,87

millions d'euros d'allocation spéciale pour personnes âgées servie (+17,5%)

FAITS MARQUANTS

Mise en place de la réforme retraite 2023

Conformément à la demande du ministère, les paiements ont eu lieu avec l'échéance de septembre 2023 :

- majoration forfaitaire de 50 euros à tous les retraités du régime mahorais ;
- majoration exceptionnelle à tous les retraités dont la retraite a été calculée au taux plein ;
- augmentation de 150 euros à tous les bénéficiaires d'allocation spéciale aux personnes âgées.

Ce succès, reconnu par la Direction générale de la Cnav, est dû à l'implication forte des équipes de production de la CSSM et à l'accompagnement de la directrice de mission DSI de la Cnav ainsi qu'à la Carsat Sud-Est, présente à nos côtés depuis de longues années.

Gestion des carrières

En avril 2023, la CSSM a basculé l'ensemble de ses carrières de l'ancien système vers le nouveau référentiel commun à tous les régimes de retraite de base et retraite complémentaire de France – Référentiel général des carrières unique (RGCU). La CSSM est la première caisse de retraite du Régime général à avoir bénéficié de l'alimentation au fil de l'eau des périodes déclarées par les employeurs via la DSN.

Redressement des périodes du régime mahorais

Grâce à une analyse détaillée des carrières du régime Mahorais, en collaboration avec la directrice de mission DSI de la Cnav, la CSSM a fait le constat de 17 700 lignes carrières en anomalies. De plus, certaines migrations des données carrières réalisées précédemment, n'avaient pu aboutir correctement.

Toutes les carrières des personnes des générations 1954 à 1980, soit 305 599 lignes Carrière, ont été redressées grâce à un renfort de ressources accordé par la Cnav. Le redressement des données sera poursuivi en 2024 pour atteindre les 557 927 lignes concernées par le régime mahorais.

Améliorer la performance, la qualité et le suivi des activités de production

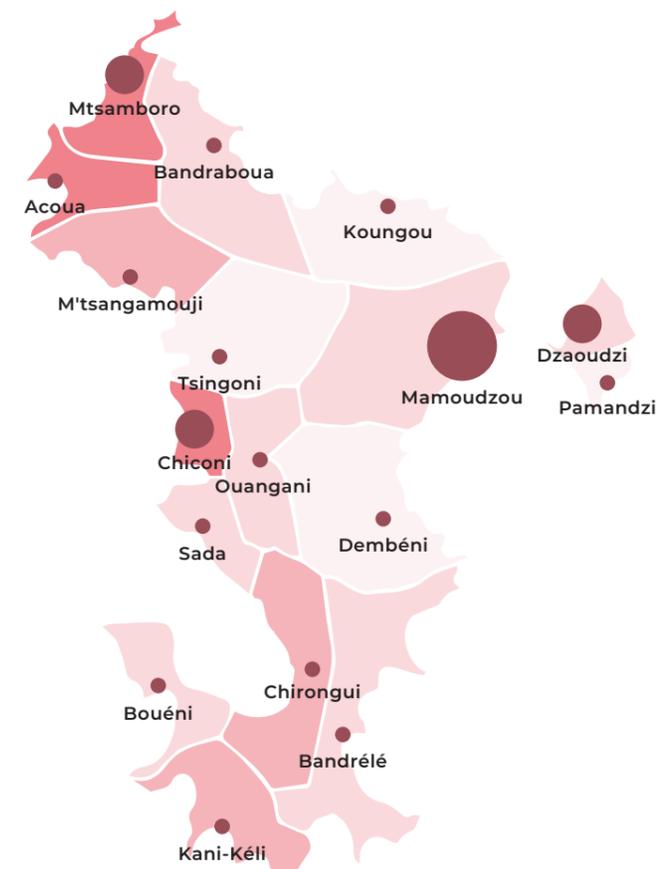
- Recrutement de trois techniciens retraite dans le service production retraite.
- Fin de l'envoi systématique du questionnaire de ressources allocation spéciale aux personnes âgées (Aspa).
- Réorganisation des ressources gérant la production, l'expertises et les réclamations.
- Mise en place d'un pilotage hebdomadaire de la production.

La couverture des prestations vieillesse servies par la CSSM sur la population des 60 ans et plus en 2023

Répartition des prestataires vieillesse (en %)



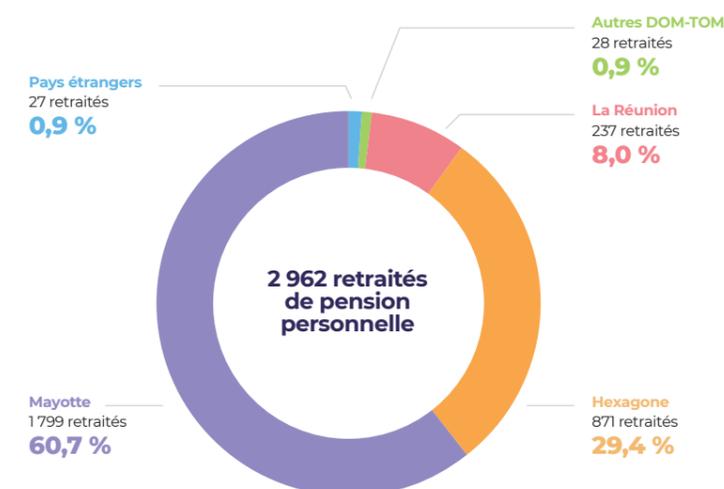
Taux de couverture sur la population de 60 ans et plus (en %)



PERSPECTIVES

- Poursuivre la fiabilisation des données de production et notamment le redressement des carrières.
- Améliorer le SI de la branche Retraite et poursuivre l'intégration de la CSSM dans la branche Retraite :
 - amélioration de nos applications de production d'ASPA), de fichier de paiement des retraites et les calculettes Excel pour la liquidation des droits
 - mettre en place un service expertise en charge des évolutions, de la qualification, du déploiement et des formations sur les outils de production de la branche Retraite.

Ventilation des retraités de pension personnelle selon la région de résidence en 2023



2 962 retraités de pension personnelle

70,3 % d'hommes
29,7 % de femmes

65 ans et 6 mois d'âge moyen au départ en retraite

71 ans et 1 mois d'âge moyen des retraités en 2023



Développement social du territoire

18,65

millions d'euros de dotation accordée aux politiques d'action sociale (+35,6 %)

17

millions d'euros de dépenses d'action sanitaire et sociale (+50,2 %)

91,15 %

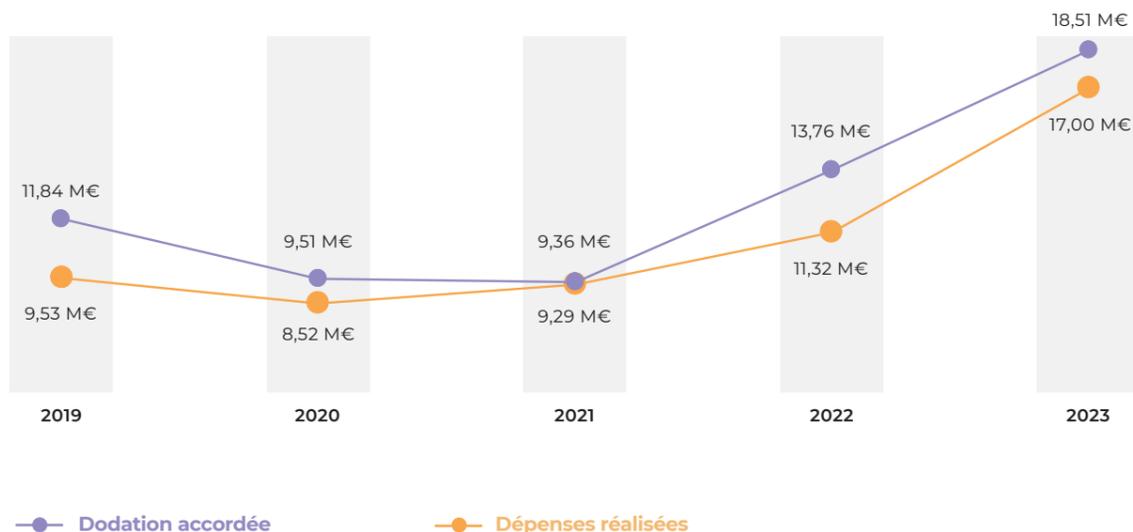
du budget alloué a été consommé pour des aides individuelles et collectives

90,95 %

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

Évolution de la dotation et des dépenses d'action sociale

Entre 2019 et 2023



FAITS MARQUANTS

L'année 2023 a été marquée par le renouvellement du schéma départemental des services aux familles (SDSF) et l'installation d'une gouvernance du Comité départemental des services aux familles. Cet événement a dressé le bilan du 2e schéma et dessiné les perspectives pour le développement social du territoire.

La CSSM a le rôle principal de coordonner le schéma sous l'égide du préfet ; ce qui permet de favoriser la déclinaison des orientations stratégiques de façon opérationnelles auprès des communes à travers la démarche des conventions territoriales globales (CTG).

Dans le cadre de l'engagement des communes dans cette démarche, les crèches ont pu bénéficier des compléments de financement de « bonus territoires ».

Petite enfance

En 2023, le territoire comptabilise 17 établissements pour 388 places. La CSSM a financé plusieurs projets d'investissement de crèches à vocation d'insertion professionnelle, pour favoriser le maintien des places en crèches ou encore en ingénierie.

Un séminaire "petite enfance" avec les directeurs des établissements d'accueil du jeune enfant a été organisé par la CSSM afin de partager les orientations et les objectifs.

Pour 2024, l'accompagnement CSSM s'oriente vers l'ingénierie des collectivités sur le centre d'expertise pour l'accueil du jeune enfant et l'appui de la Cnaf sur le déploiement du complément de mode de garde emploi direct pour les assistants maternels.

Enfance/Jeunesse

Il faut noter un dynamisme des porteurs de projets des accueils de loisirs avec 72 accueils de loisir sans hébergement et 41 accueils de loisirs avec hébergement. Les collectivités se sont mobilisées à travers les caisses des écoles et/ou les services Jeunesse avec le partenariat actif de la Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (DRAJES) à travers le dispositif de groupe d'appui départemental.

Des projets jeunes mis en place sur la préfiguration de la prestation jeune et la création d'un coordinateur Boussole des jeunes.

Accompagner et soutenir la parentalité

La CSSM soutient le développement des contrats locaux à la scolarité : 20 opérateurs financés sur les 30 identifiés.

Des « matinées des parents » ont été organisées en collaboration avec l'Union départementale des associations familiales au sein des intercommunalités : 70 actions des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) recensées dont 60 financées par la CSSM.

La CSSM a agréé deux dispositifs de lieu d'accueil enfants parents sur les trois recensés.

Pour 2024, la CSSM souhaite élargir l'utilisation de l'espace en ligne pour l'accès aux aides collectives en action sociale pour les actions des REAAP et des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité et aussi mettre en place des comités de pilotage des lieux d'accueil parents enfants.

Cohésion et animation de la vie sociale

Le département compte 16 structures d'animation de la vie sociale (AVS) dont 44 % sont portées par les collectivités. 82 % des communes sont couvertes par au moins une structure d'AVS, ce qui renforce le réseau d'animation de la vie sociale. Le partenariat avec la Fédération nationale des centres sociaux (FNCS) a été renforcé avec la création de la fédération des centres sociaux département 976 en 2025.





Accompagnement social de nos assurés

1 584

demandes enregistrées

157

interventions sociales dont :

- 63 accompagnements ;
- 94 info-conseils

FAITS MARQUANTS

L'année est marquée par une croissance soutenue et une rentabilité renforcée. Une forte hausse de notre qualité d'intervention sociale auprès des familles.

Les travailleurs sociaux initient une démarche proactive vers plus de détection et d'accompagnement des familles en situation de vulnérabilité, notamment pour leur faciliter l'accès au droit. Près de 1 600 familles ont ainsi été ciblées en 2023 et ont fait l'objet d'une demande de travail social en matière de séparation et de logement.

En action sociale retraite, une aide financière individuelle a été mobilisée pour faciliter la réalisation des travaux de mise en conformité des sanitaires, de mise aux normes électriques ou encore d'aménagements intérieurs ;

Sur le volet santé, l'accompagnement a concerné la prévention de désinsertion professionnelle avec la réalisation de bilans de compétences par des partenaires et la sécurisation des parcours santé (sortie d'hospitalisation, maintien à domicile, accompagnement Evasan etc.).

Grâce à notre système d'information les assistants du service social ont rempli les fonctions permettant d'assurer la gestion de la relation client, la continuité de service, la traçabilité, la valorisation, le suivi et le pilotage de l'activité réalisée.

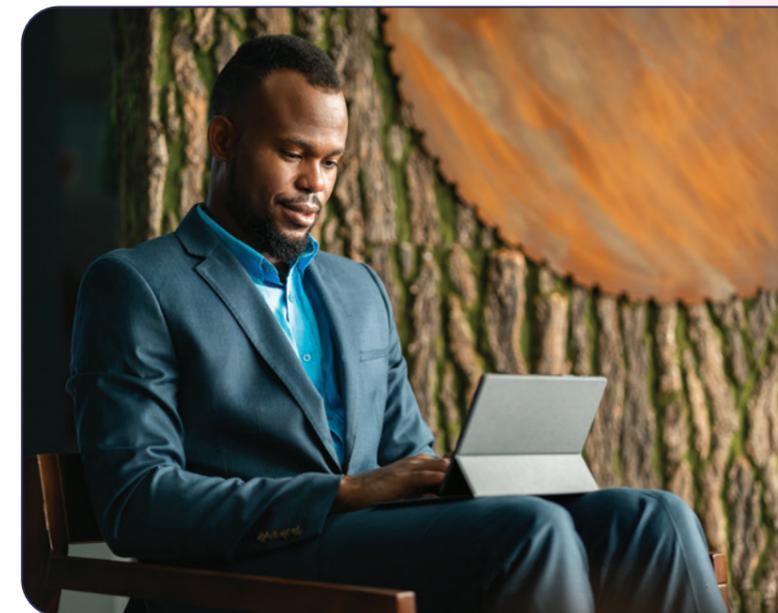
PERSPECTIVES

Le pôle social a un enjeu fort à se focaliser pleinement que sur l'expertise en intervention sociale dans une logique de répondre aux besoins des familles et des territoires à travers les diagnostics partagés afin de mener et développer des interventions adaptées auprès de nos publics et de nos partenaires.

De ce fait, le renforcement de la stratégie de la production du pôle social et la relation partenariale interne et externe pour garantir un meilleur équilibre entre la ressource humaine et le service rendu. Cela se traduit par la poursuite de la montée en compétence de nos collaborateurs.

L'objectif est de concevoir l'ensemble des offres de service afin de répondre aux besoins de nos partenaires et la population de Mayotte à travers le pilotage du SDSF et sa gouvernance ainsi que le pilotage des Conventions territoriales globales.

Maîtrise des risques



FAITS MARQUANTS

Le contrôle interne

L'année 2023 a été marquée par l'entrée en vigueur de la réforme du contrôle interne tout en conservant un équilibre avec le système de management intégré multibranche qui était l'ADN de la CSSM jusque-là et qui permet de garantir la cohérence transverse :

- la définition de 14 risques majeurs locaux spécifiques à la CSSM (à titre d'exemple le risque majeur n°1 de la CSSM est d'avoir une erreur, un retard voire une absence de paiement de la dotation globale du Centre hospitalier de Mayotte qui est la dépense la plus importante de l'organisme et dont les conséquences sur l'île seraient catastrophiques) ;
- la production d'un « rapport local de contrôle interne » détaillant le suivi et le pilotage du contrôle interne ainsi que de ces risques majeurs ; il est désormais présenté au Conseil de la CSSM tous les ans ;

· le réinvestissement des dispositifs de contrôle interne et de maîtrise des risques de chaque branche (investissement fort sur la démarche qualité intégrée et ses outils en branche Famille, déploiement de nouveaux contrôles en branche Recouvrement et appropriation du nouvel outil « Sigma », lancement des travaux sur le plan de contrôle de l'ordonnateur en branche Maladie).

En matière de risques financiers, la CSSM a permis d'éviter des paiements à tort de 2 207 611 € en Maladie, de 636 606 € en Famille et de 1 361 837 € en Recouvrement.

Le recours contre tiers

3 971 650
euros, solde à recouvrer en fin d'exercice

Le recours contre tiers a bénéficié en 2023 de l'accompagnement national par un interlocuteur de la CPAM

de Calvados, ce qui a permis de créer une véritable dynamique d'amélioration. Le plan d'actions en phase des objectifs Contrats pluriannuels de gestion de la CSSM a reçu la validation de la Cnam. Des outils nécessaires à l'activité ont été déployés (Dettes, Copernic).

La mise en place de la dématérialisation des dossiers de recours contre tiers est à l'étude.



Lutte contre la fraude aux prestations

FAITS MARQUANTS

Fraude Maladie

Un professionnel de santé a fait l'objet d'un dépôt de plainte pour un préjudice de 700 000 euros. La CSSM va renforcer ses actions par un ambitieux plan de lutte contre la fraude aux prestations maladie et par une collaboration plus soutenue avec les partenaires (groupes interministériels de recherche, tribunal, comité opérationnel départemental de lutte antifraude, services des impôts).

Fraude Famille

En 2023, 10 dossiers ont été qualifiés de frauduleux pour un montant de 49 000 euros, et 5 000 euros de pénalités pour les allocataires.

Des nouveautés de procédures apportés par la Loi de financement de la Sécurité sociale 2023 modifient les modalités d'application du prononcé des pénalités avec notamment la suppression du recours gracieux et la

mise en place de la commission des pénalités et le recours se fait devant le tribunal judiciaire.

Fraude AT/MP

18 accidents de travail dont quatre mortels ont été traités. Huit maladies professionnelles ont fait l'objet d'une enquête et sont en majorité liées à des troubles musculo-squelettiques.

L'enquêteur AT/MP assermenté a suivi une formation de professionnalisation pour obtenir son agrément.

Maîtriser tous les outils métiers et améliorer la veille réglementaire permettront d'améliorer la traçabilité et le suivi des dossiers. Les relations avec les partenaires seront aussi améliorées.

Gestions des contentieux

Le pôle contentieux métiers multibranches comprend les services de la veille juridique, du contentieux judiciaire et de la gestion de la commission de recours amiable.



236

dossiers contentieux
ouverts

81 %

de taux de réussite
de la CSSM dans les affaires
portées devant le Tribunal

170

interventions en appui juridique
sur l'évolution des textes de la
Sécurité sociale à Mayotte

FAITS MARQUANTS

- Accompagnement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse à l'intégration de la législation et des barèmes mahorais dans la réglementation nationale.
- Appui juridique à l'Assurance Maladie sur les projets de texte relatifs à la mise en œuvre de la complémentaire santé solidaire dans le département de Mayotte au 1^{er} janvier 2024.
- Travaux de sécurisation juridique des activités de la branche Recouvrement.

- Montée en compétence sur les procédures collectives avec les assignations des entreprises au tribunal et les premières demandes en paiement des Administrations et collectivités territoriales (ACT).
- Perfectionnement dans l'utilisation des outils contentieux (base Recours) et suivi de l'activité et de la qualité des dossiers recours.

PERSPECTIVES

Poursuite des travaux d'intégration effective du pôle contentieux dans les instances nationales de sécurisation juridique des activités de toutes les branches de la Sécurité sociale.



Vie de l'entreprise

454 338 €

de travaux investissement

89 %

de satisfaction dans les
demandes d'intervention
des services

FAITS MARQUANTS

Travaux de la passerelle

La livraison de la passerelle du site Kinga au niveau 1er étage entre les bâtiments A & B fait partie du schéma directeur immobilier local, un marché mené à succès. Les agents CSSM empruntent quotidiennement plusieurs fois la passerelle pour rejoindre leur poste de travail ou se rendre à la cafétéria, une amélioration très appréciée des conditions de circulation des salariés.

Audits énergétiques

Les audits immobiliers et énergétique sur le siège Kinga ont permis d'avoir une vision sur les choix d'investissement du futur site unique de Petite Terre et les pistes d'économie d'énergie sur le bâtiment le plus énergivore de la CSSM. Des étapes indispensables pour avancer dans les travaux à réaliser notamment avec l'obtention du marché de maîtrise d'ouvrage.

La gestion des flux entrants

La plateforme des flux entrants a mis en place une réorganisation pour une spécialisation des agents par branche afin de gagner en efficacité et réduire les erreurs sur les dossiers.

Des travaux sont lancés sur le déploiement de l'application dématérialisée nationale pour la gestion électronique des documents de la Retraite et du référentiel national des documents d'activité pour la mise en œuvre de la politique d'archivage.



FAITS MARQUANTS

Le système d'information

- Forte contribution pour assurer les moyens informatiques aux nouveaux embauchés.
- Augmentation des demandes métier et des déclarations formalisées des incidents (+40% supplémentaires par rapport à 2022).
- Installation et déploiement des applications transverses et des outils de sécurité informatique (changement d'antivirus serveur, sécurisation des connexions à distance, sécurisation des postes de travail via une carte ID Prime, distribution sécurisée des appels téléphoniques, déploiement d'Office 2016, installation de nouveaux contrôleurs de domaine).
- Modernisation des outils (wifi au niveau de l'accueil assuré, dématérialisation des bulletins de paie).

- Installation et déploiement des applications métiers (Hippocrate, Contact).

En 2024, la modernisation va se poursuivre notamment avec des outils à destination des assurés et des allocataires.

La gestion des ressources humaines

- La dématérialisation des bulletins de salaires avec la mise en place de l'application Docapost répond en premier lieu à une démarche écoresponsable. En second lieu, elle permet un stockage sécurisé et consultable en tout lieu et à tout moment par les salariés qui n'ont plus besoin de solliciter des duplicatas de leurs bulletins de salaires papier perdus.

- Le 1er Job dating réalisé par la CSSM pour un recrutement massif des techniciens C2S a été un grand événement à succès : une affluence de plus de 200 candidats venus vendre leurs talents pour intégrer l'institution Sécurité sociale. 22 ont été retenus après une sélection expresse de test écrits et entretien.

- La poursuite de la certification des techniciens avec la mise en œuvre des formations de certification de qualification professionnelle (CQP) gestionnaires conseils famille, des techniciens de Direction comptable et financier, de gestionnaires Conseil de l'Assurance Maladie. Ces formations reconnues au niveau national permettent de valoriser les compétences des agents dans le réseau, lors de mutations notamment.



FAITS MARQUANTS

La gestion des relations sociales

La gestion des relations sociales en 2023 a été marquée tout d'abord par la nomination d'un chargé des relations sociales afin de prendre en charge à bras le corps les questions sociales et favoriser un climat social sain dans l'organisme.

C'est également l'année d'un changement dans la gestion du Comité social et économique avec le remplacement de sa secrétaire générale qui a quitté la CSSM pour un autre organisme dans l'Hexagone.

La cohésion sociale de l'équipe CSSM

- **Événement national « La très belle équipe ».** L'équipe CSSM a relevé le défi inédit de l'opération fédératrice mémorable organisée par la Cnam. La CSSM a su montrer sa solidarité et son sens collectif et a pris part pour la première fois à cet événement national. Elle a ainsi contribué à la création de l'œuvre collective constituée de photos d'équipe, issues de l'ensemble du réseau national d'Assurance Maladie.

• Séminaires des Directions.

Avec l'objectif de favoriser la communication transversale et le partage d'informations clés garantissant une vision d'ensemble, la Direction a instauré la tenue de séminaires réguliers de chaque Direction. Ces temps de cohésion sont très appréciés des salariés, une avancée dans la cohésion interne des équipes.



• Assemblée générale.

Cet événement annuel festif est incontournable pour le personnel qui est fortement mobilisé pour partager ce moment convivial entre collègues et renforce le sentiment d'appartenance à la CSSM.

• Voyages organisés par le CSE à destination de Cuba et du Kenya.

Des collaborateurs ont eu l'opportunité de participer aux voyages d'entreprise organisés par le Comité social économique. Des pays riches d'histoire et aux paysages à couper le souffle leur ont permis de vivre des rencontres et des aventures pleines d'authenticité.

Des voyages qui font sortir des zones de confort, remettre en question les préjugés et apprécier la beauté de la simplicité.

La gestion de la Responsabilité sociétale des organisations (RSO)

- Renforcer la Gouvernance responsable.
- Porter notre responsabilité sociale interne.
- Réduire notre impact environnemental.
- Intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achat avec trois enjeux.
- Développer notre implication sociétale dans les territoires :
 - une session de sensibilisation au tri des déchets au bénéfice

du personnel a eu lieu en janvier 2023 en partenariat avec l'association Yes We Can Nette ;

– face à la pénurie d'eau qui a secoué le département, la Direction de la CSSM a décidé de financer des bouteilles d'eau distribuées au personnel à hauteur de 29 200 € d'achats en 2023 ;

– afin de renforcer les connaissances et les compétences en matière de prévention et d'être capable d'intervenir efficacement sur un début d'incendie dans l'attente de l'arrivée des secours, une formation incendie a été réalisée en mai 2023 au bénéfice du personnel ;

– des économies d'énergie importantes réalisées au niveau de la surconsommation de la climatisation à la cafétéria avec la mise en place de fermes portes automatiques ;

– avec les problématiques d'insécurité qui sévissent à Mayotte, un certain nombre de salariés ont subi des agressions sur la route, événements traumatisants pouvant avoir des conséquences durables sur la santé mentale. Afin de prévenir des risques psychosociaux auprès de ses salariés, la Direction de la CSSM finance le dispositif d'accompagnement par des psychologues à travers la cellule psychologique pros-consulte, une plateforme d'écoute disponible 7jours/7, 24h/24 et sans rendez-vous.



Données comptables

Charges de gestion technique	EXERCICE 2023	EXERCICE 2022	ÉVOLUTION 2023/2022
Prestations sociales	570 559 304	529 545 167	7,7 %
Prestations légales	552 938 894	515 143 479	7,3 %
Assurance maladie-maternité	444 858 484	418 167 612	6,4 %
Prestations maladie	400 854 043	374 415 681	7,1 %
dont : dotations annuelles de financement en étab. public	255 699 861	255 663 973	0,0 %
Prestations maternité	22 448 574	21 711 607	3,4 %
dont : IJ maternités	2 584 390	7 935 608	-67,4 %
Prestations d'invalidité	758 175	749 787	1,1 %
Prestations décès	16 360	7 153	128,7 %
Prestations légales «Autonomie»	20 781 332	21 283 385	-2,4 %
Accidents du travail - maladies professionnelles (At-mp)	2 363 492	2 209 487	7,0 %
Prestations At-mp	2 363 492	2 209 487	7,0 %
dont : dépenses exécutées en établissement public	1 226 697	1 225 733	0,1 %
dont : rentes d'incapacité	637 929	651 488	-2,1 %
Allocations familiales et légales*	71 118 624	65 775 118	8,1 %
Prestations familiales égales	51 832 908	50 339 552	3,0 %
dont : allocation familiale	38 113 765	36 610 670	4,1 %
dont : allocation de rentrée scolaire	10 573 146	10 670 918	-0,9 %
Prestation d'Aide à la Restauration Scolaire (PARS)	19 285 716	15 435 567	24,9 %
Assurance vieillesse	34 598 293	28 991 262	19,3 %
Pensions de retraite	10 710 299	9 319 133	14,9 %
dont : pension de retraite personnelle	9 986 842	8 708 421	14,7 %
Allocation de veuvage	192 488	193 841	-0,7 %
Allocations spéciales pour personnes âgées (Aspa Mayotte)	22 886 114	19 478 288	17,5 %
Majorations	809 392	0	ns
Prestations extralégales et préventions	17 620 410	14 401 688	22,3 %
Action sanitaire et sociale	17 001 203	11 318 347	50,2 %
Action sanitaire et sociale maladie	849 694	849 166	-0,9 %
Action sociale famille	15 494 784	9 990 415	55,1 %
Action sociale vieillesse	664 725	478 766	38,8 %
Action de prévention	619 207	3 083 341	-79,9 %
Action de prévention maladie	515 195	2 177 423	-76,3 %
Action de prévention At-mp	104 012	905 919	-88,5 %
Charges techniques	85 240 744	92 972 203	-8,3 %
dont : charge d'équilibre (branches excédentaires)	85 173 935	92 893 049	-8,3 %
dont : subvention	57 871	71 855	-19,5 %
Diverses charges techniques	4 293	284 627	-98,5 %
Dotations aux provisions pour charges techniques	15 728 692	16 614 449	-5,3 %
Total Charges de gestion technique	671 533 032	639 416 446	5,0 %
Dotations aux dépréciations des actifs circulants	1 353 032	2 210 234	-38,8 %
Total Charges techniques et actifs circulants	672 886 064	641 626 681	4,9 %

* hors prestations décentralisées faites pour le compte de l'État (29,84 millions d'euros en 2023)

Produits de gestion technique	EXERCICE 2023	EXERCICE 2022	ÉVOLUTION 2023/2022
Cotisations, impôts et produits affectés	246 190 105	270 926 436	-9,1 %
Cotisations sociales	246 190 105	270 926 436	-9,1 %
Cotisations sociales assurance maladie	87 847 632	103 252 088	-14,9 %
Cotisations sociales At-mp	14 223 040	14 806 989	-3,9 %
Cotisations sociales allocations familiales	36 962 517	44 421 638	-16,8 %
Cotisations sociales assurance retraite	107 156 916	108 445 722	-1,2 %
Produits techniques	51 650 474	34 862 414	48,2 %
"Divers produits techniques (produits d'équilibre : branches déficitaires)"	360 830 194	324 364 572	11,2 %
Reprises sur provisions pour charges techniques	14 124 765	11 395 358	24,0 %
Total Produits de gestion technique	672 795 539	641 548 780	4,9 %
Reprises sur dépréciations des actifs circulants	72 968	77 900	-6,3 %
Total produits techniques et actifs circulants	672 868 507	641 626 681	4,9 %

Glossaire

A

ACT

Administrations et collectivités territoriales

ALD

Affection longue durée

ASPA

Allocation spéciale aux personnes âgées

ASSMAT

Assistant maternel

AT/MP

Accident du travail et maladie professionnelle

AVS

Animation de la vie sociale

C

CCAS

Centre communal d'action sociale

C2P

Compte professionnel de prévention

C2S

Complémentaire Santé Solidaire

CDSF

Comité départemental de services aux familles

CGSS

Caisse générale de sécurité sociale

CHM

Centre hospitalier de Mayotte

CLCC

Cellule de liaison CSSM/CHU

CMG

Complément mode de garde

CNAF

Caisse nationale d'allocations familiales

CNAM

Caisse nationale d'Assurance Maladie

CNAV

Caisse nationale d'Assurance vieillesse

COG

Convention d'objectifs et de gestion

CPAM

Caisse primaire d'Assurance Maladie

CPAS

Commission des politiques d'action sociale

CPG

Contrat pluriannuel de gestion

CPTS

Communauté professionnelle territoriale de santé

CQP

Certificat de qualification professionnelle

CRA

Commission de recours amiable

CRC2P

Commission des réclamations du C2P

CRIJ

Centre régional Information Jeunesse

CSSM

Caisse de Sécurité sociale de Mayotte

CSE

Comité social et économique

CTG

Convention territoriale globale

D

DAM

Délégué de l'Assurance Maladie

DCF

Direction comptable et financière

DCGDR

Direction de la coordination de la gestion du risque

DNS

Délégué numérique en santé

DROM

Département et région d'Outre-mer

DRP

Direction des risques professionnels

DRSM

Direction régionale de service médical

DSN

Déclaration sociale nominative

E

EVASAN

Évacuation sanitaire

F

FCSF

Fédération des centres sociaux de France

L

LCF

Lutte contre la fraude

M

MFS

Maison France services

MICOR

Mission de coordination pour les Outre-mer

MRS

Modernisation de la relation de service

P

PFS

Plateforme de service

R

RCT

Recours contre tiers

REAAP

Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents

RGCU

Répertoire de gestion des carrières unique

RSO

Responsabilité sociétale des organisations

S

SDSF

Schéma départemental des services aux familles

U

URSSAF

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



Caisse de Sécurité sociale de Mayotte

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

Tél. Plateforme de service : 02 69 61 91 91

www.cssm.fr



CSSM
CAISSE DE SÉCURITÉ
SOCIALE DE MAYOTTE

*Une volonté d'agir
pour Mayotte*