

# CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE

DE LA RÉUNION

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2021

## RETOUR SUR 2021

REGARDS CROISES AVEC BENOIT  
SERIO ET NICOLE ETHEVE

## UNE INSTITUTION ANCREE SUR LE TERRITOIRE

NOS CHIFFRES CLES 2021

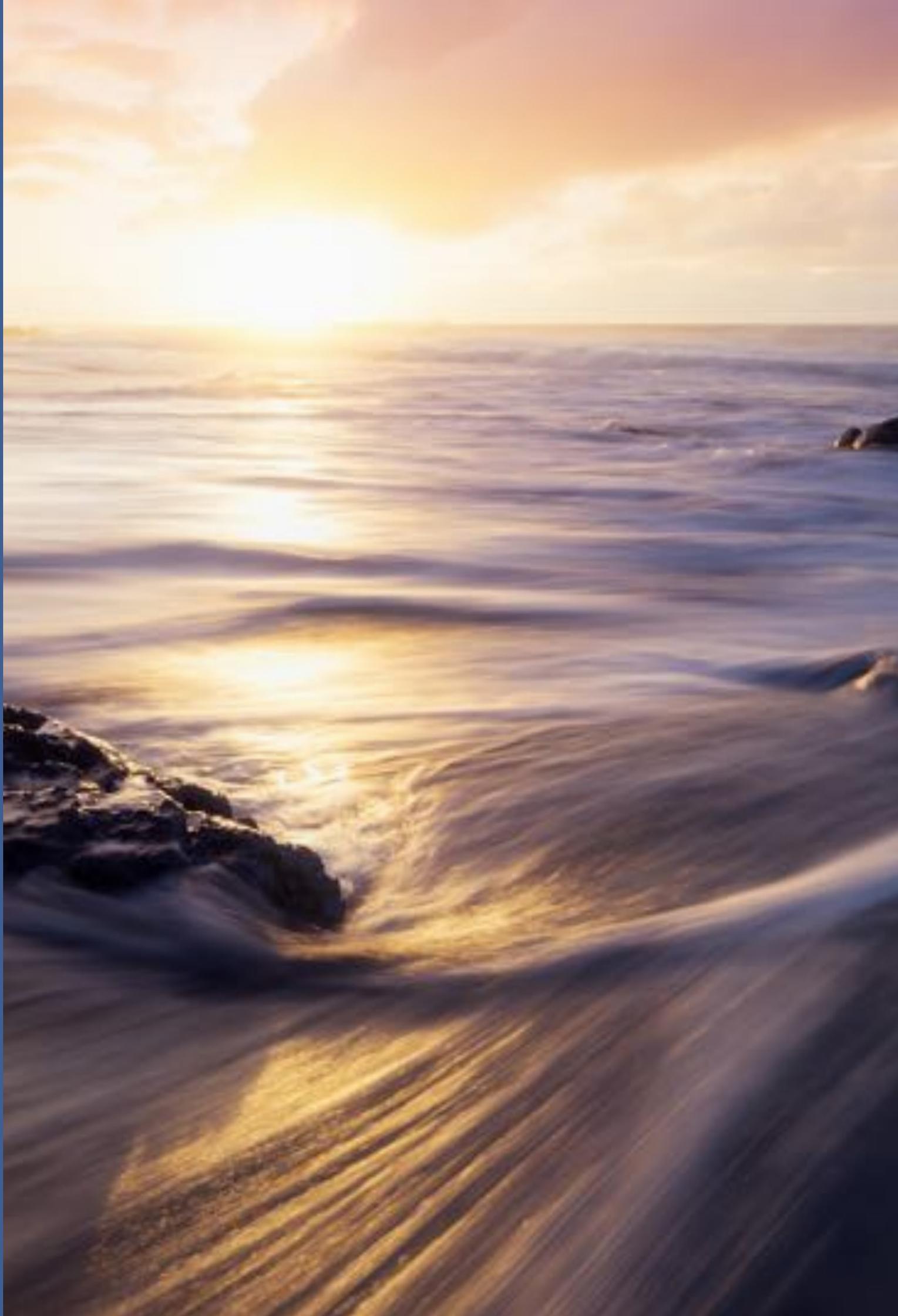
## LES DIRECTIONS METIERS : NOTRE RAISON D'ÊTRE

UNE PRESENCE QUOTIDIENNE AU  
PLUS PROCHE DES REUNIONNAIS

## LES DIRECTIONS TRANSVERSES : INDISPENSABLES AU BON FONCTIONNEMENT DE L'INSTITUTION

AU CŒUR DE L'ACTION A L'INTERNE COMME A L'EXTERNE





# SOMMAIRE

	Page
<b>REGARDS CROISÉS</b>	<b>2-3</b>
<b>Une institution ancrée sur le territoire</b>	<b>4-5</b>
<b>LES DIRECTIONS METIERS : NOTRE RAISON D'ÊTRE</b>	<b>6-7</b>
La Santé et l'Assurance Maladie	<b>8-13</b>
La Retraite et l'Action sociale	<b>14-19</b>
Le Recouvrement et les Affaires Juridiques	<b>20-24</b>
La Prévention des Risques Professionnels	<b>25-27</b>
<b>LES DIRECTIONS TRANSVERSES : INDISPENSABLES AU BON FONCTIONNEMENT DE L'INSTITUTION</b>	<b>28-29</b>
La Direction du Cabinet	<b>30-37</b>
La Direction Relation Clients	<b>38-41</b>
La Direction Ressources	<b>42-45</b>
La Direction Comptable et Financière	<b>46-47</b>
La Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation	<b>48</b>
<b>LA GOUVERNANCE</b>	<b>49</b>
Le Conseil d'Administration	<b>50</b>
Le Comité de Direction	<b>51</b>

# REGARDS



**Benoit SERIO**, Directeur Général de la CGSS



**Nicole ETHEVE**, Présidente du Conseil d'Administration

## L'année 2021 a mêlé crise sanitaire, persistance des difficultés dans certains secteurs et reprise économique : comment la CGSS a-t-elle fait face à cette conjoncture particulière ?

### **Benoit SERIO**

Dans ce contexte particulier, notre volonté première a été de garantir à nos publics une continuité du service tout en agissant pour lutter contre la crise sanitaire. Ainsi, dès le début de l'année 2021, nous avons déployé, à l'attention de nos assurés, une campagne de promotion des services en ligne. Une façon pour nous de rappeler que toutes les démarches, peuvent se faire en quelques clics, et de façon sécurisée. Cette opération s'est accompagnée d'une campagne de promotion du rendez-vous, un parcours attentionné pour toutes les opérations qui ne peuvent être réalisées sur internet ou sur une borne interactive.

Pour les entreprises, ce sont surtout des opérations de soutien à l'activité qui ont été offertes sous la forme de subventions. Des mesures exceptionnelles qui ont aussi pris la forme de report de paiement des charges sociales. Une façon de garantir à notre tissu économique, essentiellement composé de PME, une avance sur trésorerie.

### **Nicole ETHEVE**

Grâce à sa politique de proximité avec les instances sanitaires concernées, les organisations professionnelles et les entreprises, la Cgss a su faire preuve de réactivité et de souplesse dans ces périodes difficiles au cours desquelles le lien avec le monde économique et social a toujours été privilégié.

## Quelles valeurs de la CGSS sont particulièrement ressorties cette année ? Comment se sont-elles illustrées ?

### **Benoit SERIO**

Au cours de cette année, nous avons surtout voulu montrer notre capacité à nous adapter à notre environnement. A côté des opérations de communication que je vous ai citées précédemment, nous avons développé une nouvelle façon de communiquer avec nos publics par le biais de webinaires. L'entreprise CGSS est aussi une entreprise solidaire à l'égard de ses aînés puisque nous avons inauguré au cours de cette année la première résidence intermédiaire pour personnes âgées autonomes : la résidence Astrolabe située sur la commune de Saint-Benoit.

### **Nicole ETHEVE**

La qualité de service, la réactivité, l'écoute bienveillante pour la recherche de

solutions adaptées aux problématiques nombreuses ont été les mots d'ordre d'un dispositif d'accompagnement activé pour traverser cette crise sanitaire, sociale et économique sans précédent.

## Pensez-vous que le rôle joué par la CGSS a contribué à changer son image auprès du grand public ? Le cas échéant, de quelle manière ?

### **Benoit SERIO**

La CGSS, à l'épreuve de la crise sanitaire, a cherché à se renouveler, à s'adapter. Dans une période de crise vécue depuis bientôt deux ans, nos agents, nos équipes ont su faire preuve de souplesse dans l'organisation et ont été très présents dans les médias. Nos équipes se sont adaptées, notre organisation a évolué. Nous avons tout simplement voulu rendre un service de qualité aux Réunionnais et ne pas laisser en marge de la société des publics déjà fragiles.

### **Nicole ETHEVE**

En garantissant le maintien de ses diverses missions, la Cgss a montré sa capacité à innover, à se moderniser grâce notamment au déploiement massif du télétravail en un temps record. L'ensemble des prestations ont été servies afin de ne pas aggraver la situation d'une bonne partie de la population réunionnaise.



crédit photo : Malone974

# CROISÉS

Le déploiement de la plate-forme contact-tracing en partenariat avec l'ARS et la DRSM a également contribué à contenir, autant que faire se peut, le nombre de contaminations.

## Quels sont les défis à relever pour 2022 ?

### Benoit SERIO

Pour 2022, le défi premier que nous souhaitons relever est celui de

toute entreprise de service public, à savoir, garantir et servir au mieux l'intérêt général. Au-delà de cet objectif, je souhaite que chaque assuré de la CGSS puisse se sentir pris en charge de manière individuelle. C'est notre défi. Je sais pouvoir compter sur chaque collaboratrice et chaque collaborateur de la CGSS que je tiens à remercier chaleureusement pour tout l'engagement déployé au cours de cette année 2021.

### Nicole ETHEVE

La Cgss a d'une part un rôle majeur à jouer en lien avec ses nombreux partenaires pour sortir de la crise car les difficultés vont subsister encore au cours des mois à venir. D'autres part, elle se doit de poursuivre le travail engagé pour la modernisation de ses réponses et la qualité de ses lieux d'accueil avec une écoute attentionnée pour les publics les plus fragiles.

## BILAN DU MANDAT DE LA PRÉSIDENTE DU CA

### Quel bilan faites-vous en tant que Présidente de votre mandature à la CGSS ? Quels sont les accomplissements dont vous êtes le plus fier ?

A l'heure du bilan, je confirme que ma préoccupation a été de répondre au mieux aux attentes des usagers. Cela a été mon fils d'Ariane au cours de mes 2 mandats grâce :

- Au renforcement de l'offre de service.
- À sa visibilité afin de lutter contre le non recours aux droits, aux soins, aux prestations diverses.
- À la modernisation des accueils, au développement des services en ligne.
- Au développement de la politique d'action sociale à l'aide de l'observatoire des fragilités afin de faire reculer la

précarité.

- À l'ancrage de la prévention des risques professionnels au sein des entreprises afin d'éviter des drames aujourd'hui inacceptables.

- À l'accompagnement des entreprises fragilisées par des crises successives.

- Au renforcement du réseau partenarial, véritable levier pour le lien avec les publics concernés.

### Que souhaitez-vous dire aux collaborateurs de la CGSS ?

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des collaborateurs de la Cgss pour leur travail, leur engagement, leur sens du service et de la solidarité. Ils contribuent chaque jour au maintien de la cohésion sociale sur notre

territoire en partageant avec le conseil d'administration les valeurs d'équité de traitement, la dimension humaine qui doit prévaloir quand on est au service d'une population.

### Que souhaitez-vous à votre successeur ?

J'ai toute confiance dans la volonté du président Laurent BLERIOT de porter une nouvelle ambition afin que cette grande institution prenne toute sa place dans les réponses à apporter aux nombreux défis qui nous attendent et je sais pouvoir compter sur son engagement et celui du conseil d'administration. Je lui souhaite pleine réussite.

# UNE INSTITUTION ANCRÉE SUR LE TERRITOIRE

La CGSS au service de

**99%** de la population réunionnaise

**860 000**

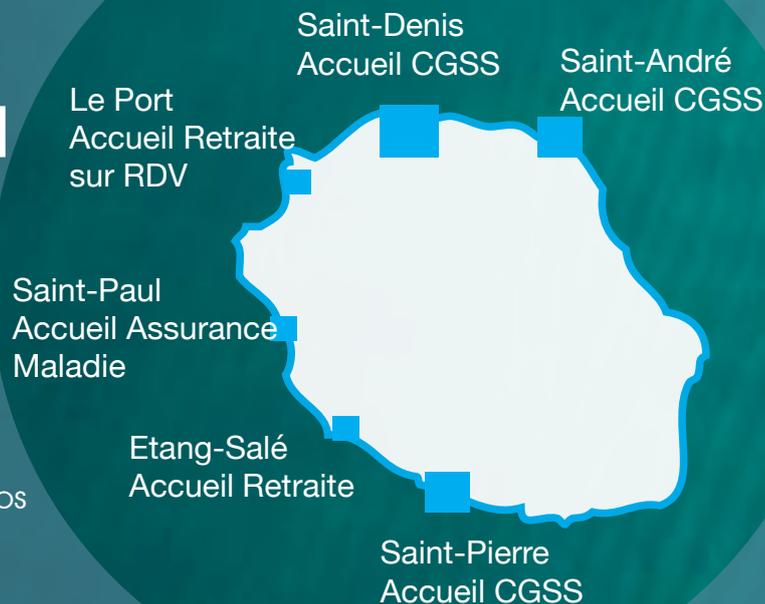
habitants

**114 251**

Retraités

**3,6**

Milliards d'euros  
en santé



**90 633**

Cotisants

**2,6**

milliards d'euros  
cotisations  
encaissées

**864,6**

Millions d'euros en retraite

**1 277**

agents CGSS

## ACTEUR MAJEUR DE LA PROTECTION SOCIALE À LA RÉUNION

La Caisse Générale de Sécurité Sociale Réunion, organisme de droit privé qui exerce une mission de service public, regroupe simultanément : l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, la Protection Sociale Agricole, le Recouvrement, la Prévention des Risques Professionnels, l'Action Sanitaire et Sociale et la Protection Sociale des Travailleurs indépendants.

### NOS ACTIVITÉS

- Assurer l'ensemble des rôles des branches « Maladie », « Vieillesse et veuvage » et « Recouvrement » de la Sécurité sociale.
- Conseiller, accompagner, recouvrer, payer avec justesse à la bonne personne.

### NOS AMBITIONS

- Garantir une offre de service transversale en décloisonnant les services, pour simplifier les démarches de nos différents publics,
- Renforcer les partenariats pour faciliter l'accès aux soins sur l'ensemble du territoire.

### NOS MISSIONS

- Faciliter l'accès aux droits sociaux pour tous et par tous,
- Contribuer au maintien de la cohésion sociale sur le territoire, en luttant contre la précarité et les inégalités d'accès aux droits et contre la fraude et les abus.



# LES DIRECTIONS MÉTIER : NOTRE RAISON D'ÊTRE

UNE PRÉSENCE  
QUOTIDIENNE AU  
PLUS PROCHE DES  
RÉUNIONNAIS

Santé  
Retraite  
Recouvrement et Prévention des Risques Professionnels



## Préambule

Après une année 2020 monopolisée par les actions de lutte contre la COVID 19, la baisse d'intensité de l'épidémie a permis cette année à l'assurance maladie de relancer des actions visant à améliorer le fonctionnement du système de santé : accompagnement des professionnels de santé pour l'amélioration de leurs pratiques professionnelles, participation aux travaux de mise en place à titre expérimental d'un service d'accès aux soins, travaux avec les établissements pour améliorer le retour à domicile des patients,....

Ces exemples témoignent de la forte volonté de la CGSS de la Réunion d'aller au-delà de ses activités traditionnelles de paiement de prestations et de s'impliquer fortement dans l'amélioration du système de santé réunionnais.

## LA CRISE SANITAIRE

En 2021 l'assurance maladie a continué à relever les défis d'accompagner et de protéger les assurés, les professionnels de santé et les entreprises face au bouleversement sanitaire. Cela s'est traduit par :

- **L'accompagnement des professionnels de santé par la mise en place du dispositif d'indemnisation pour perte d'activité (DIPA)**

Le montant global versé pour les professionnels de santé concernant le dispositif DIPA est de 7 501 114 €

- **L'accompagnement des assurés par la prise en charge des masques, des tests et des dispositifs de vaccination**

- **Une mobilisation sans faille dans un esprit de solidarité pour traiter les dossiers d'avis d'arrêt de travail, se traduisant par :** une forte mobilisation des équipes et la mise en place de dispositifs d'entraide entre les différents secteurs en interne mais également avec d'autres caisses du réseau.

- **Les outils et télé services mis en place pour faire face à la crise**

### Contact Covid

Afin de permettre aux assurés de se déclarer cas contact

### Vaccin Covid

Pour assurer la traçabilité des vaccins et des étapes de la vaccination

### SI Covid-19

Pour le paiement des vaccinations des Professionnels de Santé vaccinateurs

### Rappel vaccin Covid

Créé en fin d'année 2021

### Incitation à la vaccination

Mise à disposition des listes de patients aux médecins traitant pour contacter les personnes non vaccinées et les inciter à se faire vacciner

## PROTEGER

**1/ Pour protéger la santé de tous et aider chacun à se prémunir au mieux contre les risques auxquels il est exposé, nous adaptons et renouvelons en continu nos actions et nos offres en matière de prévention par des actions d'accompagnement des professionnels de santé**

Le Département Accompagnement des Offreurs de Soins, composé de Délégués de l'Assurance Maladie (DAM), de Conseillers Informatique Services (CIS), a mené **17 campagnes nationales** et locales en direction des professionnels de santé avec des thèmes divers tels que la prévention des cancers, la prescription médicamenteuse du diabète, le Service d'Accès aux Soins, le 100% Santé Optique, Mon Espace Santé, etc.

**2/ Un dispositif d'indemnités journalières pour les Professionnels et Auxiliaires Médicaux Conventionnés (PAMC)**

Depuis le 1er juillet, les arrêts maladie des professionnels libéraux sont indemnisés pendant les 90 premiers jours de leur arrêt.

**3/ Une évolution des règles de gestion du congé paternité au 01/07/2021 passant de 15 jours à 30 jours**

**4/ La Complémentaire santé solidaire : une prestation essentielle en temps de crise**

En période de crise, une campagne de promotion pour faire connaître le dispositif à de nouveaux assurés éligibles.

**5/ Le renforcement du déploiement du dispositif PRADO**

Ce département est également composé de Conseillers de l'Assurance Maladie qui ont pour mission l'accompagnement PRADO

Le PRADO, service de retour à domicile après hospitalisation, est une offre de service en coordination avec l'équipe hospitalière permettant de sécuriser le retour du patient et fluidifier le parcours hôpital-ville.

En 2021 :

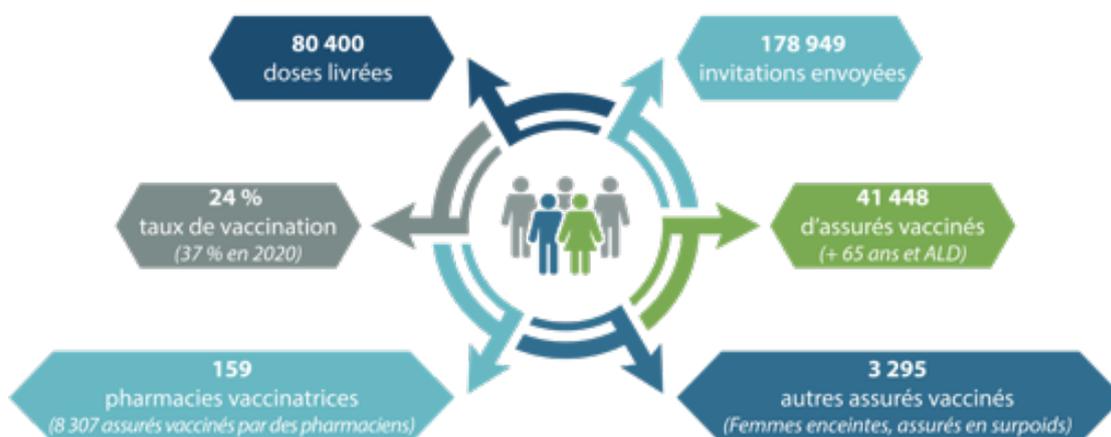
- Organisation hybride (présence du CAM en établissement et gestion dématérialisée) a été mise en place de façon pérenne garantissant ainsi la continuité du service rendu aux patients.
- Signature d'une convention PRADO avec un nouvel établissement : la Clinique Saint-Vincent.
- Essor des adhésions du volet Insuffisance Cardiaque



### Chiffres clés

17 campagnes  
21 thèmes  
7 658 contrats réalisés  
5 492 adhésions PRADO

## 6/ Campagne de vaccination antigrippale 2021





## INNOVER

### • **Transferts sanitaires : participation aux ateliers de réflexion menés par la Mission de Coordination Outre-Mer (MICOR)**

L'objectif étant de construire un parcours attentionné pour le bénéficiaire d'un transfert sanitaire, en développant une approche homogène, avec des outils de supervision pour l'ensemble des DROM

### • **SOINS URGENTS : Transfert de l'activité vers la CPAM d'Opale en sa qualité de Centre National de Traitement des soins Urgents (CNSU)**

L'objectif est une centralisation de l'activité afin d'être plus efficient dans la gestion de ce processus. Cela concerne la prise en charge des soins urgents pour des étrangers non bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale Etat), malades en France dont l'absence de soins mettrait en jeu le pronostic vital ou pourrait conduire à une altération grave et durable de l'état de santé de la personne ou d'un enfant à naître et qui sont dispensés par les établissements de santé.

### • **Déploiement de l'outil BASET**

En coordination avec la Direction Financière et Comptable, cet outil permet d'optimiser le suivi et la mise en paiement des dotations des Etablissements publics et ESMS (Etablissements de Santé et Médicaux Sociaux)

### • **La Réunion Territoire d'expérimentation du service accès aux soins (SAS) : la garantie d'un accès aux soins sur l'ensemble du territoire, 24h/24 et 7j/7**

Le service d'accès aux soins est un nouveau service d'orientation de la population, simple et accessible à tous, avec pour objectif d'améliorer le parcours du patient, de désengorger les urgences en proposant une plate-forme téléphonique qui va orienter les appels en fonction de l'urgence (vers une médecine de ville ou vers les services d'urgences)

### • **L'Assurance Maladie rénove sa "gestion du risque"**

Ce projet national, décliné localement, vise à rénover nos outils et nos méthodes au service d'une nouvelle relation avec les professionnels de santé, dans ce contexte post crise sanitaire de modification profonde de notre système de santé.

### • **5 expérimentations à la Réunion en application de l'article 51 de la LFSS de 2018**

L'objectif est la création d'un dispositif conduisant à la transformation du système de soins à partir d'initiatives innovantes venant du terrain, pour expérimenter de nouvelles organisations des soins et créer un prototype tarifaire. Les actions en 2021 :

1. EQLAAT, accompagnement aux choix et l'utilisation des aides techniques en faveur des personnes porteuses de handicap et des personnes âgées, portée par l'IRSAM
2. Forfait de Réorientation des Urgences, porté par le CHOR
3. IPEP et la Maison de Santé Libérale adossée au CHOR, pour la réorientation des patients du service des urgences pouvant être traités par des Médecins libéraux
4. OBEPEDIA , sur l'obésité infantile et sa prévention, portée par le CHU SUD
5. GECOPLAIES, sur le suivi des plaies du diabétique, porté par l'association TIPASANTE.

### • **Mon espace santé : les premières pierres sont posées**

Le taux d'alimentation de mon dossier médical partagé (DMP) par les acteurs de santé a été multiplié par 7.

Le SEGUR du numérique à La Réunion avec la réalisation d'échanges avec les éditeurs de logiciels, les médecins, l'Agence du Numérique en Santé, TESIS et l'Assurance Maladie.

### • Une modernisation de la gestion des demandes de Complémentaire Santé Solidaire avec :

- La mise en place d'une liaison automatique avec les organismes complémentaires,

- La mise à disposition du Dispositif de Ressources Mensuelles (DRM) permettant une récupération automatique des ressources du demandeur, allégeant de ce fait les démarches des demandeurs de la Complémentaire Santé Solidaire,

- Une évolution des conditions d'instruction des ressources avec une simplification dans la gestion de certaines situations pour les assurés.

### • Une modernisation de la gestion des dossiers des revenus de substitution

L'ensemble des collaborateurs a fait preuve d'investissement en terme d'accompagnement interne, notamment par l'adaptation aux évolutions de l'outil de gestion des travailleurs indépendants (ARPEGE) et par la réalisation des travaux sur l'optimisation de nos processus, une démarche indispensable pour repenser nos pratiques au regard de la crise sanitaire.

## S'ENGAGER

### • RESID ESMS

Il s'agit d'un outil permettant le suivi des bénéficiaires accueillis ou accompagnés par des Etablissements ou Services Médico-Sociaux (ESMS) et disposer ainsi d'une meilleure connaissance des parcours et consommation de soins de ces bénéficiaires pour mieux les accompagner.

Sur l'année 2021 nous avons poursuivi l'accompagnement des établissements concernés : 20 établissements sur les 32 ciblés ont intégré le dispositif.

### • Par l'activation des contrôles de tarifs de la LPP (pharmacie / fournisseur)

1. La prise en charge de l'évolution du dispositif de gestion

de l'immatriculation des personnes étrangères

2. La prise en charge des dossiers des demadeurs de l'Aide Médicale de l'Etat,

3. La mise en place des contrôles PUMA (une intégration des situations liées à des mesures d'éloignement administrative et des actions de fiabilisation de la situation des personnes de 80 ans et plus)

4. Un nouveau service de dématérialisation des formulaires pour les collectivités locales et territoriales,

### • La lutte contre la fraude

En 2021, le Département LCF a investigué et valorisé 10 dossiers pour un montant total de préjudice subi de 2.884.320 € et un montant total de préjudice évité de 369.021 €. Ces contrôles ont visés 6 professionnels de santé (2.755.127€), un HAD (99.048€), un EHPAD (6.843€), et 2 assurés (23.302€).

Trois plaintes pénales ont été déposées à l'encontre d'infirmiers pour des faits d'escroquerie. Enfin, 3 pénalités financières, 2 avertissements et 2 lettres de rappel à la réglementation ont été notifiés.

### • Un engagement important dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois (GPEC) :

Afin de mieux maîtriser nos activités, par la création de postes de coordonnateurs techniques, d'un conseiller employeur, et l'accompagnement de nos managers dans leurs pratiques (notamment le management à distance).

### • RH : négociation des accords de télétravail dans le réseau de l'AM - Une évolution importante dans la mise en œuvre du dispositif

L'adaptabilité et le volontarisme de la CGSS pour négocier rapidement un accord de télétravail afin que cette modalité soit pérennisée dans les meilleures conditions possibles ayant un impact dans l'ensemble des secteurs.



## Chiffres clés

**Nos bénéficiaires : 859 126 assurés** dont 370 156 bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire

**Offres de soins : 6 977 Professionnels de Santé** contre 6 764 en 2020

**Prestations versées : 3,5 milliards d'euros** dont

Honoraires médicaux	320 496 558
Honoraires paramédicaux (infirmiers, masseurs kiné, orthophonistes, pédicures, sages-femmes, orthoptistes)	364 711 250
Honoraires des dentistes	64 037 816
Biologie	117 520 801
Médicaments	344 092 839
Produits humains, LPP	142 009 926
Transports	100 937 246
Prestations en espèces	100 974 185
Dépenses relatives aux établissements de santé à l'activité	994 413 951
Dépenses relatives aux autres établissements de santé	256 299 402
Dépenses en établissements et services pour personnes âgées et handicapées	94 350 430
Prestations en espèces Maternité	33 324 191
Incapacité permanente	25 223 414
Prestations invalidité	39 559 321
Prestations Décès	761 200
IJ paternité	2 491 505

### Les principaux indicateurs :

Délai de remboursement de la feuille de soins électronique aux assurés	7,4 jours
Délai de traitement de la feuille de soins papier	11,5 jours
Délai de traitement des factures (B2, établissements publics et ESMS)	3,1 jours
Délai indemnités journalières AS non subrogé	31 jours
Délai indemnités journalières AT non subrogé	47,1 jours
Délai d'instruction des demandes de Complémentaire Santé Solidaire	25,7 jours





**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

**Savez-vous  
qu'avec ameli,  
vous pouvez faire  
vos démarches  
plus vite que vous  
l'imaginez ?**

Compte ameli, le moyen le plus simple et le plus rapide  
pour effectuer vos démarches au quotidien.



**compteameli**

Allez-y, demandez-lui.

**ameli.fr**



## L'année de la qualité

**2021** a été baptisée l'année de la qualité par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. Des travaux prioritaires ont été engagés sur la non-qualité. Pour la première fois, un outil en ligne a été mis à disposition et a permis à chaque collaborateur d'exprimer ses idées et ses bonnes pratiques pour améliorer durablement la qualité de traitement des dossiers et entamer une démarche d'amélioration continue. En 2021, la Direction Retraite continue ses missions visant à faciliter à l'accès au droit et à réduire la fragilité sociale. Plusieurs mesures phares sont à relever.

Il y a eu la signature d'une convention de partenariat entre la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse et le Pôle emploi visant à faciliter le passage à la retraite des demandeurs d'emploi, la mise en œuvre de la loi Chassaigne permettant la revalorisation des petites retraites agricoles.

Le déploiement de ces dispositifs s'est réalisé parallèlement à la transformation du processus de production et au maintien d'un haut niveau de qualité.

Par ailleurs, l'amélioration des conditions sanitaires a permis la reprise des rendez-vous retraite avec les assurés en présentiel.

### Le renforcement du partenariat CGSS- Pôle emploi

La Cnav, tête de réseau de l'Assurance retraite, Pôle emploi et l'Unédic ont signé en avril un nouveau partenariat qui vise à faciliter et sécuriser le passage à la retraite des demandeurs d'emploi, à promouvoir de nouvelles collaborations nationales et régionales.

Au niveau local, la convention existante a été revue. Le nouveau circuit a pour objectif d'éviter les ruptures de ressources.

### L'instauration d'un montant de pension minimal à 85% du Smic pour les retraites agricoles

Dix-septième des vingt propositions inscrites au Livre blanc de la MSA publié en février 2020, la revalorisation des petites retraites agricoles a été réalisée au 1er novembre 2021. En moyenne, ce sont 105 euros de retraite de plus chaque mois pour ces bénéficiaires de petites retraites.

### La transformation du processus de production et fiabilisation des données

Initiée en 2020, la transformation du processus de production a débuté en 2021. Cette dernière s'est réalisée en plusieurs étapes. Elle a démarré par la régionalisation du traitement des dossiers retraite. En clair, le traitement des dossiers retraite n'est plus dévolu à une agence géographiquement compétente mais peut être pris en charge pour toutes les agences retraite de l'île. Elle s'est poursuivie par la centralisation des enregistrements des dossiers au siège. Pour s'achever en fin d'année par :

- La bascule dans un nouveau module de gestion des dossiers SYRCA (système de régulation de carrière),
- la liquidation des demandes de retraite avec les données du nouveau référentiel de carrière inter-régime RGCU (répertoire de gestion de carrière unique).

Mobilisation des équipes pour des travaux de fiabilisation des données ont été menés sur les dossiers des assurés travailleurs indépendants nouvellement intégrés au régime général.

### Le retour des rendez-vous retraite en présentiel

En 2021, l'amélioration de la situation sanitaire a permis également la reprise des rendez-vous en présentiel. En collaboration avec la Caisse de Retraite Complémentaire, la CGSS a participé aux éditions des rendez-vous de la retraite en juin et décembre 2021. Au total, plus de 300 assurés ont pu bénéficier d'un rendez-vous individuel et personnalisé pour faire le point sur leurs carrières.

## Chiffres clés

### Régime général et Travailleurs indépendants :

98 034	retraités (dont 1 185 travailleurs indépendants sans carrière Régime général)
20 851	bénéficiaires d'ASPA
797 M€	de prestations versées (+ 5,09 %)
1 280	nouvelles attributions de pension de réversion dont 568 servies seules (1er droit) et 55 travailleurs indépendants sans carrière Régime général
6 900	nouvelles attributions de retraite personnelle dont 127 travailleurs indépendants sans carrière Régime général
480	retraite complémentaire Travailleurs indépendants attribuées
1 966	nouvelles attributions ASPA en 2021
56 087	appels traités par le 3960
1 747	visites dont 759 RDV
1 049 €	de montant moyen de pension pour un retraité ayant eu une carrière complète Régime général
73,48	est l'âge moyen du retraité du Régime général
3 952	dossiers «mis à jour pour la partie travailleur indépendant»
359	entretiens Information retraite (EIR) réalisés

### Agricole :

99,8 %	des dossiers de demande traités dans les délais fixés dans la Convention d'Objectif et de Gestion (4 mois) COG 2016-2020 entre l'Etat et la Caisse Nationale, Caisse centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA), (délais COG : 99 %)
15 325	nombre de bénéficiaires retraite, dont 367 nouveaux bénéficiaires
132	bénéficiaires d'une pension d'invalidité AMEXA
65 536 950 €	de prestations servies en 2021 :
- 59 462 780 €	de prestations retraite (- 2,34 %)
- 5 107 199 €	au titre de la Retraite Complémentaire Obligatoire (RCO) et CDRCO (Complément Différentiel de Retraite Complémentaire Obligatoire) (+ 30,48 %)
- 966 971 €	de prestations invalidité AMEXA (+ 2,08 %)

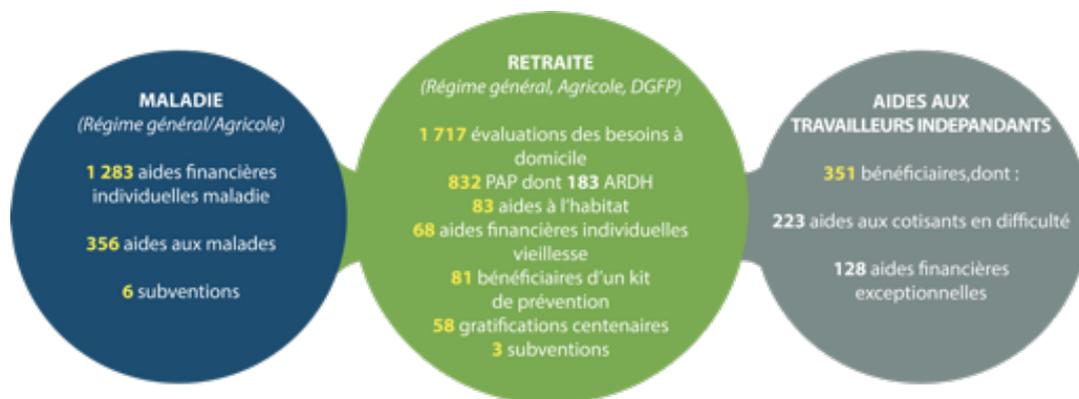
## ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



La CGSS, à travers sa politique d'Action Sanitaire et Sociale, déploie des actions (collectives/individuelles) visant à préserver la santé, le maintien dans l'emploi des assurés et à promouvoir le bien vieillir auprès des retraités et futurs retraités. Cette politique s'appuie sur des orientations et objectifs fixés par les caisses nationales.

Ainsi pour mettre en place sa politique d'action sanitaire et sociale en faveur des publics fragiles, la CGSS dispose des moyens suivants :

Un Service Action Sanitaire et Sociale et un service social spécialisé,  
4 budgets d'action sanitaire et sociale notifiés par les caisses nationales (CNAM, CNAV, CCMSA, ACOSS), et 3 commissions (CGNSA, CASS RG, CASS TI)



## PRESERVER L'AUTONOMIE DES RETRAITES ET AMELIORER LEUR QUALITE DE VIE

**Le service action sanitaire et sociale accompagne les retraités fragilisés avec une offre de services adaptée, individuelle ou collective :**

- Des plans d'aides personnalisés favorisant le maintien à domicile,
- des ateliers de prévention et du maintien du lien social.

**Il finance également les initiatives locales en faveur du bien vieillir et contribue au développement des lieux de vie collectifs (résidences pour personnes âgées).**

**Développer des actions collectives de prévention et du lien social : le programme « Atout âge » et les ateliers « Autonomie numérique »**

En partenariat avec les acteurs locaux, la CGSS propose à l'ensemble des retraités une offre de prévention sous forme d'ateliers sur les thématiques du bien vieillir tout en favorisant le maintien du lien social et en améliorant la qualité de vie des retraités. Ces ateliers **concernent la mobilité, l'équilibre, la nutrition, l'habitat et la mémoire.**

Depuis la crise sanitaire de 2020 et le renforcement des mesures de sécurité, nombre de séniors se sont retrouvés isolés, sans moyens de communiquer avec leurs proches, mais aussi avec les institutions publiques. Ces constats ont amené la CGSS, via son inter-régime de lancer en 2021 des ateliers « Autonomie numérique », exclusivement dédié aux séniors.

Déployés par des opérateurs locaux et gratuits pour les séniors, ces ateliers contribuent d'une part à lutter contre l'isolement des personnes âgées et d'autre part, leur permettent d'acquérir des compétences nécessaires pour devenir autonomes sur les usages de base du numérique et faciliter ses démarches en ligne.

**En 2021, 309 ateliers de prévention ont été financés dans le cadre d'appels à projets, soit 1 622 retraités concernés.**

**Mettre en œuvre le nouveau dispositif d'aide individuelles OSCAR (Offre de service coordonnée pour accompagner ma retraite)**

Afin de favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes âgées, l'Assurance Retraite a rénové son dispositif d'aide individuelle avec une approche centrée sur le retraité, des prestations encore plus diversifiées et une démarche de conventionnement pour garantir la qualité de service à tous les niveaux. Ce dispositif, nommé OSCAR (Offre de Service Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite), se déploie progressivement sur tout le territoire depuis septembre 2021.

Les aides financées sont diversifiées (portage de repas, transport accompagnée, aide humaine, aides techniques, téléassistance, etc.)

**Augmentation du tarif horaire de l'aide humaine**

Le conseil d'administration de la CNAV a décidé de revaloriser de 3,40 € le montant de la participation horaire de l'aide humaine à domicile. Ainsi, le montant des heures à domicile est passé de 21.10 € à 24,50 € en octobre 2021.



## Perspectives 2022 :

**Généraliser le dispositif OSCAR sur tout le territoire**

**Poursuivre l'accompagnement des porteurs de projets d'actions collectives de prévention du lien social et de lieux de vie collectifs,**

**poursuivre les travaux avec les Conseils Départementaux pour le déploiement de l'imprimé unique de demande d'aides à l'autonomie. Ceci dans le but de faciliter les démarches des personnes âgées quel que soit l'organisme qui le prendra en charge.**

**Renforcer le partenariat avec les bailleurs sociaux pour mieux accompagner les résidents seniors du parc social vers un habitat mieux adapté à leurs besoins,**

**contribuer au déploiement du nouvel imprimé de demande d'aide à l'adaptation du logement pour les personnes âgées et au téléservice.**

## LE SERVICE SOCIAL SPECIALISE DE LA CGSS

La CGSS dispose d'un service social qui agit en collaboration avec les différents acteurs de l'Assurance maladie, de l'Assurance retraite, ainsi qu'avec d'autres acteurs institutionnels et extra-institutionnels.

Ses actions s'inscrivent dans le cadre des politiques des branches maladie et retraite de la Sécurité sociale et répondent aux enjeux de santé publique et de santé au travail.

Spécialisé en santé, le service social intervient auprès des assurés confrontés à cette problématique dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle.

En 2021, le Service social est intervenu auprès des assurés fragilisés autour de 4 thématiques :

### **Axe 1 : Sécuriser les parcours de santé**

Le service social accompagne les assurés présentant des freins psychosociaux ou une situation sociale complexe qui génèrent du renoncement aux soins, les assurés atteints de pathologies lourdes, et les assurés en transfert sanitaire.

### **Axe 2 : Prévenir la désinsertion professionnelle**

Le service Social de la CGSS, intervient auprès des salariés y compris les travailleurs indépendants en arrêt maladie qui risquent de ne pas reprendre leur emploi du fait d'un problème de santé (maladie, accident du travail, handicap, invalidité,...).

Grâce à un repérage précoce des situations à risque de désinsertion professionnelle, il accompagne les assurés concernés pour leur assurer un retour en emploi dans les meilleures conditions possibles. Le service social travaille en étroite liaison avec les médecins traitants, la médecine du travail, les employeurs si accord des salariés, le Cap Emploi, afin de mobiliser les dispositifs les plus adaptés à leur situation (temps partiel thérapeutique, aménagement de

poste, bilan de compétences...).

### **Axe 3 : Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation**

Le retour à domicile après une hospitalisation peut, s'il est mal préparé, fragiliser la personne convalescente et conduire à sa ré-hospitalisation.

L'accompagnement social représente donc un enjeu majeur dont la finalité est de favoriser le retour à domicile dans les meilleures conditions.

Grâce au soutien des Caisses nationales, la CGSS, à travers ce dispositif extra-légal, participe ainsi à la gestion du risque et à la maîtrise des dépenses de santé.

### **Axe 4 : Agir pour le bien vieillir**

Il s'agit de proposer un accompagnement individuel aux futurs et nouveaux retraités en situation de fragilité sociale et/ou de santé pour les aider à préserver leur santé, le lien social et favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible.



## Chiffres clés

### Action sanitaire et sociale :

9 690	entretiens individuels réalisés
7 633	démarches effectuées (courriers, mails, appels téléphoniques)
3 mois	durée moyenne d'accompagnement
94 %	des assurés obtiennent un RDV en moins de 15 jours

**Service social :** Afin de poursuivre sa mission pendant le contexte de crise sanitaire, le service social a adapté ses modalités d'entretien

17	assistants sociaux intervenant sur tout le département
4	sites d'accueil : St-Denis, St-André, St-Paul, St-Pierre
3 642	personnes prises en charge
732	personnes accompagnées en transfert sanitaire
809	personnes bénéficiaires d'un accompagnement dans le cadre d'une sortie d'hospitalisation
9 690	entretiens individuels réalisés dont 877 entretiens en permanence maintenus pour les assurés fragilisés et moins autonomes
42	visites à domicile (contexte de crise sanitaire)
90 %	d'entretiens téléphonique
1 270	demandes d'aides financières



La retraite lé kom in bon cari,  
i fo prépare a li !



09/2019 - Réalisation : studio graphique, Cnav - Agence Communication & Marketing CGSS Réunion

## FUTURS RETRAITÉS POUR VOTRE RETRAITE DANS LES TEMPS

Vous devez faire votre demande de retraite :

- **6 mois** avant votre date de départ
- en ligne sur le site [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)



MON ESPACE PERSONNEL  
Pour ma retraite, je clique, c'est plus pratique  
[www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)



# LE RECouvreMENT & LES AFFAIRES JURIDIQUES

## RECouvreMENT AMIABLE ET FORCE (RAF)

Poursuite sur l'année 2021 de la suspension des procédures de recouvrement amiable et forcé commencée le 17 mars 2020.

## Régime Général

Les propositions d'échéanciers ont continué à être envoyées aux cotisants : 4 800 propositions à fin 2021.

## Travailleurs Indépendants

Suspension du prélèvement des cotisations courantes des Travailleurs Indépendants des secteurs S1 et S1bis de Mai à Novembre 2021 compte tenu des restrictions appliquées sur l'Ile. Cela concernait 2 223 comptes cotisants.

Les propositions d'échéanciers ont continué également à être envoyées aux Travailleurs Indépendants : 17 325 propositions à fin 2021.

## GESTION DES COMPTES REGIME GENERAL

Les faits marquants 2021 :

- Bascule de 9524 comptes EPM gérés par les mandataires au CESU avec un effet rétroactif au 01 Janvier 2021.
- Poursuite des mesures dérogatoires COVID d'aide au

paiement des cotisations sociales.

- Dans le cadre des projets de transfert : prise en charge du recouvrement des cotisations la CFPTA (Contribution à la formation professionnelle et taxe d'apprentissage) et de la gestion de la DOETH (Déclaration obligation d'emploi des travailleurs handicapés).

- 1ère notification d'éligibilité à la régulation du taux d'assurance chômage « bonus-malus ».

- Poursuite des opérations de résorption des stocks et de fiabilisation des déclarations. Plusieurs plans d'actions ont été conduits en vue de diminuer nos délais de traitement ainsi que les crédits aux profits des cotisants.

## GESTION DES COMPTES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

- Fusion des déclarations sociales et fiscales en 2021

Pour la déclaration de leurs revenus 2020, les travailleurs indépendants devaient déclarer sur le même site impots.gouv.fr leurs revenus sociaux et fiscaux.

- Des indemnités journalières peuvent être versées aux Professions Libérales et Praticiens Auxiliaires Médicaux (hors Avocats) depuis le 1er juillet 2021. Une nouvelle cotisation IJ est désormais réclamée à ces cotisants (0.15% pour 2021 et 0.30% à compter de 2022)

## REGIME GENERAL

### Chiffres clés

Nombre de cotisants :	2021	2020	Evolution
<b>Secteur privé :</b>	<b>26 802</b>	<b>25 828</b>	<b>3,77 %</b>
<i>RG</i>	24 253	23 558	2,95 %
<i>CEA/TESE</i>	2 549	2 270	12,29 %
<b>Secteur public :</b>	<b>298</b>	<b>327</b>	<b>- 8,87 %</b>
<b>Travailleurs Indépendants :</b>	<b>53 324</b>	<b>49 002</b>	<b>8,82 %</b>
<i>ETI profession libérale</i>	16 929	16 900	0,17 %
<i>ETI autres</i>	36 395	32 102	13,37 %
<b>Employeurs de Gens de Maison :</b>	<b>57</b>	<b>867</b>	<b>- 99,42 %</b>
<i>EPM DNS</i>	57	9 834	- 99,42 %
<i>EPM TTS</i>	-	33	- 100,00 %
<b>Autres :</b>	<b>1 567</b>	<b>1 546</b>	<b>1,36 %</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>82 048</b>	<b>86 570</b>	<b>- 5,22 %</b>

<b>Cotisations :</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Evolution</b>
Cotisations liquidées	2 768 669 025	2 537 328 163	9,1 %
Cotisations encaissées	2 529 637 897	2 298 871 897	10,00 %
Reste à recouvrer	239 031 128	238 456 266	0,2 %

<b>Exonérations :</b>	<b>2021</b>
Montants appliqués en exo des charges (dont LODEOM)	596 943 578
LODEOM	396 072 761
Report des charges sociales	223 752 177
Aides CPSTI	7 741 117
Aides au paiement	23 002 555
Exonération Covid-19	10 355 067

## LE SERVICE COTISATIONS AGRICOLES

### Promotion du dispositif de mensualisation des cotisations sociales

La CGSS a poursuivi ses actions auprès des exploitants agricoles afin qu'un grand nombre de cotisants puisse bénéficier de ce dispositif.

Ainsi, 1 576 agriculteurs (+35 % par rapport à 2020) ont déjà opté pour ce mode de règlement dématérialisé, simple et sécurisé.

### Amélioration de la qualité de l'offre de services et d'accès aux droits

Le service Cotisations agricoles assure l'activité d'accueil physique sur rendez-vous, l'accueil téléphonique et la gestion des mails entrants.

Parallèlement à l'accueil en espace libre-service, le déploiement du rendez-vous permet de professionnaliser l'accueil du ressortissant et de lui faire bénéficier d'un parcours attentionné dès sa première démarche d'installation en agriculture.

### Mesure dérogatoire de réduction de cotisations sociales

53 exploitants agricoles ont pu bénéficier du dispositif de réduction des cotisations mis en place par les pouvoirs publics pour un montant total de 191 950€.

## LE RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCE AGRICOLE

L'année 2021 a été marquée par le déploiement des mesures dérogatoires en lien avec le contexte sanitaire à savoir :

- Proposition de plans d'apurement COVID-19 aux débiteurs de cotisations de l'année 2020
- 1512 échéanciers accordés dans ce cadre.
- Suspension des procédures de recouvrement eu égard des débiteurs

En dépit du contexte, on note une amélioration du taux de Reste à recouvrer sur l'encours qui passe à 17,15% en début 2022 contre 18,30 % en début 2021 (Impact probable des mesures de réduction forfaitaire accordées et à l'évolution de la mensualisation)

## REGIME AGRICOLE

### Chiffres clés

<b>Nombre de cotisants :</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Cotisants :	8 534	8 680
<i>dont personnes morales</i>	532	542
<i>dont individus</i>	8 002	8 138

### Montants encaissés :

<b>Mois d'arrêt :</b>		
Janvier 2022	:	6 213 375 €
Janvier 2021	:	9 182 287 €
Janvier 2020	:	8 672 931 €

### Récapitulatif des arrêtés des comptes individuels non soldés :

	Déc. 2019		Déc. 2020		Déc. 2021	
	Nbre de débiteurs	Total	Nbre de débiteurs	Total	Nbre de débiteurs	Total
Entreprises	46	48 394 €	43	58 537 €	47	74 772 €
Individus	7 514	9 152 906 €	7 392	9 369 296 €	7 594	9 754 993 €
Tiers	253	79 394 €	253	78 808 €	253	78 808 €
<b>TOTAL :</b>	<b>7 813</b>	<b>9 280 694 €</b>	<b>7 688</b>	<b>9 506 642 €</b>	<b>7 894</b>	<b>9 908 573 €</b>

### Reste à recouvrer sur exercice antérieurs :

Exercice	Toutes créances	CN	Autres	Evolution N-1
2021	1 903 106 €	1 838 928 €	64 178 €	1,14 %
2020	1 881 596 €	1 829 986 €	51 610 €	78,08 %
2019	1 056 586 €	873 376 €	183 210 €	7,57 %
2018	982 207 €	705 805 €	276 402 €	

### Délais accordés

	2021	2020	2019	2018
Nombre de cotisants	8 151	7 900	8 055	8 053
Nombre de cotisants payant à DMP	5 623	5 349	5 744	4 705
Taux de recouvrement spontané	68,99 %	67,71 %	71,31 %	58,43 %
Montant des cotisations appelées	7 662 116 €	7 428 992 €	7 544 360 €	7 476 394 €
Montant des cotisations encaissées à DMP	5 296 864 €	5 070 050 €	5 467 867 €	4 374 762 €
Taux de recouvrement spontané	69,13 %	68,25 %	72,48 %	58,51 %
Nombre d'échéanciers accordés	1 642	445	658	657
Taux d'accord de délai	20,14 %	5,63 %	8,17 %	8,16 %

## DONNÉES DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES



### Département Contrôle Employeurs - Lutte Contre le Travail Illégal



## A noter,

- Depuis mai 2021, en matière de prévention, le département contrôle analyse et rédige un avis sur chacun des accords d'épargne salariale, transmis à la Direction de l'Emploi, de l'Economie, du Travail et des Solidarités par les entreprises. Sur le second semestre 2021, 168 avis ont été rendus.

- En matière de réponse à des demandes d'informations, 83 réponses aux réquisitions/demandes d'informations de la Police/Gendarmerie ; 99 réponses aux demandes des autres agents de contrôle habilités et partenaires CODAF ; 67 réponses à des demandes de salariés.

## 2) Sur le recouvrement de créances

Trois agents sont en charge de l'activité de recouvrement de créances.

Le recouvrement de créances intervient soit dans le cadre de procédures de recouvrement forcé, après une phase amiable inopérante, soit pour obtenir l'exécution d'une décision de justice.

Le service prend en charge également le recouvrement sur succession au titre de l'ASPA.



## 3) Recours contre tiers

Le service Recours Contre Tiers est composé d'une responsable, de 4 rédactrices et de 4 gestionnaires. Il engage des actions pour obtenir le remboursement de frais de santé engagés par l'Assurance Maladie auprès des tiers responsables, soit auprès des assurances, soit directement auprès des personnes si elles ne sont pas couvertes par une assurance. Il peut s'agir de frais engagés suite à un accident de la route, suite à des coups et blessures volontaires, suite à la reconnaissance d'une responsabilité médicale



## 4) Pôle d'expertise juridique

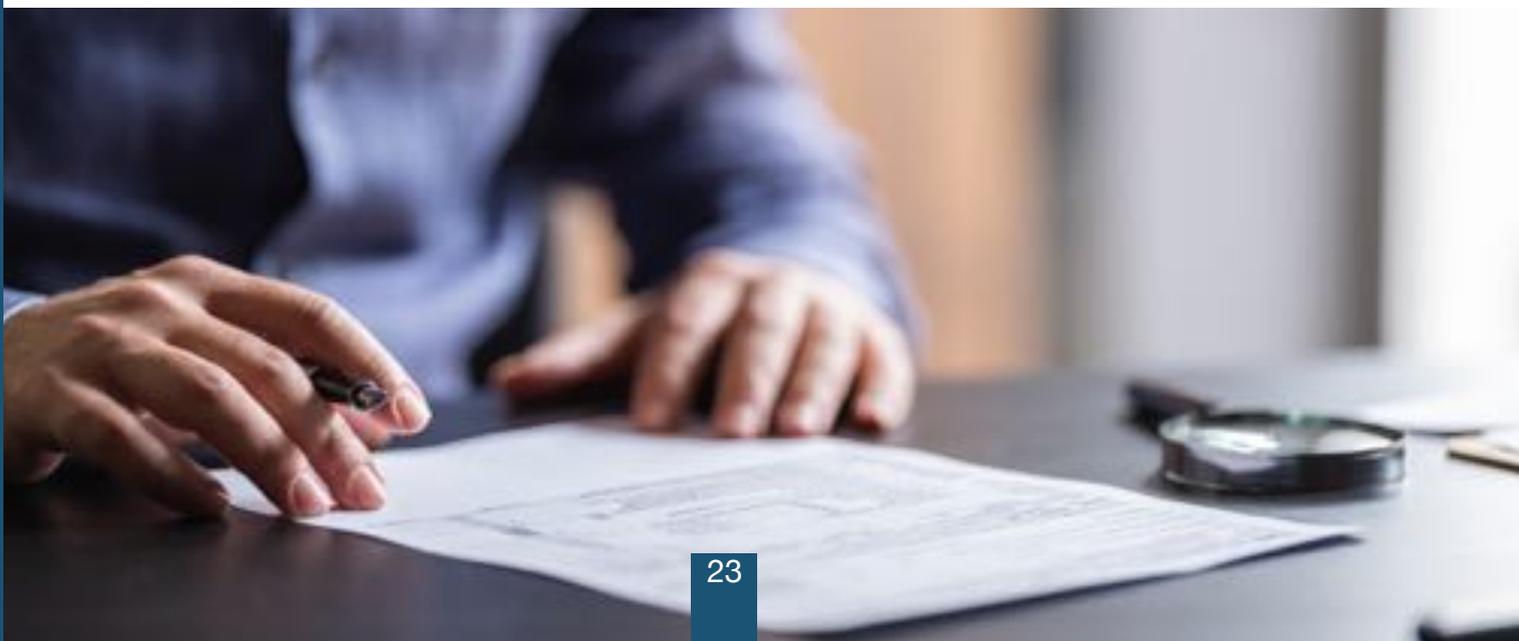
Le pôle d'expertise juridique comprend une responsable du contentieux recouvrement, 6 rédactrices juridiques, 2 assistants et 6 agents audienciers. Il assure la gestion de l'ensemble des recours amiables et judiciaires pour toutes les branches de la CGSS, dans le cadre du contentieux général et du contentieux technique.

### 2021 :

- 2170 recours CRA ont été enregistrés et 2260 recours ont été traités (solde de 1820 recours)

A noter que les recours CRA sur la période concernent essentiellement les branches Assurance Maladie et Retraite et peu la branche Recouvrement en raison de la suspension des procédures de recouvrement, les seuls recours concernant les redressements suite à contrôle.

- 1155 décisions judiciaires ont été rendues, dont 571 par le Tribunal Judiciaire (1ère instance) et 585 par la Cour d'appel A noter que sur l'ensemble, 771 décisions (314 rendues par le Tribunal Judiciaire et 457 rendues par la Cour d'appel) concernent les contentieux des travailleurs indépendants sur le recouvrement de cotisations sociales.



Notre sélection

# HIGH-TECH

## L'APPLI AUTOENTREPRENEUR

Déclarer son chiffre d'affaires, consulter le calendrier de ses échéances ou accéder à ses attestations...si vous êtes auto-entrepreneur, toutes ces démarches sont désormais réalisables en quelques clics, depuis votre smartphone, avec l'appli auto-entrepreneur de l'Urssaf.

*Disponible sur Google Play  
ou via l'App Store*

## LES API TIERCE-DÉCLARATION

Vous êtes tiers-déclarant pour le compte d'un ou de plusieurs autoentrepreneurs ou bien de particuliers employeurs au titre du Cesu ou de Pajemploi ? L'Urssaf met à votre disposition des API téléchargeables gratuitement pour vous éviter les démarches redondantes et vous faire gagner du temps.

*Disponibles sur [api.gouv.fr](http://api.gouv.fr)*

## LE CHATBOT DES ARTISTES-AUTEURS

Vous avez la moindre question sur vos démarches avec l'Urssaf ? Grâce au chatbot (robot conversationnel, en français) de l'Urssaf, vous pourrez obtenir des réponses à vos questions 24h/24 et 7j/7. Pratique, si vous avez décidé de vous mettre à votre déclaration le dimanche soir !

*Disponible sur [Accueil-artistes-auteurs.urssaf.fr](http://Accueil-artistes-auteurs.urssaf.fr)*

## ROGERVOICE

Vous êtes un autoentrepreneur sourd ou malentendant ? Pour toute question relative à vos démarches avec l'Urssaf, vous pouvez échanger en visioconférence avec un interlocuteur qui maîtrise la langue des signes, via notre service Rogerveice.

*A contacter via le lien suivant :  
Par téléphone - [Autoentrepreneur.urssaf.fr](http://Autoentrepreneur.urssaf.fr)*

# PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



La branche AT/MP assure les salariés du régime général contre les Accidents du Travail, de trajet et les Maladies Professionnelles. Cette assurance est financée par une cotisation sociale spécifique, à la charge des employeurs, calculée selon l'activité, l'effectif et la sinistralité de l'entreprise.

A La Réunion, la CGSS assure les 195 000 salariés des 22 661 entreprises du régime général et agricole.

## Missions

La Direction de la Prévention des Risques Professionnels (PRP) a pour mission de :

- faire diminuer le nombre et le coût des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (AT/MP)
- inciter les entreprises à agir en prévention et les accompagner par du conseil, de la formation, de la communication, du contrôle et le cas échéant des aides financières.

Pour le régime général, le contrat pluriannuel de gestion conclu avec la CNAM pour la période 2018 – 2022 porte l'ambition de développer l'accompagnement des différents publics de la branche AT/MP et de renforcer la relation de service. Cela se traduit par un programme d'actions ambitieux sur des risques prioritaires (troubles musculo-squelettiques - TMS, risque chimique, chutes), des secteurs d'activités cibles (Agroalimentaire, Distribution, BTP) et des publics spécifiques (TPE, formation initiale et continue). Il vise également à optimiser l'utilisation de nos aides financières et à renforcer le travail en réseau au sein de la branche AT/MP.

Pour le régime agricole, le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion conclu avec la CCMSA pour la période 2021-2025 axe les interventions de prévention des risques professionnels à destination des exploitants agricole sur la prévention des TMS,

du risque chimique, des risques liés à l'utilisation des machines et sur la formation.

## Enjeux

Afin de faire progresser la santé-sécurité au travail sur notre territoire et d'être l'acteur central du développement de la prévention des risques professionnels, nos actions s'inscrivent dans les trois axes stratégiques suivants :

- Démultiplier les relais de prévention sur le territoire, pour augmenter notre impact en mobilisant mieux les acteurs et ressources afin d'être plus efficaces,
- Développer l'autonomie des entreprises en prévention, pour intégrer la prévention dans les décisions et le fonctionnement des entreprises afin de faire baisser la sinistralité,
- Optimiser les ressources de la Direction PRP pour développer notre expertise et gagner en efficience.

## Organisation

La Direction de la Prévention des Risques Professionnels est placée sous l'autorité de l'Ingénieur Conseil Régional. Son organisation est la suivante :

- une équipe de « préventeurs » composée de 1 ingénieur conseil, 8 contrôleurs de sécurité, 1 chargé de missions ;
- une équipe administrative, composée de 3 agents et d'un cadre.

## REPARTITION DE L'ACTIVITE

### • Interventions vers nos publics

En 2021, plus d'un tiers de l'activité des contrôleurs de sécurité a été consacré aux actions directes vers les entreprises (813 interventions) et 15% à des actions avec les branches professionnelles et partenaires de la prévention (services de santé au travail, ARACT, DEETS, chambres consulaires...).

### • Contribution au réseau CNAM / Caisses Régionales

Le service participe à l'élaboration des actions nationales avec la CNAM avec une implication importante sur certains projets («BTP», « Risques Chimiques Pros », « Aides et Soins à la Personne », « TMS Pros », « Formation à la prévention », « TPE » et «Incitations Financières» notamment). Plus de 5% de l'activité de la Direction a été consacrée à ce travail en réseau.

## REUNIONS AVEC LES INSTANCES DE LA CGSS

Le Conseil d'Administration a délégué ses compétences en matière de prévention à la Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRATMP), qui s'est réunie à 4 reprises.

Le Comité Technique Régional (CTR) s'est réuni à 3 reprises pour le suivi des activités de la Direction de la PRP et sa Commission Paritaire Permanente (CPP) à 4 reprises pour le suivi des injonctions et majorations.

En effet, la Commission de Réclamation Compte Professionnel de Prévention s'est réunie une fois.

### Chiffres clés

Contrats de Prévention	2020	2021
Contrats signés	17	12
Engagements	569 353 €	579 915 €
Subventions Prévention TPE	419 898 €	1 029 405 €
Subventions Prévention TPE «COVID»	668 042 €	<i>(Dispositif non reconduit)</i>
Injonctions	23	20

### Résultat CPG de la Direction de la Prévention

**84 %**  
(575 points sur  
685 en 2021)



**l'Assurance  
Maladie**

**RISQUES PROFESSIONNELS**

Agir ensemble, protéger chacun



## Votre demande de subventions Prévention TPE

Accessible depuis [net-entreprises.fr](https://net-entreprises.fr), le compte accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) vous permet de demander en ligne des subventions Prévention TPE



**NET-ENTREPRISES.FR**

La solution globale pour vos déclarations sociales





# LES DIRECTIONS TRANSVERSES : INDISPENSABLES AU BON FONCTIONNEMENT DE L'INSTITUTION

AU CŒUR DE  
L'ACTION À  
L'INTERNE COMME À  
L'EXTERNE

La direction du Cabinet  
La direction Relation Clients  
La direction Ressources  
La direction Comptable et Financière  
La direction des Systèmes d'Information



La Direction de Cabinet a eu à cœur de déployer sa feuille de route en 2021. Celle-ci décline ses principales ambitions :

- 1) Poursuivre le pilotage transverse des activités
- 2) Poursuivre le déploiement de la stratégie partenariale de la CGSS
- 3) Impulser davantage d'innovation dans les pratiques.

La Direction de cabinet a, par ailleurs, comme mission de coordonner les instances de gouvernance de la CGSS :

- Instances de gouvernance administratives : Comité exécutif et Comité de direction,
- instances de gouvernance impliquant les Administrateurs et les Conseillers de la CGSS : Conseil d'administration et Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants.

## OBSERVATOIRE ECONOMIQUE SOCIAL ET DES FRAGILITÉS

L'Observatoire, dans sa nouvelle configuration, a contribué aux travaux suivants tout au long de l'année 2021 :

### Appui statistique

- Contribution aux revues analytiques dans le cadre de la clôture des comptes ;
- participation à l'animation des réunions conventionnelles avec les professionnels de santé. 15 analyses ont été produites pour décrire les activités 2020 des médecins libéraux (généralistes et spécialistes), chirurgiens-dentistes, sages-femmes, auxiliaires médicaux, pharmacies d'officine, fournisseurs, laboratoires et transporteurs ;
- appui au pilotage des productions métiers (Recouvrement, Maladie, Retraite, Agricole) ;
- évaluation des indus relatifs à la LPP (hors pansement) dans le cadre du suivi de l'arrêté du 08/12/2020 (fixant les coefficients de majorations applicables aux tarifs de responsabilité et le cas échéant, aux prix de vente des produits et prestations mentionnés aux articles L.165-1 et L.162-22-7 du code de la sécurité sociale en outre-mer).

### Valorisation des données de la Sécurité sociale à La Réunion

- Il y a eu la publication des chiffres clés de la CGSS en 2020 :
- des indicateurs clés du territoire (édition 2021) ;
  - des chiffres clés de la retraite en 2019 et en 2020 ;
  - des chiffres clés sur la santé et la sécurité au travail en 2019.

Ainsi que la réalisation :

- de 7 communiqués mensuels sur les dépenses remboursées par le régime général de l'Assurance Maladie ;
- de cartographies socio-économiques communales (Saint Denis, Sainte Marie, Saint Louis, Saint Pierre et Bras-Panon) ;
- d'un bilan sur le déploiement du 100 % Santé : « Où en sommes-nous, un an après ? » ;
- d'une étude sur la consommation d'antidépresseurs, anxiolytiques et hypnotiques chez les réunionnais âgés de 0 à 19 ans.

Nous notons aussi le démarrage des travaux sur les grands groupes économiques de La Réunion.

### Contribution à la promotion de la CGSS comme acteur majeur de production de statistiques locales de protection sociale

- Accueil d'un étudiant en M1 Economie Appliquée,
- Réflexion autour de la production d'un indice CGSS.

### Partenariats statistiques

- Santé Publique France Océan indien : participation au dispositif local de veille sanitaire avec l'envoi chaque semaine, des données de consultations des généralistes, des pédiatres et des médecins sentinelles.
- Chambre d'agriculture : préparation d'éléments chiffrés dans le cadre des réunions de la chambre consulaire avec la profession et analyse partagée des salaires des saisonniers de la filière « cannes à sucre »,
- Pôle emploi : Réflexion sur une veille socio-économique commune.

## POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION/ PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PSSI/PCA)

Le binôme PSSI/PCA est en charge de la mise en œuvre des dispositifs relatifs au plan de sécurité des systèmes d'information (PSSI) et au plan de continuité des activités (PCA). En 2021, le service a mis en œuvre et effectué un suivi sur près de **78** règles de la PSSI MCAS (ex : sécurité physique, sécurité informatique, habilitations, sécurité RH...). Le service PSSI/PCA a poursuivi sur 2021 son action de contrôle des habilitations sur l'activité de la Plateforme Contact Tracing.

Dans le domaine du PCA, le service a mené des mises à

jour des fiche PCA des directions « Métiers ». Pour 2021, la nouveauté fut la création de ces fiches pour la direction comptable et financière. Ces informations ont permis d'affiner la réflexion sur les activités pouvant être exercées en distanciel dans le cadre du télétravail au sein de la CGSS. Enfin, le service PSSI/PCA a poursuivi des sessions de sensibilisation, d'information et de formation à la sécurité de l'information et au PCA. Ceci pour que chaque agent de la CGSS soit conscient que son rôle est primordial dans la mise en œuvre de ces deux plans.



## DIALOGUE DE GESTION

En 2021, les activités de gestion budgétaire et d'ordonnancement des dépenses qui étaient assurées par le Département dialogue de gestion ont été transférées au département Moyens de la direction Ressources.

Le département dialogue de gestion a recentré son activité sur l'animation avec le suivi des indicateurs des Contrats pluriannuels de gestion (CPG) en cours (Maladie, Recouvrement, Retraite et Prévention des risques professionnels, Agricole) et des indicateurs de part variable. En cas de problème, il alerte la Direction de cabinet et la Direction générale si nécessaire et est un outil d'aide à la décision.

Le département dialogue de gestion a également accompagné les Directions de la Caisse générale dans la mise en œuvre du plan d'actions relatif à l'Outil de suivi

et collecte des activités et de répartition des ressources (Oscarr).

Cet outil de Relevé individuel d'activité (RIA) a pour finalité :

- Le pilotage des ressources,
- la complétude de la comptabilité analytique (coût processus),
- la mesure de la performance des processus de la CGSS (diagnostic performance) et
- le suivi d'une production associée à une activité (mesure de flux) si nécessaire.

Afin de faire augmenter le niveau de complétude de l'outil Oscarr, la Direction de cabinet a lancé fin 2021 un « **Challenge Oscarr** ». Celui-ci combiné à un plan d'actions a permis à la CGSS d'augmenter fortement son taux de complétude de l'outil.

## INNOVATION ET TRANSFORMATION

L'activité de l'année 2021 du binôme Innovation et transformation se décline :

- **En missions communes**, autour d'une réflexion menée sur les travaux graphiques de la CGSS (évolution de la cartographie des communes servant d'appui à la Direction, déploiement d'une cartographie des partenariats offrant une visibilité sur nos divers partenaires...),

- **En missions propres**, dites stratégiques avec les prémices du déploiement d'une stratégie éditoriale et la structuration de la stratégie partenariale (recensement des conventions existantes, création d'un kit partenarial, développement d'un outil de pilotage des partenariats...),. Des missions en lien avec l'agencement et l'aménagement immobilier de la Caisse générale ont été aussi menées.

## RÉCLAMATION / SATISFACTION

Le secteur réclamation/satisfaction a pour principales missions de favoriser la bonne gestion des réclamations à la CGSS et de contribuer à l'amélioration de la satisfaction des publics.

Pour ce faire, un comité de pilotage de la réclamation, animé par le secteur réclamation/satisfaction, a été créé en août 2021.

Cette instance trimestrielle réunit l'ensemble des acteurs autour du tableau de bord transverse dédié, qui a vu le jour au 1er semestre 2021.

La Direction de cabinet accompagne ainsi les directions dans l'amélioration de leurs dispositifs et en coordonne les actions.

Le secteur gère également les sollicitations reçues par la Direction de cabinet. En 2021, 177 sollicitations ont été prises en charge.

## LE DÉPARTEMENT ACCOMPAGNEMENT AU PILOTAGE

• Le **service maîtrise des risques** a en charge la mise en œuvre des dispositifs de l'ensemble des branches en co-pilotage avec la Direction Comptable et Financière. Cette activité concerne aussi la Sécurité des systèmes d'information (SSI) et de la continuité des activités.

Ainsi, le secteur a accompagné les différentes directions de la CGSS sur les activités des domaines suivants :

- Branches Maladie et Accidents du Travail-Maladies Professionnelles pour la mise en œuvre des Référentiels nationaux de processus (RNP). Le RNP est un outil de maîtrise des processus qui intègre aussi bien les actions en matière de performance que celles liées au contrôle Interne. Dans le cadre de la validation des comptes (VDC), un suivi a été effectué sur **74** contrôles (dont **11** en partage avec la Direction Comptable et Financière) et **11** plans d'actions (dont 1 dévolu à la DCF).

- Branche Retraite avec un suivi des opérations d'évaluation de **18** risques (défaillance ou dysfonctionnement au niveau des activités des processus) et **25** tests.

Des plans d'action de la validation des comptes (VDC) et le déploiement de la nouvelle démarche système de Management Intégré (SMI) avec la parution du 1er Référentiel National de Performance métier (Révision de Service) ont été faits.

- Branche Recouvrement avec un suivi de près de **494** contrôles inscrits au plan de contrôle 2021 (ordonnateur et comptable), de la réévaluation de **128** risques et de la clôture de **29** plans d'actions.

- Régime Agricole avec le suivi des **15** objectifs du plan de contrôle interne et des **26** actions de contrôle interne (ACI) dévolues aux services ordonnateurs ainsi que l'animation de **8** sessions de formation à la maîtrise des risques.

Le **service audits** dispose d'un corps de contrôleurs de gestion pour réaliser les campagnes prévues dans les

dispositifs de maîtrise des risques et de la validation des comptes. En 2021, le service a notamment réalisé :

- 1 audit de procédure et 1 audit organisationnel pour la branche Maladie,  
- 1 audit de processus pour la branche Retraite,  
- 1 audit organisationnel toutes branches confondues.  
Suite à ces missions de contrôle, **24** recommandations ont été émises.

Le **service optimisation des processus** a accompagné en 2021 les directions de la CGSS via la conduite de projets et d'actions d'optimisation. Le développement de **CLOE** (Courrier Local Orienté Editique) s'est poursuivi avec l'intégration des nouveaux secteurs : recours contre tiers (RCT) et réclamations.

Près de **333 540** courriers ordinaires et recommandés ont été traités via CLOE soit une évolution de plus de **53,15** % par rapport à 2020. Le taux de courrier AMELI (dématérialisé) est passé de **51** % en 2020 à **58** % en 2021.

Le Département Etudes d'optimisation a procédé en 2021 à :

- La finalisation au premier trimestre de l'étude d'optimisation relative à l'Administration fonctionnelle (débutée en juin 2020). Celle-ci a donné lieu à la définition de plusieurs projets.

- L'étude d'optimisation sur le secteur Accès aux droits et aux soins (ADAS) de la Direction de Cabinet : état des lieux des missions et activités réalisées/à réaliser dans le cadre du pilotage des dispositifs ADAS et le plan stratégie pauvreté), Le Département Etudes organisationnelles a également procédé en 2021 à :

- Une **étude organisationnelle du service observatoire économique social et des fragilités** en vue d'une reconfiguration du secteur,

- une **étude organisationnelle de la Direction adjointe ressources (secteur Budget)**.

• Le **SACCIFO (Support ACCompagnement Informatique Fonctionnelle)** facilite l'usage du système d'information par les utilisateurs. Il contribue aussi à son déploiement et son optimisation. Le service a ainsi accompagné les directions de la CGSS dans tout ce qui concerne l'administration fonctionnelle informatique et la gestion des habilitations CGSS.

Il est aujourd'hui le gestionnaire principal de plus de **300** applicatifs informatiques au sein de l'organisme.

Fortement sollicité lors des épisodes post confinement (notamment pour les besoins de la plateforme contact tracing), le SACCIFO a opéré plusieurs opérations d'envergure et urgentes liées :

- aux habilitations informatiques,
- à la mise en place d'opérations d'entraides avec le national.

Ainsi, le secteur a traité, via l'outil OTAI, plus de **3430** sollicitations (habilitations, incidents, ...) et **14000** courriels (consignes nationales, mise à jour circuits, tables...).

Dans son périmètre **Assurance Maladie**, le SACCIFO est **également structure régionale d'accompagnement (SRA)** pour la CGSS Réunion et la CSS Mayotte. Sa mission consiste à déployer et accompagner les équipes de l'assurance maladie sur les projets à forts enjeux et/ou forts impacts.

Son champ d'intervention couvre l'ensemble des domaines de production (Indemnités Journalières dérogatoires, COVID 19, Avance Professionnels de Santé) et fonctionnels (ARPEGE, PUMA, ETUDIANTS ETRANGERS).

Ainsi en 2021, le SACCIFO a déployé les projets majeurs suivants :

- **Les projets ATEMPO et REAATCIM** qui portent la rénovation par palier du processus de reconnaissance Accident du travail/Maladie professionnelle (AT/MP),
- ARPEGE, outil préfigurateur de l'application refondue de

gestion des Indemnités Journalières pour tous les assurés de l'Assurance Maladie, incluant les Travailleurs Indépendants.

- SMUT, dispositif de mise à jour automatique des coordonnées bancaires dans le système d'information de l'Assurance Maladie via le compte assuré et le portail agent.
- NIA, qui s'inscrit dans le projet de création du Répertoire national commun de la protection Sociale (RNCPS). Il vise à optimiser la gestion de l'identification, à raccourcir les délais d'obtention du numéro définitif de sécurité sociale et à lutter contre la fraude (suppression des doublons potentiels de prestations)

Sur le périmètre **Assurance Retraite et Agricole**, le SACCIFO a accompagné en 2021 l'équipe pionnière au déploiement progressif de l'outil **SYRCA**. Celui-ci, succèdera à l'outil majeur de traitement des dossiers retraite : Bureau Métier.

Dans un souci permanent d'être au plus proche des besoins des utilisateurs, des comités informatiques fonctionnelles ont été mis en place pour le secteur retraite et agricole. Ceux-ci sont l'occasion de coordonner nos actions sur les demandes et projets en cours.

Sur le périmètre recouvrement, le SACCIFO a procédé à une vaste refonte des profils métiers en collaboration avec les équipes métier du recouvrement. Cela a nécessité des travaux de fiabilisation de nos bases, une harmonisation des profils métiers et de nos services.

Sur **la planification V2**, 2021 est une année de consolidation des actions qualitatives mises en œuvre pour sécuriser cette activité sensible. La coopération et les échanges avec les services de production se sont intensifiés avec l'animation mensuelle de réunions.



## COMMUNICATION ET MARKETING



### LA COMMUNICATION, VECTEUR DE LA SECURITE SANITAIRE DES REUNIONNAIS

En 2021, c'est toujours la crise sanitaire qui a occupé une place importante dans l'actualité du Département Communication et Marketing.

Sur cet exercice, au sortir de cette crise du Covid 19, l'Agence Communication et Marketing a mis l'accent sur l'accompagnement de son public dans l'utilisation des services dématérialisés. Une incitation forte à recourir aux outils en ligne, gage de sécurité et de respect des mesures sanitaires.

Ainsi, dès le mois de février 2021, une campagne intitulée « **Vos démarches sur internet sont simples, fiables et pratiques** » est initiée. Une façon de prendre la parole sur les services dématérialisés pour rappeler à l'assuré qu'il peut gagner du temps et faire toutes ses opérations, en toute sécurité, depuis son domicile. Les principaux sites (ameli.fr, lasseranceretraite.fr, urssaf.fr et cgss.re), ont été cités et rappelés.

Vos démarches sur internet  
simples, fiables et pratiques

ameli.fr      www.urssaf.fr

reunion.msa.fr      lasseranceretraite.fr

Dans la foulée, du 22 au 31 mars, une nouvelle campagne de promotion « **Avec le rendez-vous à la CGSS, adoptez le bon réflexe !** » mettait l'accent sur comment faire ses démarches en toute sécurité auprès de la CGSS.

A côté de ces dispositifs, l'activité s'est poursuivie avec les opérations de communication habituelles.

**...SANS OUBLIER LES CAMPAGNES TRADITIONNELLES**

**Côté prévention santé**, c'est sous le même slogan « La grippe, la grippe, la grippe ! » qui s'est tenue du 1er juin au 30 septembre 2021, la campagne de vaccination

contre la grippe saisonnière. L'objectif était d'amener plus particulièrement les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes atteintes d'une maladie chronique, à prendre conscience que la grippe peut être grave et que le premier geste pour se protéger, c'est la vaccination.

En novembre, c'est la **Complémentaire Santé Solidaire** qui était en campagne ainsi que le diabète.

**Côté information grand public**, comme chaque année, depuis maintenant 2 ans, les experts métiers de la CGSS se sont mobilisés sur les antennes radio pour informer les assurés sur leurs droits et démarches.

Ainsi, de septembre 2021 à décembre, les experts métiers ont occupé, de façon hebdomadaire, le terrain dans l'émission « **Les experts** » sur Réunion Première. Ce sont ainsi près de 12 prises de parole autour de thèmes comme la préparation à la retraite, la Complémentaire Santé Solidaire....qui se sont faites.

Les experts métiers se sont aussi « mis en scène » dans l'émission VITAL. Pour rappel, l'émission VITAL **réalisée par Blablaprod en partenariat avec la CGSS, le GIE Vieillessement actif, le CHU, la CAF et l'ARS, est diffusée sur Réunion la Première. Elle permet à chacun de ses opérateurs de prendre la parole sur des thématiques diverses. En 2021, la CGSS a réalisé 16 émissions sur des sujets tels que la prévention de la désinsertion professionnelle, la pension de réversion, l'affiliation des agriculteurs, les ateliers numériques....**



L'activité médias s'est poursuivie avec la couverture presse des partenariats menés par le service du même nom :

- la DDSP-direction départementale de la sécurité publique, signé le 21 juin,
- le Conseil Départemental pour le Chèque Santé, signé le 23 août,
- la Commune et le CCAS de St Denis, signé le 8 octobre,
- la DRFIP- Direction régionale des finances publiques, signé le 8 décembre.

**Côté entreprises,** on peut dire que la Newsletters NOUT'SECU a trouvé son public. Mis en place fin 2019 pour informer les employeurs sur leurs droits, l'actualité réglementaire, les événements CGSS, ce trimestriel comptait

à l'origine une centaine d'abonnés.

En 2021, ce sont plus de 20 000 entreprises qui se sont inscrites pour recevoir cette lettre d'information qui aborde des thématiques aussi diverses que la médiation, l'actualité réglementaire, ex : l'obligation légale de dématérialisation des taux de cotisation AT/MP, l'assurance chômage : le bonus/malus, l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, déclarer un maintien à domicile pour un salarié atteint du Covid-19, mesures de soutien dans le cadre du Covid- 19.....

On le voit, à l'heure de la crise Covid, les mesures de soutien à l'activité ont été largement relayées sur ce support. Une façon d'apporter l'information sur ses droits au plus près du public concerné.





### 1-Structuration du champ d'action des référents agricoles

L'année 2021 a permis aux référents agricoles (Directeur de cabinet et responsable du pôle partenariat) de finaliser la feuille de route et de la mettre en œuvre.

Certains dossiers transverses agricoles ont ainsi été portés. A noter, l'assermentation du contrôleur agricole et sa formation institutionnelle ou encore le projet de transfert des extranautas agricoles vers la MSA Auvergne acté et étudié dès mai 2021.

La coordination a aussi porté sur le déploiement de dispositifs tels que ceux prévus par les lois Chassaigne 1 et 2 du 03/07/20 et 17/12/21 qui revalorisent le montant des retraites agricoles.

Les référents agricoles et les secteurs métiers concernés ont aussi participé à l'étude Diagnostic et proposition d'actions pour les exploitants agricoles en difficulté économique menée par le cabinet 3A Conseil pour le Conseil Départemental et la DAAF à partir de mars 2021.

Ils ont aussi coordonné la participation de la CGSS lors de manifestations agricoles telles que les traditionnelles Journées de l'emploi agricole, pilotées tous les ans par la Chambre d'Agriculture. Ils ont également réactivé le partenariat spécifique avec la caisse Midi Pyrénées Sud pour le déploiement de formations ou de parangonnage (gestion économe de l'eau et pratique agricole).

En interne, les espaces d'échanges ou de décisions se sont étoffés par un COTECH relation de service agricole dont la première réunion a eu lieu le 26 mai 2021.

Depuis mai 2021, dans le cadre du plan d'actions de l'Observatoire, le pôle partenariat a inclus la fonction production de données agricoles. Elle permet notamment d'apporter des données chiffrées du secteur pour la gestion des dossiers au sein des secteurs métiers ou pour les projets transverses.

### 2- Elaboration et mise en œuvre de la stratégie partenariale de la CGSS

En interne, le Pôle Partenariat a mis en œuvre un plan de communication afin de valoriser ses actions.

En externe, 4 conventions ont été signées ancrant davantage la CGSS sur son territoire. Elles concernent des administrations publiques :

**La convention avec OGEA REUNION a été réactualisée le 23 décembre.**

En intégrant le groupe Caisse de retraite complémentaire (CRC) notamment, le pôle partenariat a relancé l'action du comité régional net-entreprises tendant à la promotion des services offerts par le GIP- MDS (Groupement d'intérêt public -Modernisation des services).

### 3- L'accès aux droits et aux soins, la lutte contre la pauvreté

#### Pass numérique

Consciente que le numérique joue un rôle facilitateur dans l'accès aux droits et aux soins, la direction de cabinet de la CGSS s'est impliquée dans ce domaine conjointement avec la Région Réunion depuis 2021.

Ainsi, les 300 prescriptions confiées à la CGSS ont été distribuées par les 4 sites accueils CGSS.

Le déploiement du pass numérique a permis de dynamiser le réseau. Il a favorisé les processus d'inclusion et de médiation numérique et/ou sociale auprès des publics, touchant particulièrement les personnes en difficultés sociales. Cette collaboration a été renouvelée pour 2022.

#### France services

2 conventions ont été signées en 2021, avec la maison France services du 23ème – Plaine des Cafres – Commune du Tampon et avec la commune de la Possession (Dos d'Ane/ Mafate).

Ces maisons France services, incluses désormais dans le paysage des administrations œuvrant dans les écarts et dans les zones rurales, représentent un service de proximité permettant une action de relai supplémentaire des messages ou offres de service de la CGSS.

## La Mis AS- (Mission accompagnement santé)

L'accompagnement au déploiement de ce dispositif s'est poursuivi et a permis notamment avec la Direction de la Relation Clients, de :

- organiser les formations à l'outil OGEPLANIR,
- proposer des réunions de sensibilisation aux agents LUP- ligne urgence précarité,
- procéder aux présentations auprès des instances (IRP, CA, MICOR..),
- préparer l'environnement avant le lancement opérationnel (les prérequis : circuits Diadème- Cafpro - Liam etc...).

### Les signalements

22 signalements de rupture de droits émis par la Préfecture ont été traités sur l'année 2021. **32%** des signalements concernent la Santé, **45%** la Retraite RG et **23%** le service social. **54%** d'entre eux sont traités dans un délai de 15 jours.

### Autres

**En interne**, la cellule Accès aux droits et aux soins a intégré les évolutions nationales relatives à la stratégie et à la nouvelle gouvernance de la DisAS et à la méthodologie de déploiement des dispositifs ADAS. Le 1er Copil du 25/10/21 a été l'occasion d'échanger avec les responsables métiers et agents de direction des secteurs impactés.

### Entretien enquête santé des enfants

La Cour des comptes, à la demande de la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, a mené une enquête relative à la santé des enfants âgés de 0 à 11 ans inclus, à laquelle a répondu la CGSS en mars 2021.

Elle a porté plus particulièrement sur les politiques de réduction des inégalités sociales et territoriales de santé dans l'enfance, qui sont l'une des priorités de la stratégie nationale de santé.

Le 25 novembre 2021, la CGSS a participé à **l'Instance régionale dédiée à la lutte contre les inégalités de santé** qui s'inscrit dans le cadre du programme régional d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS). Un programme qui associe l'ensemble des acteurs sous l'égide de l'Agence Régionale de Santé (ARS)

Dans le cadre de **la stratégie pauvreté**, dont le bilan pour l'année a eu lieu en août 2021, plusieurs points marquants sont à retenir :

-En novembre 2021, intervention de la direction de cabinet dans le cadre du programme départemental d'insertion 2022-2024, qui a pour ambition de développer une offre d'insertion sociale et professionnelle aux bénéficiaires du RSA,

- réponses régulières de la Direction de cabinet aux sollicitations de la Préfecture sur l'action de la CGSS vers ses publics fragiles.



# LA DIRECTION RELATION CLIENTS



La Relation de service se sera traduite en 2021 par les valeurs de solidarité et de résilience.

Pour les usagers, la Relation Clients est restée tout au long de cette année disponible, malgré la période d'urgence sanitaire durant laquelle il ne nous a pas été possible de recevoir les usagers en dehors des rendez-vous, parmi lesquels téléphoniques.

La Plateforme Contact Tracing, concernée en 1er lieu, a maintenu son dynamisme et son activité dans l'accompagnement des Réunionnais touchés directement ou indirectement par la COVID 19, 7 jours sur 7 en lien étroit avec l'ARS.

Les activités téléphoniques et courriels ont pris de l'ampleur afin de garantir la présence et l'accompagnement nécessaires de nos publics dans leurs démarches, qu'aient pu être les difficultés organisationnelles.

En parallèle, une aide entre les secteurs a été mise en place dès que possible, pour contribuer à l'effort collectif des processus fortement impactés par la crise (IJ, etc...).

Enfin, le numérique s'est mis au service des usagers, par l'organisation de webinaires portant sur les thématiques d'actualité de la CGSS, et par la formation des partenaires à l'utilisation des téléservices.

## DEPARTEMENT QUALITE ET OFFRES DE SERVICES qui développe son savoir-faire

### Poursuite d'une qualité attendue par nos publics

La Cellule Coordination Qualité a poursuivi ses actions de formation continue pour permettre aux agents de Front Office de s'adapter à leurs nouvelles activités et nouvelle posture de télétravail



Elle a également participé à la formation initiale des téléconseillers de la nouvelle plateforme de service destinée aux Professionnels de Santé.

Enfin, l'équipe s'est enrichie d'une nouvelle expertise recouvrement pour le même objectif d'optimisation de la réponse apportée en accueil, aux cotisants du Régime Général ou des Travailleurs Indépendants.

### La Promotion des Offres de Services prend de l'ampleur

Le Pôle Offres de Services poursuit ses actions de promotion d'Offres de façon transverse afin d'apporter une information complète et d'accompagner aux bonnes démarches en ligne vers l'ensemble de nos publics.



## DEPARTEMENT PFS : une activité exponentielle

Ce Département traite les contacts téléphoniques et courriel de manière homogène pour les assurances Retraite, Maladie, les cotisations ainsi que la Ligne Urgence Précarité. Tous les Plateaux ont les mêmes amplitudes horaires d'ouverture, les mêmes organisations pour une réponse de qualité, dans un délai raisonnable.

Après une année 2020 marquée par la gestion de la crise sanitaire qui s'est traduite par une augmentation du flux mails (+ 60 %) et du nombre d'appels téléphoniques (+ 10 %), le volume des contacts a poursuivi sa hausse en 2021 (respectivement + 2.5 et + 5 %).

**2021 a été également marquée par l'ouverture de la ligne 3608 dédiée au professionnels de Santé. Son ouverture en Décembre, s'est réalisée avec une équipe de 3 téléconseillers dédiée à la réception des appels.**

### Chiffres clés

268 991 appels traités (taux de décroché : 81,44 %)  
170 331 mails répondus  
650 dossiers liés à une urgence et/ou une situation de précarité traités.

### DEPARTEMENT ACCUEIL PHYSIQUE qui s'adapte pour répondre aux besoins des usagers

L'année 2021 reste encore très fortement marquée par la crise sanitaire. Avec l'augmentation des cas durant le 1er trimestre 2021, sur recommandation des autorités, la gestion du flux spontané a du être revue pour limiter les risques de contamination.

Pour autant les usagers n'ayant pas RDV ont pu bénéficier, grâce à une fiche de recontact, d'un échange à distance avec un conseiller.

Durant cette année, les équipes ont su rester mobilisées pour continuer à proposer un accompagnement attentionné et adapté aux usagers.

#### - Un RDV téléphonique qui se professionnalise

Alternative indispensable pour faciliter l'accompagnement à distance, le RDV téléphonique 2021 se professionnalise pour garantir une qualité de service similaire au RDV physique. Avec la mise à jour des outils les procédures de travail se formalisent et s'harmonisent pour offrir aux usagers un service homogène. A noter que dans le cadre du parcours maternité rénové, 79% des futures mamans ont opté pour un entretien à distance, leur permettant de bénéficier d'une information sans avoir à se déplacer.

#### - Un RDV physique pour répondre aux situations complexes/sensibles.

En 2021, l'entretien physique reste la modalité la plus

privilegiée pour accompagner les publics en situation de fragilité (arrêt de travail), de précarité (complémentaire santé) ou ayant besoin d'explication/compréhension concernant leurs cotisations. Le département a pris en charge plus de 35 609 RDV pour l'année 2021.

#### - Un accueil spontané en Espace Libre Service maintenu, de plus en plus tourné vers le numérique

Durant cette période de crise (de mai 2020 au 05 avril 2022, date de réouverture des ELS), la priorité a certes été donnée aux RDV pour mieux maîtriser les flux. Pour autant, tous les usagers ne pouvant nous joindre et ayant une demande urgente ont trouvé un espace d'échange dans nos agences via les fiches contacts. Ainsi, les conseillers appuyés par les Volontaires du Service Civique apportent une réponse de niveau 1 et accompagnent les usagers dans leurs démarches en ligne. Plus de personnes ont ainsi bénéficié d'une aide à l'utilisation des services en ligne Santé, Retraite, Agricole et Recouvrement.

#### - Un maillage territorial nécessaire pour favoriser l'accès aux droits

2021 est synonyme de consolidation des partenariats avec les structures oeuvrant dans la sphère d'accès aux droits et aux soins. Le département Accueil Physique a ainsi formé le personnel des nouvelles France Services, de plusieurs CCAS et associations en incluant un focus sur les services en ligne. L'objectif est de permettre aux partenaires de disposer d'une information à jour afin d'assurer un relai efficace auprès des usagers sur l'ensemble du territoire.

### Chiffres clés

87 206 usagers reçus  
30 566 entretiens Santé réalisés (+ 28 %)  
4 634 demandes de RDV (Recouvrement RG et TI)  
1 122 jeunes (Missions locales et Ecole de la 2ème chance)  
40 permanences en centre pénitentiaire (150 détenus préparés à leur sortie)  
133 participants accompagnés sur l'accès aux droits, aux soins et aux services en ligne (France Services, CCAS, AREP, CHU, EPSMR, Croix Rouges, Conseillers des Missions Locales, Protection Judiciaire de la Jeunesse).

## DEPARTEMENT MEDIATION

La MEDIATION est chargée du traitement des réclamations concernant les relations entre un Organisme de Sécurité Sociale et ses Usagers.

Ces réclamations peuvent être présentées sans préjudice des voies de recours existantes devant le Médiateur.

Le Décret du 4 décembre 2018 précise les garanties encadrant l'exercice de la MEDIATION.

Références Réglementaires :

- Loi ESSOC pour un Etat au Service d'une Société de Confiance du 10 août 2018 paru au Journal Officiel du 11 août 2018
- Décret d'application n° 2018-1084 du 4 décembre 2018.

Cette loi a créé une Médiation institutionnelle dans les 4 Branches du Régime Général de la Sécurité Sociale mais également au sein du Régime Agricole et du Régime Social des Indépendants. Ce dispositif s'inscrit dans une démarche entre tous les Usagers et les Administrations.

La MEDIATION à la CGSS concerne l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite et le Recouvrement des Cotisations – Chaque Branche d'Activités a nommé un Médiateur National et un Médiateur Local au sein de chaque Organisme – Particularité du RSI qui a nommé un Médiateur National et un Médiateur Local extérieur à la CGSS.

### Chiffres clés

**428 demandes :**

308 Assurance Maladie

49 Retraite

8 Recouvrement des Cotisations

63 Travailleurs Indépendants

## PLATEFORME CONTACT TRACING

Face aux différentes vagues de contamination, la PFCT s'est attachée à renforcer l'accompagnement des personnes devant s'isoler en adaptant les modalités de contact selon la circulation du virus :

- mise en place de la dématérialisation des consignes sanitaires aux personnes positives au Covid 19 et aux personnes contact ; à compter du dernier trimestre 2021 l'envoi de SMS remplace les appels pour des cas ciblés :

- 25/10/2021 : envoi des SMS aux (PC SVC) Personnes Contact avec Schéma Vaccinal Complet

- 03/12/2021 : envoi des SMS aux PC non vaccinés

- 09/12/2021 : envoi des SMS aux patients positifs

A compter du 15/12 : ouverture du télé service déclare.ameli.fr pour permettre aux patients de demander un arrêt de travail.

### Chiffres clés

**220 106 appels, soit :**

62 511 appels entrant

157 595 appels sortant

56 agents recrutés en CDD et formés





# Notre performance, en toute transparence

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance.

Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs de l'année 2021 sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité du service de votre CGSS :



Vous êtes

**86 %**

à être satisfaits de la Caisse Générale de Sécurité sociale.



Quand vous venez nous rencontrer, vous êtes

**80,2 %**

à être satisfaits de notre accueil.



Quand vous appelez le 3646, vous êtes

**56,9 %**

à être satisfaits de notre accueil téléphonique.

Vous attendez en moyenne

**4 min 27**

pour parler à l'un de nos conseillers.



Quand vous nous envoyez un e-mail, vous êtes

**69 %**

à être satisfaits de son traitement.

Nous y répondons en moins de 48h dans

**83,3 %** des cas.



Quand vous présentez votre carte Vitale à votre médecin, nous vous remboursons en moins de

**7,4 jours**

Source: chiffres 2020 issus du Baromètre d'image assurés CPAM et du suivi des métiers de l'Assurance Maladie. AFFTRANS.03/21 - Cnam studio graphique - CPAM XXX

**SERVICES  
PUBLICS+**



La publication de ces indicateurs s'inscrit dans le cadre du programme Services publics +, qui engage l'ensemble des administrations publiques à afficher leurs indicateurs de résultats et de qualité de service.

# LA DIRECTION RESSOURCES

La Direction des Ressources Humaines est composée de 2 départements :

- **Le département des Relations Individuelles et Collectives :**

Il a en charge :

- La gestion des relations sociales
- La gestion des situations individuelles ou des fragilités
- L'accompagnement managérial
- L'organisation des événements (médaillon du travail, accueil nouveaux entrants, départs à la retraite...)
- La santé au travail, les relations avec la médecine du travail
- La Qualité de Vie au Travail
- La communication RH
- La démarche SMI (Système de Management Intégré).

- **Le département Ressources Humaines :**

Il est composé de 3 secteurs :

- **Gestion Administrative du Personnel :** gestion et suivi des dossiers individuels et des opérations de paie (contrats de travail, horaires, congés et absentéisme, paie et charges sociales)

- **Gestion des Emplois et des Compétences :** gestion des recrutements, de la mobilité, de l'évaluation et des compétences, de l'élaboration et du suivi du plan de développement des compétence, de l'accueil et intégration des nouveaux embauchés, gestion et exploitation des entretiens professionnels)

- **Support et pilotage :** activités de coordination au sein du département RH, gestion des données sociales, Système d'information des ressources humaines.

Deux juristes apportent également leur expertise au sein de la Direction des ressources humaines.

## LES EFFECTIFS DE LA CGSS

La CGSS compte, au 31/12/2021, **1 196 agents en CDI et 99 agents en CDD.**

La répartition par direction est la suivante :

### Répartition par direction :

	TITULAIRES	TEMPORAIRES	TOTAL
Direction Générale	1	-	1
Direction Comptable & Financière	112	3	115
Direction de la Prévention des Risques Professionnels	15	1	16
Direction des Ressources (1)	87	6	93
Direction Santé	392	19	411
Direction Retraite et Action Sociale	134	14	148
Direction de Cabinet	54	1	55
Direction Système d'Information et de Dématérialisation	90	-	90
Direction Relation Clients (2)	132	46	178
Direction Recouvrement & des Affaires Juridiques	179	9	188
<b>TOTAL</b>	<b>1 196</b>	<b>99</b>	<b>1 295</b>

(1) dont 4 agents détachés au tribunal judiciaire  
(2) dont 36 CDD sur la plateforme Contact-Tracing

### Répartition Hommes/Femmes :

	Homme	Femme	Homme	Femme	TOTAL
Agents en CDI	337	859	28 %	72 %	1 196
Agents en CDD	12	87	12 %	88 %	99
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>946</b>	<b>27 %</b>	<b>73 %</b>	<b>1 295</b>

## Répartition du personnel titulaire selon le sexe et l'âge :

			TOTAL
De 20 à 24 ans	2	2	4
De 25 à 29 ans	11	42	53
De 30 à 34 ans	22	96	118
De 35 à 39 ans	36	125	161
De 40 à 44 ans	51	170	221
De 45 à 49 ans	81	158	239
De 50 à 54 ans	57	95	152
De 55 à 59 ans	41	94	135
De 60 à 64 ans	28	65	93
De 65 et plus	8	12	20
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	<b>859</b>	<b>1 196</b>

### Chiffres clés

#### Recrutement et mobilité :

- 79 recrutements d'agents en CDI
- 187 recrutements d'agents en CDD
- 42 appels à candidatures

#### Départs à la retraite : 21

#### Formations :

- 28 036 heures de formation
- 946 agents concernés
- 5,26 % de la masse salariale consacré à la formation professionnelle.

## FAITS SAILLANTS 2021 :

### TELETRAVAIL PROTOCOLAIRE

Un accord de révision du protocole d'accord local relatif au télétravail a été conclu le 16 Juillet 2021 avec les organisations syndicales. Le nombre de télétravailleurs est de 448 télétravailleurs au 31/12/2021.

### COVID

- L'ajustement régulier des mesures sanitaires liées à la prévention du COVID-19 : mise en place du télétravail de crise, accompagnement des managers et salariés en télétravail de crise, mesures de protection et de désinfection des locaux, procédures partagées avec les salariés, gestion des situations de cas COVID et/ou cas contact, adaptation de la restauration collective
- Nomination d'une référente COVID au sein de l'organisme
- Permanences de vaccination mises en place à destination du personnel de la CGSS en collaboration avec la médecine du travail (Siège CGSS)
- Poursuite de la téléconsultation avec la médecine du travail
- Poursuite du télétravail exclusif pour les salariés vulnérables et accompagnement spécifique de cette catégorie de salariés : 27 salariés
- Poursuite du soutien à l'organisation de la plateforme contact-tracing

### ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES :

- Réunion d'information Retraite à destination des salariés de la CGSS de 55 ans et + en décembre 2021 : volet RH, accompagnement bien-vieillir et préparation à la demande de retraite : 70 participants
- Actions mises en place lors de la semaine du Handicap en novembre 2021 : organisées par la référente handicap de la CGSS. Table ronde handicap INTERDOM sur le rôle du

réfèrent dans les CGSS, jeux en ligne sur intranet autour du handicap, échanges sur la contribution de l'AGEPFIPH : ensemble des salariés invités via l'intranet

- Coaching collectif mis en œuvre dans un service (à titre expérimental)

### ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS :

- Mise en place du Coaching individuel à destination des managers : 11 managers ont été volontaires pour bénéficier de séances de coaching
- Evaluation des activités des salariés en télétravail de crise et protocolaire par les managers (questionnaire)

### BAROMETRE SOCIAL :

- Mesure du ressenti des salariés par le biais de l'outil Octomine : 2 enquêtes

### NOUVEAUX LOCAUX (santé au travail) :

- Ouverture d'un nouveau local de l'infirmerie (bureau + salle de soins) avec une zone dédiée à INTERMETRA (médecin du travail et son assistante) et un espace dédié à l'allaitement (pour les salariées)

### OUTILS RH :

- Mise en place de nouveaux outils d'information RH (webinaires thématiques, Chatboot RH : « Anoula », évolution du logiciel de gestion du temps de travail)
- Nouvelle badgeuse avec nouveau badge en remplacement des cartes magnétiques
- Evolution de l'outil OTAI pour la gestion des demandes de VPN (télétravail crise/protocolaire, préco médicale) en lien avec la DSID qui centralise les demandes



## LA DIRECTION RESSOURCES

### Le Département Achats Marchés Publics Ordonnancement & site de Sainte-Marie

#### Achats Marchés Publics Ordonnancement (AMPO) :

##### Chiffres clés

1 601 bons de commandes et autres  
252 contrats pour 1,6 millions d'euros  
28 marchés et accords-cadres notifiés

#### FAITS MARQUANTS :

- Renforcement de l'équipe avec l'arrivée d'une gestionnaire de contrats/rédactrice de marchés (février 2021)
- Réorganisation du secteur qui rejoint le Département des Moyens de la Direction des Ressources nouvellement créée (juillet 2021)
- Rattachement des activités et ressources dédiées à l'ordonnancement (antérieurement rattaché au Dialogue de Gestion) au service Achats Marchés Publics (juillet/août 2021)
- Remise en concurrence du marché de nettoyage des locaux avec un redécoupage par zones géographiques (Nord/Est/Sud/Ouest) (novembre 2021).

#### Site de Sainte-Marie (Archives-Economat-Imprimerie) :

##### Chiffres clés

8 051 demandes d'imprimés reçues de la part des professionnels de santé  
3 369 904 imprimés délivrés  
3 876 appels téléphoniques Professionnels de Santé reçus  
2 493 932 imprimés production Presse Offset  
1 675 demandes adressées au Service Archives  
5 853 mètres linéaires d'archives à Sainte-Marie  
124 enlèvements d'archives  
485 demandes adressées au Service Economat (CGSS & CAF)

#### FAITS MARQUANTS :

- Préparation de la réalisation de travaux sur le site de Sainte-Marie en 2022
- Renforcement de l'équipe avec l'arrivée d'un agent polyvalent/Conducteur offset (décembre 2021).

## Le Département Immobilier

#### ACTIVITE

- Activité de l'atelier enregistre 1171 demandes réalisées en 1,54 jours. La carte de la polyvalence et du travail en commun ont ponctué cette année écoulée.
- Attention précise a été mise en œuvre dans les actions avec distribution du matériel nécessaire pour la protection des agents dans le cadre du Covid-19.
- Gestion des cas covid et cas contacts (consignes, nettoyage et désinfection, ...), suite identification par les équipes, comptage hebdomadaire et remontée alerte si nécessaire
- Ouvertures/fermetures de la plateforme contact tracing assurées par l'astreinte, les jours fériés et week-ends
- Gestion des chantiers et accès aux locaux, hors heures ouvrées par l'astreinte
- Entretien et dépannage des installations automatiques, des ascenseurs, des moyens de sécurité incendie, du système intrusion, de la climatisation... réalisés et suivi dans le cadre de la prévention secourisme sécurité incendie (PSSI)
- Participation des chargés de mission dans la gestion des dossiers avec accompagnement patrimoine pour les questions d'ordre technique, organisation/déménagement et développement durable/ responsabilité sociale des organisations (RSO)
- Gestion des 64 véhicules CGSS avec mise en œuvre des révisions, contrôles techniques et prise en charge des pannes et accidents.

#### FAITS MARQUANTS :

- Réorganisation mise en œuvre en Juillet 2021 avec le rattachement du Département Immobilier à la Direction des Ressources
- Collaboration consolidée avec le Département AMPO par la participation à des marchés différents intéressant nos activités avec désignation de prestataires extérieurs
- Collaboration consolidée avec le Département Budget sur les thématiques budgétaires immobilières (Investissements Autres Objets dits IAO)
- Enrichissement de l'équipe Atelier avec recrutement d'un cadre manager
- Finalisation des travaux de l'opération de restructuration des niveaux R+1, R+2 et R+3 du siège
- Lancement du chantier « Aménagement et traitement acoustique du restaurant d'entreprise »
- Préparation du chantier et lancement du chantier de Sainte Marie « Travaux renforcement sécurité incendie et aménagements »

## Le Département Budget

### ACTIVITÉS

La CGSS de La Réunion est en Budget Unique dit BU depuis 2018. Il additionne les budgets des quatre branches du régime général et du régime agricole (Maladie, Retraite, Recouvrement, Agricole).

En 2020, le budget de gestion administrative de la Prévention des Risques Professionnels y est intégré.

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie est la caisse pivot, interlocutrice de la CGSS et interface avec les autres caisses nationales.

L'enjeu stratégique clé du département Budget est de garantir la réalisation et le suivi sur les différentes composantes budgétaires par le respect du niveau d'exécution des masses financières sur les exercices des CPG.

### LES FAITS MARQUANTS :

- Nouvelle organisation mise en œuvre en juillet 2021 avec le rattachement du Département Budget à la Direction des Ressources
- 65 enquêtes budgétaires traitées en lien avec les caisses nationales, qui conditionnent les accords budgétaires.

La masse budgétaire 2021, s'élève à **107 262 353 €** dont :

Charges du personnel **96 755 694 €**

Autres Comptes de Fonctionnement **7 618 909 €**

Investissements **901 536 €**

OPIM (Opérations immobilières) **1 838 082 €**

OC (Ouverture de crédit) Informatique (PEI) **148 132 €**

# LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE



Le Directeur Comptable et Financier, en vertu de l'article D 122-1 « est l'agent de direction chargé de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme ; il est placé sous l'autorité administrative du directeur. Il peut se voir confier par le directeur ou par le directeur de l'organisme national dont relève cet organisme toute mission compatible avec ses attributions».

Le Directeur Comptable et Financier est chargé conformément aux dispositions de l'article D 122-2 de la tenue de la comptabilité et veille à retracer dans ses comptes l'ensemble des droits et obligations de l'organisme ; il est personnellement et pécuniairement responsable des opérations effectuées, à l'exception de celles faites sur réquisition régulière du directeur de l'organisme.

L'article D122-11 stipule que cette responsabilité s'exerce sur les opérations suivantes :

- Encaissement des recettes ;
- Paiement des dépenses ;
- Opérations de trésorerie ;
- Conservation des fonds et valeurs appartenant à l'organisme ;

- Maniement des fonds et des mouvements de comptes de disponibilités ;
- Recouvrement amiable des créances à l'exception des cotisations.

En 2021, les effets de la crise sanitaire se sont largement prolongés et ont continué à faire peser de fortes contraintes sur l'organisation du travail.

Dans les chiffres présentés on relèvera la forte évolution des encaissements du régime général, après une année 2020 négative, signe, à la fois du dynamisme de l'économie réunionnaise, et de l'efficacité des services du recouvrement de la CGSS. Enfin, on relèvera la très forte évolution de la branche maladie due à la fois à l'envolée des dépenses ambulatoires liées au covid, mais aussi à ses effets collatéraux concernant l'aide aux professionnels de santé et aux établissements hospitaliers publics et privés.

On soulignera que la Direction Comptable et Financière, avec les autres services de la CGSS, a tenu bon dans cette tempête aussi brutale qu'imprévue.



## Régime Général

<i>L'encaissement des cotisations :</i>	2020	2021	% 2020/2019	% 2021/2020
Encaissement net	2 336 457 837	2 591 469 915	- 8,05 %	10,91 %
Taux de RAR au 31/12	10,68 %	10,90 %	-	-

<i>Les prestations :</i>	2020	2021	Evolution
Retraite	764 599 853	801 001 488	4,76 %
Maladie et Accidents du Travail (*)	3 117 923 471	3 803 204 796	21,98 %
<i>(*) dont CMU Complémentaire</i>	130 045 769	145 339 137	11,76 %

## Régime Agricole

<i>L'encaissement des cotisations :</i>	2020	2021	Evolution
Encaissement net	7 178 834	7 488 925	4,32 %

<i>Les prestations :</i>	2020	2021	Evolution
Maladie et Accidents du Travail	70 346 504	70 383 683	0,05 %
Retraite (AVA et RCO)	65 217 191	67 609 545	3,67 %
<b>Total</b>	<b>135 563 695</b>	<b>137 993 228</b>	<b>1,79 %</b>

## L'Action Sanitaire et Sociale

	2020	2021	% 2020/2019	% 2021/2020
Maladie (*)	1 732 414	1 819 091	- 0,99 %	5 %
Retraite (*)	1 705 118	1 372 576	- 7,88 %	- 19,50 %
Régime Agricole	155 681	108 339	- 27,61 %	- 30,41 %
<b>Total</b>	<b>3 593 213</b>	<b>3 300 006</b>	<b>- 5,36 %</b>	<b>- 8,16 %</b>

## La Gestion Administrative (Fonctionnement)

	2020	2021	% 2020/2019	% 2021/2020
Maladie	104 354 215	107 291 050	7,98 %	2,81 %



# LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE LA DÉMATÉRIALISATION



**Le système informatique**, appelé aussi **système d'information**, représente l'ensemble des logiciels et matériels participant au stockage, à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisation.

La fonction informatique vise à fournir à ses ressources l'organisation. Elle comprend donc, outre le système informatique, les personnes, processus, ressources financières et informationnelles qui y contribuent.

Un peu plus de 10 000 demandes d'interventions ont été prises en charge au cours de cette période.

Le maintien en condition opérationnelle du télétravail de masse, le déploiement des infrastructures techniques dans le cadre du plan de reprise des activités, l'optimisation des flux réseaux, la mise à jour du parc informatique (W10, instances de sécurité, ...), la mise à disposition d'outils collaboratifs dans le cadre de la transversalité nécessaire, ont été les sujets majeurs pris en charge.

L'année 2021 a été une année neutre sur le plan des

équipements informatiques à destination de la production : l'ouverture tardive des marchés nationaux n'ont pas permis de réaliser les acquisitions nécessaires.

Disposant d'une plateforme régionale, l'Editique de la CGSS de La Réunion assure, l'impression, la mise sous plis, l'affranchissement et le dépôt postal de son flux de courriers ainsi que de ses partenaires.

Adossé à ces moyens, le processus de dématérialisation vient compléter l'offre de service de la DSID, visant l'automatisation maximale du traitement des données. Le service Gestion des Flux Entrants (GFE) assure, la réception du courrier, le tri, l'allotissement, la numérisation, le typage, l'indexation, le vidéocodage et l'archivage des pièces.

Les travaux autour du projet PLEIADE en CGSS a abouti au déploiement dans le cadre de la dématérialisation des Flux Santé, d'une plateforme OPEX. Cette dernière a permis également de sécuriser le traitement des flux Recouvrement et Retraite.

## Chiffres clés

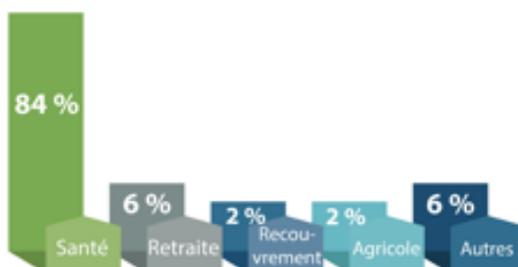
### Chiffres Système Informatique :

1 400 postes de travail (65 % équipements nomadismes)  
586 Télétravailleurs

### Chiffres Gestion des Flux Entrants :

1 200 000 plis traités (provenance : 40 % plis postaux, 60 % dépôts en agence)  
7 000 000 de pages traitées dont 57 % numérisées

### Répartition des volumes traités par branche :



# LA GOUVERNANCE

**Le Conseil d'Administration  
Le Comité de Direction**

## Le Conseil d'Administration



### PRÉSIDENTE :

Madame Nicole ETHEVE  
CFE-CGC

### 1ÈRE VICE-PRÉSIDENT :

Monsieur Laurent BLERIoT MEDEF

### 2ÈME VICE-PRÉSIDENTE :

Madame Marie-Rose SEVERIN  
FNSEA

### 3ÈME VICE-PRÉSIDENT :

Monsieur Jean-Paul PAQUIRY  
CGT FO

### ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

#### CGTR

Titulaires : Jacky BALMINE  
Vincent PAYET  
Suppléants : Jacques BHUGON  
Georges-Marie CARO

#### CGT-FO

Titulaires : Janick CIDNEY  
Jean Paul PAQUIRY  
Suppléants : Marina AMONY  
Séverine SAIDALI-POCARD

#### CFDT

Titulaires : Corine PEYROUSET  
Georges TRECASSE  
Suppléants : Vincent DANDREL  
Claudine IGOUFE

#### CFTC

Titulaires : Sophie LEGARNISSON  
Suppléant : Willy FLEURIS

#### CFE-CGC

Titulaires : Nicole ETHEVE  
Suppléant : Emmanuel REOS

#### MEDEF (Employeurs)

Titulaires : François LARNAUDIE  
Thierry LEGROS  
Suppléants : Christine DEGUSSEAU  
Frederik LEBIET

#### CGPME (Employeurs)

Titulaire : Stéphane TARDIF  
Suppléant : Néant

#### UPA (Employeurs)

Titulaire : Didier MAZEAU  
Suppléant : Néant

#### CGPME (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Gérard LEBON  
Suppléant : Kaelig AUBERT

#### UPA (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Willy IMARE  
Suppléant : Néant

#### FNSEA

Titulaires : Juliette MASSON  
Marie-Rose SEVERIN  
Rosaire JONAS  
Suppléants : Jeannick SADEYEN  
Alix MARDE  
Fortuné GROSSET

#### MUTUALITE

Titulaires : Bruno LEE-YIM-TIM  
Eulalie VAYTILINGOM  
Suppléants : Nadia RAMIN  
Pascal RAVENEL

### PERSONNES QUALIFIÉES (désignées par le Préfet)

Eglantine HOAREAU  
Carole LEVENEUR  
Thierry LALLEMAND  
Fatima DE OLIVEIRA

### ADMINISTRATEURS AVEC VOIX CONSULTATIVE

#### IRPSTI

Jean-Luc OURMET

### REPRESENTANTS DU PERSONNEL (membres élus le 13 octobre 2011)

#### 1er collège - Employés

Titulaires :  
**CFDT** Louise HOARAU  
**SUD** Sylvio FRANCOIS  
Suppléant :  
**CFDT** Pascal ANAMOUTOU  
**SUD** Dominique GONNEAU

#### 2eme collège - Cadres

**CFDT**  
Titulaire : G.-André RAMASSAMY  
Suppléant : Florence JACQUARD

### LES CHIFFRES CLÉS

Nombre de réunions  
auxquelles ont participé des  
administrateurs : **79**

- Conseils d'administration : **4**
- Bureaux du CA : **4**
- Commissions émanant du  
CA et réunions de travail : **60**
- Représentations extérieures : **5**
- Réunions nationales : **6**

Composition du conseil  
d'administration mis en place  
le 19/02/2018

Mandat 2018-2022

# Le Comité de Direction



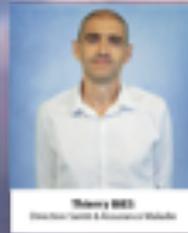
**Renaud SÉBIS**  
Directeur Général



**Christophe LAMBINA**  
Directeur du Cabinet



**Jean-Marc BARRAUD**  
Directeur Compliance & Transparence



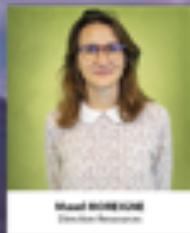
**Thierry BÉZ**  
Directeur Santé & Sécurité au Travail



**Gérard DAVID**  
Directeur Santé & Sécurité au Travail  
Production - Centre



**David ROUJON**  
Agence Communication & Marketing



**Pascal MORELON**  
Directeur Ressources



**Jean-François VERNONNET**  
Responsable Management  
des Ressources Humaines



**Sophie MICHÉ**  
Responsable Santé & Sécurité au Travail  
Centre de Régions



**Thierry de LAZARVILLE**  
Directeur des Ressources  
& Officiers Assemblés



**David VITTE**  
Directeur des Officiers Assemblés



**Charles-Henri STEPHAN**  
Responsable des Risques



**Jean-Marc THOMAS**  
Directeur Sécurité & Assurance



**Armand BÉGIN**  
Responsable Action Sociale



**Pascal PÉREZ**  
Responsable Information et Communication



**Xavier THOMAS**  
Directeur Production  
des Produits Préemballés



**Vanessa FABIENNE BÉGIN**  
Responsable Affaires Clients

# LEXIQUE

**ANCT** : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

**ARACT** : Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

**AT/MP** : Accidents du Travail et Maladies Professionnelles

**C2S** : Complémentaire santé solidaire (ou CSS)

**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales

**CCA** : Contrôle Comptable d'Assiettes

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CCMSA** : Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole

**CESU** : Chèque emploi-service universel

**CIS** : Conseiller Informatique Service

**CNAM** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

**CNAV** : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

**COG** : Convention d'Objectifs et de Gestion

**CPAP** : Contrôle Partiel d'Assiettes sur Pièces

**CPG** : Contrat Pluriannuel de Gestion

**CPP** : Commission Paritaire Permanente

**CPSTI** : Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants

**CRATMP** : Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles

**CSE** : Comité Social et Economique

**CTR** : Comité Technique Régional

**DADS** : Déclaration Annuelle des Données Sociales Unifiées

**DAM** : Délégué de l'Assurance Maladie

**DIADEME** : Dématérialisation et Indexation Automatique des Documents et Messages Electroniques

**DIECCTE** : Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

**DMP (Agricole)** : Date Maximum de Paiement

**DNS** : Déclaration Nominative Simplifiée

**DP** : Droits Propres

**DRFiP** : Direction Régionale des Finances Publiques

**DRL** : Demande de Retraite en Ligne

**DRSM** : Direction régionale du service médical

**DSID** : Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation

**EPM** : Employeur Personnel de Maison

**ETI** : Employeur Travailleur Indépendant

**FSE** : Feuille de Soins Electronique

**FSP** : Feuille de Soins Papier

**GFE** : Gestion des Flux Entrants

**ISU** : Interlocuteur Social Unique

**LFSS** : Loi de Financement de la Sécurité Sociale

**LODEOM** : Loi d'Orientation pour les Départements d'Outre-Mer

**MFS** : Maison France Services

**MISAS** : Mission Accompagnement Santé

**MRD** : Mission Réseau Délégué

**OTAI** : Outil Transverse d'Assistance Informatisé

**PFS** : Plateforme de services

**PLANIR** : Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures

**PRADO** : Programme d'Accompagnement au Retour A Domicile

**PRP** : Prévention des Risques Professionnels

**PUMA** : Protection Universelle Maladie

**RAM** : Organisme dédié exclusivement à la gestion de l'Assurance maladie obligatoire des professionnels indépendants

**RCI** : Organisme Complémentaire des Indépendants

**RCO** : Retraite Complémentaire Obligatoire

**RG** : Régime Général de Sécurité sociale

**RGCU** : Répertoire de Gestion des Carrières Uniques

**RSI** : Régime Social des Indépendants

**SNGC** : Système National de Gestion des Carrières

**SNIR** : Système National Inter-Régimes

**SOPHIA** : Service d'accompagnement des malades chroniques de l'Assurance Maladie

**TI** : Travailleurs indépendants

**TMS** : Troubles MusculoSquelettiques

**TPE** : Très Petites Entreprises

**TTS** : Titre de Travail Simplifié

**URSSAF** : Unions de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

# SUIVEZ NOTRE ACTUALITE SUR



[www.cgss.re](http://www.cgss.re)



**LinkedIn : "CGSS Réunion"**

#Laseculela #cgssreunion

*Au programme : campagnes de communication,  
interview, reportages, informations, événements,  
offres d'emploi...*

*9 748 abonnés*



**Youtube : "CGSS Réunion"**



**Newsletter : "Nout'Sécu"**

**N'hésitez pas à vous abonner à nos pages  
pour suivre notre actualité !**



Conception, réalisation : Agence Communication / Marketing

Contenu : Directions Métiers & supports

Crédit photo : Malone974 & Getty Images

- 2022 -

